



---

# RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

N26 Bank SE, Succursale Italiana

Agosto 2025

---

**N26 Bank SE, Succursale Italiana**

Via Filippo Sassetti, 32 | 20124 - Milano (MI) | Italia  
C.F., P. IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano:  
10429450967 | Numero REA: MI 2530675  
Iscritta all'Albo delle Banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 8084  
Codice ABI 3646 | [info@pec.n26.com](mailto:info@pec.n26.com) | [n26.com/it-it/](https://n26.com/it-it/)  
Rappresentanti della Succursale: Andrea Isola

**Succursale italiana di N26 Bank SE**

Voltairestraße, 8 | 10179 Berlino | Germania  
Numero HRB: 271697 B (Berlino, distretto di Charlottenburg)  
Numero IVA: DE305957096 | Numero di Identificazione fiscale: 27/002/37616  
Soggetta alla vigilanza dell'Autorità Federale di Vigilanza Finanziaria (BaFin)  
Consiglio di gestione: Maximilian Tayenthal, Arnd Schwierholz  
Presidente del consiglio di sorveglianza: Marcus Mosen

## **Premessa**

Il presente documento (“**Rendiconto**”) viene predisposto in ottemperanza alle disposizioni della Banca d’Italia del 29 luglio 2009 (e successive modifiche ed integrazioni) in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti*” che prevedono la pubblicazione - sul sito internet ufficiale dell’istituto - di un rendiconto annuale riguardante l’attività di gestione dei reclami.

La tematica dei reclami assume una particolare rilevanza per N26 Bank SE, Succursale Italiana (“**N26**”, la “**Banca**” o la “**Succursale**”), non solo alla luce delle sopra menzionate disposizioni, ma anche in considerazione dell’elemento segnaletico che essi forniscono in merito alle aree di criticità e qualità dei servizi bancari offerti.

N26 si impegna sempre a mantenere la relazione professionale con il cliente su un livello di eccellenza. L’attenta valutazione e l’efficace gestione dei reclami costituisce un importante mezzo per comprendere le istanze con le quali la clientela manifesta la propria insoddisfazione. Essa consente infatti di individuare tempestivamente le cause che hanno cagionato il disagio esposto ovvero eventuali problematiche ricorrenti, fornendo - in questo modo - alla Banca la possibilità di porre in essere tutte le opportune azioni correttive e di assumere le iniziative necessarie per il superamento delle criticità occorse, nonché di valutare potenziali margini di miglioramento contribuendo positivamente alla mitigazione e al contenimento di eventuali rischi legali e reputazionali.

Le modalità con cui il cliente<sup>1</sup> può presentare un reclamo sono espone dettagliatamente nelle Condizioni Generali “*Conto Corrente N26*” così come sulla pagina dedicata ai reclami presente sul sito *web* ufficiale della Banca.

## **Gestione dei reclami**

La trattazione dei reclami è affidata all’Ufficio Reclami (l’“**Ufficio**”) che opera separatamente dalle strutture preposte alla commercializzazione di prodotti e servizi al fine di prevenire potenziali situazioni di conflitto di interessi. Inoltre, l’Ufficio rappresenta per il cliente il secondo livello di contatto diretto - dopo il

---

<sup>1</sup> Di seguito, quando si farà riferimento a “clienti” e alla “clientela”, saranno inclusi anche non clienti e terze parti che hanno presentato un reclamo.

*Customer Support* - in caso di lamentele o problematiche riscontrate nel corso del rapporto contrattuale ovvero rispetto ad eventuali stigmatizzazioni sollevate dal soggetto reclamante in merito ad azioni o possibili omissioni messe in atto da parte della Banca.

L'Ufficio - che si adegua costantemente alle normative ed istruzioni emanate da Banca d'Italia nonché ai più recenti orientamenti della giurisprudenza ordinaria e dell'Arbitro Bancario Finanziario - garantisce in ogni momento l'esercizio di una funzione indipendente e neutrale nella gestione delle istanze, *i.e.* reclami, esposti alle Autorità di vigilanza, ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e ulteriori procedure di risoluzione alternativa delle controversie (*Alternative Dispute Resolution* o *ADR*).

L'attività di gestione dei reclami è regolata da specifiche procedure e linee guida operative, organizzative ed informatiche - sottoposte ad affinamento e aggiornamento periodici - che ne disciplinano l'esecuzione. L'Ufficio mira - laddove possibile - alla risoluzione sostanziale e definitiva delle controversie e, a tal fine, verifica le circostanze di fatto riferite dal cliente, analizzandole in considerazione delle previsioni normative, regolamentari e contrattuali applicabili. La precisa trattazione dei reclami è utile sia ad incentivare la risoluzione amichevole delle controversie, sia a definire, nei casi in cui ciò non avvenga, la posizione delle parti sperando una prima istruttoria in vista della prosecuzione della controversia in altre sedi.

L'Ufficio - mediante l'impiego di personale specializzato e costantemente sottoposto ad attività formative e di aggiornamento - fornisce una risposta esaustiva al singolo reclamo rispetto alle questioni sollevate.

I termini entro i quali la Banca deve dare seguito alle istanze presentate dalla clientela sono stabiliti dalla normativa vigente, ovvero:

- 60 giorni solari per i reclami relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari;
- 15 giorni lavorativi per i reclami relativi a servizi di pagamento di cui alla Direttiva 2015/2366/UE (PSD2) - fatti salvi i casi in cui l'Ufficio Reclami non riesca a rispondere entro tale termine a causa di situazioni eccezionali non imputabili alla Banca - previo invio automatico di una risposta interlocutoria al cliente che indica le ragioni del ritardo e specifica il termine per una risposta definitiva, in ogni caso entro il termine ultimo di 35 giorni lavorativi.

Nelle risposte fornite vengono sempre indicate le seguenti informazioni:

- se il reclamo è ritenuto fondato, sono illustrate le iniziative o le azioni correttive che la Banca si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno disposte;
- se il reclamo è ritenuto infondato, sono fornite in maniera chiara ed esauriente le motivazioni del parziale o mancato accoglimento, precisando altresì le indicazioni necessarie per adire i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Nel caso in cui non sia stato fornito un riscontro nei termini previsti dalla normativa vigente o qualora la risoluzione proposta dalla Banca non sia ritenuta soddisfacente, il cliente - prima di adire l’Autorità Giudiziaria - potrà ricorrere ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, in ottemperanza a quanto previsto anche dall’art. 5 del D. Lgs. 28/2010 ss.mm.ii.

## **Rendiconto dei reclami ricevuti - Anno 2024**

Di seguito si espongono i dati relativi al periodo di riferimento, ricompreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024, che tiene conto delle istanze pervenute all’Ufficio Reclami in ordine ai rapporti di conto corrente aperti presso la Succursale.

Si rileva che nel corso dell’anno oggetto di analisi, l’Ufficio ha registrato n. **387**<sup>2</sup> istanze, di cui:

n. 328	reclami
n. 34	ricorsi all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
n. 25	esposti alla Banca d’Italia
n. 0	esposti a ulteriori Autorità di vigilanza

La trattazione dei reclami ha rappresentato un efficace intervento risolutivo delle problematiche segnalate. In particolare, nel periodo di riferimento, la Succursale è stata coinvolta in n. 34 procedimenti innanzi all’Arbitro Bancario Finanziario, principalmente per la richiesta di rimborso e/o risarcimento del danno in connessione a fenomeni di *phishing*. Di questi, n. 2 sono stati accolti nei confronti

---

<sup>2</sup> Il totale di n. 387 istanze ricevute corrisponde a un totale n. 334 reclamanti. Invero, in alcune occasioni, per un singolo soggetto, è stata presentata più di un’istanza, nella maggior parte dei casi provenienti da differenti fonti (c.d. sources), quali ad esempio dapprima il cliente medesimo, in seguito - o talvolta addirittura contestualmente - un avvocato in nome e per conto dello stesso oppure la Banca d’Italia (con l’inoltro di un esposto) o ancora l’Arbitro Bancario Finanziario per mezzo dell’invio di un ricorso.

della parte ricorrente e n. 13 ricorsi sono stati accolti solo parzialmente. Per il resto, è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere, la decisione è stata assunta a favore della Succursale ovvero il ricorso è stato dichiarato estinto a seguito della rinuncia da parte del ricorrente. La Succursale è stata inoltre destinataria di n. 25 esposti presentati alla Banca d'Italia, mentre non sono stati trattati dall'Ufficio Reclami esposti presentati ad altre Autorità di vigilanza.

In termini di volume - fatta inclusione di tutte le tipologie sopra espresse - si è riscontrata una lieve diminuzione (-5.38%) rispetto all'anno precedente in cui risultavano registrate un totale di 409 istanze.

In ultimo, per completezza di informazioni, si riporta che n. 7 esposti sono stati presentati da clienti della Succursale Italiana innanzi all'Autorità federale tedesca di vigilanza finanziaria (*Bafin - Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht*), ove ha sede la casa madre N26 Bank SE.

### **Analisi dei reclami evasi - Anno 2024**

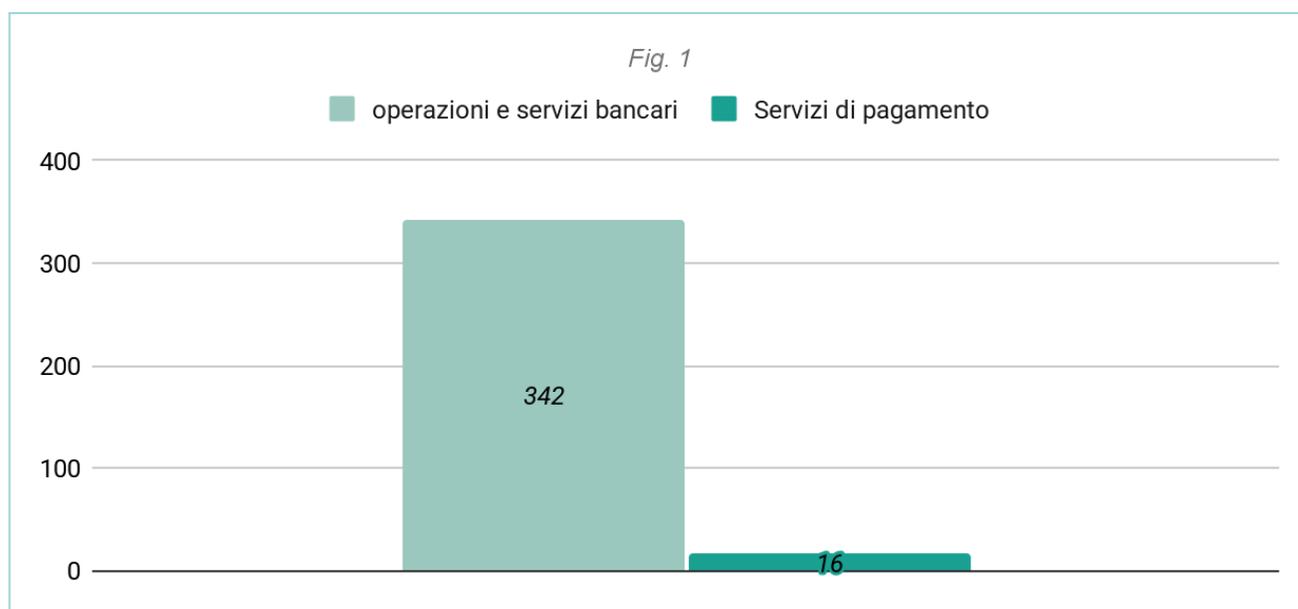
Con particolare riguardo ai reclami trattati nell'anno 2024, preliminarmente l'Ufficio ha esaminato le problematiche occorse e valutato l'eventuale documentazione fornita dal cliente. In mancanza della stessa, ove necessario, l'Ufficio ha richiesto eventuali integrazioni a supporto dell'istanza presentata. In secondo luogo, in virtù delle risultanze acquisite, l'Ufficio si è espresso in merito alla fondatezza - anche parziale - o infondatezza dell'istanza dandone comunicazione al cliente. Nel caso in cui l'esito del reclamo sia risultato favorevole al cliente, l'Ufficio ha individuato mirate iniziative da assumere. Nel caso in cui il reclamo sia stato solo parzialmente favorevole, oppure non favorevole, l'Ufficio ha inoltrato la propria risposta al cliente indicando, in maniera chiara ed esaustiva, le motivazioni del parziale accoglimento o del mancato accoglimento, fornendo altresì le indicazioni necessarie sui sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti dalla normativa.

Relativamente alle n. **358** istanze evase nel corso del 2024 si rappresenta nel dettaglio che queste erano costituite da:

n. 307	reclami
n. 29	ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
n. 22	esposti alla Banca d'Italia

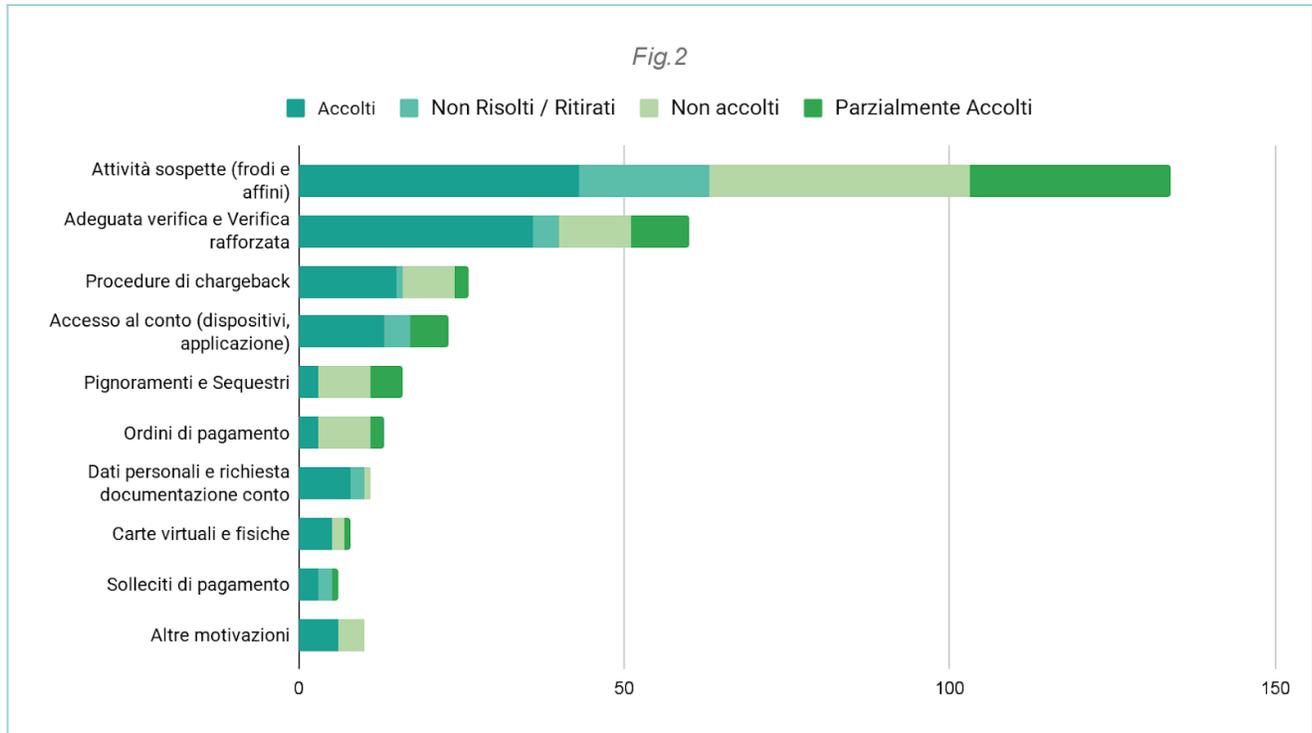
Si precisa che di queste, n. 22 istanze sono state registrate tra novembre e dicembre 2023 e che le stesse, risultando ancora in fase di istruttoria, sono state infine evase entro il mese di febbraio (salva una sola istanza evasa a marzo 2024). Ulteriormente, n. 51 istanze registrate nell'anno 2024 sono state gestite successivamente al termine del periodo di riferimento (31/12/2024) del presente Rendiconto. Riguardo a queste, maggiori approfondimenti (i.e. tipologia, stato di accoglimento, etc.) saranno inclusi nel “Rendiconto sull'Attività di gestione dei reclami per l'anno 2025”.

Di tutte le istanze evase nell'anno 2024 (358) - nel quale sono comprese tutte le tipologie sopra elencate e, dettagliatamente, n. 22 di competenza dell'esercizio 2023 evase dopo il 31/12/2023 e n. 336 ricevute ed evase nel corso del periodo di riferimento - il 95.5% è stato qualificato come relativo ad operazioni e servizi bancari, mentre il 4.5% relativo a servizi di pagamento, come rappresentato nella seguente tabella (Fig. 1).



Di seguito si riportano le motivazioni<sup>3</sup> che hanno generato i reclami ordinari in analisi, suddivisi per il relativo stato di accoglimento (Fig. 2).

<sup>3</sup> Si fa riferimento alla ragione indicata dal cliente nel reclamo, indipendentemente dalla sua fondatezza. Nel caso di lamenti relative a molteplici motivi, viene indicato il motivo prevalente.



È stato rilevato un tasso di accoglimento dei reclami<sup>4</sup> del 43.9% (135), di accoglimento parziale del 18.6% (57) ed infine del mancato accoglimento del 26.7.% (82). Il 10.8% (33) è stato ritirato dai clienti ovvero definito come “*Non risolto*” in quanto, alternativamente, (i) il soggetto reclamante non ha provveduto a fornire riscontro ad eventuali richieste di integrazioni o chiarimenti; (ii) ha interrotto il flusso comunicativo con l’Ufficio, comportando quindi l’impossibilità da parte di quest’ultimo di poter condurre e/o portare a termine un’analisi corretta ed adeguata in merito alla questione sollevata; (iii) ha presentato più istanze aventi lo stesso oggetto tramite diverse *sources* e per questo motivo il riscontro da parte dell’Ufficio è stato fornito in una singola risposta, determinando altresì la chiusura dei reclami in esubero.

*Responsabile Ufficio Reclami per l’Italia*

<sup>4</sup> L’analisi sui parametri di accoglimento e la relativa tabella (Fig. 2) riguardano il totale dei soli reclami ordinari evasi (307). Sono esclusi i ricorsi ABF (29) e gli esposti presentati alla Banca d’Italia (22).