

¿Cómo presentar una reclamación?

N26

Correo Electrónico

Escríbenos a una de las siguientes direcciones, según el idioma preferido. Si tienes una cuenta en nuestra entidad, envía la reclamación desde tu dirección de correo electrónico registrado en tu cuenta de N26.

IDIOMA	CORREO ELECTRÓNICO
Alemán	beschwerden@n26.com
Español	reclamaciones.es@n26.com reclamaciones@n26.com
Francés	litiges@n26.com
Inglés	complaints@n26.com
Italiano	reclami@n26.com reclami@pec.n26.com (PEC)

Correo Postal

Si no puedes contactarnos a través de tu app o email, puedes enviar una reclamación por escrito a las siguientes direcciones, según tu tipo de IBAN:

IBAN	DIRECCIÓN POSTAL
DE (Alemania)	N26 Complaint Management 10026 Berlin - Alemania
ES (España)	N26 Bank AG, Sucursal en España Departamento de reclamaciones Paseo de la Castellana, 43, 28046 Madrid, España

Asegúrate de incluir en tu escrito de reclamación:

- Una **descripción clara** de la reclamación
- La **fecha** en la que sucedió el problema
- **Documentos** para apoyar la reclamación, capturas de pantalla
- El **resultado que esperas** de la reclamación
- Tus **datos de contacto**
- Si tu reclamación se ha escalado a través de un representante, incluir el **mandato de representación** correspondiente.

Información adicional

- [Reglamento para la defensa del Cliente de N26 Bank AG, Sucursal en España.](#)
- Una lista completa de direcciones se puede encontrar en nuestro apartado de [Aviso Legal](#)

¿Cuánto dura el proceso de reclamaciones?

Te mandaremos una confirmación por email, indicándote que ya la hemos recibido y comenzaremos la investigación. En España, se concede un plazo de 10 días laborables para acusar recibo de la reclamación. En caso de necesitar más información, nos pondremos en contacto contigo o con tu representante.

En el supuesto de no recibir una respuesta por tu parte, en un plazo de 10 días, tu reclamación podría acabar siendo archivada. Sin embargo, si deseas continuar más adelante, abriremos un nuevo expediente y te facilitaremos un nuevo número de referencia de la reclamación.

Nuestro objetivo es enviar nuestra respuesta definitiva lo antes posible y no excediendo del plazo legal máximo de 30 días laborables, o 60 días en caso de que no seas ni un consumidor ni una microempresa. Sin embargo, si tu reclamación está relacionada con servicios de pago, se aplicará el plazo de 15 días para la resolución de tu reclamación, según lo establecido en la Directiva Europea sobre Servicios de Pago II (PSD2).

¿Qué hacer en caso de no estar de acuerdo con la resolución?

Si no estás de acuerdo con nuestras conclusiones y decisión, no has obtenido una respuesta por nuestra parte en alguno de los plazos descritos previamente o si tu solicitud ha sido rechazada o parcialmente aceptada, es posible que quieras considerar la posibilidad de obtener asesoramiento adicional de terceros independientes, como por ejemplo:

MERCADO (IBAN)	JUNTA DE ARBITRAJE	DIRECCIÓN
Alemania y Resto de Europa (DE)	Deutsche Bundesbank (Banco Federal Alemán) www.bundesbank.de Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Autoridad Federal de Supervisión Financiera) www.bafin.de	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank Postfach 10 06 02, 60006 Frankfurt am Main Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn
España (ES)	Banco de España - Departamento de Conducta de Entidades. https://www.bde.es/	Banco de España - Departamento de Conducta de Entidades. Calle Alcalá 48, 28014 Madrid
Francia (FR)	Fédération Bancaire Française www.lemediateur.fbf.fr	Le médiateur auprès de la FBF CS 151 75422 Paris Cedex 09
Italia ³ (IT)	Arbitro Bancario Finanziario https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf	Véase contactos en el sitio web de ABF

³ Véase la lista completa de organismos mediadores en: www.giustizia.it

Normativa de transparencia y protección del cliente

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y con el objetivo de facilitarte que conozcas tus derechos, te indicamos a continuación la principal normativa reguladora en materia de transparencia y protección de la clientela de las operaciones bancarias y del mercado de valores:

Servicio de Atención al Cliente:

- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo (B.O.E. del 24 de marzo), sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Pensiones.
- Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores.

Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. del 6 de julio), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Crédito al consumo

- Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

En materia de legislación española aplicable a la protección de clientela y normas de transparencia, puede encontrar toda la información necesaria en la página oficial del [Banco de España](#).