

N26

Termos de Uso

Termos de Uso

Em nome da simplicidade e do compromisso em ser a Plataforma que você vai amar usar, apresentamos os nossos Termos de Uso (“Termos”) com uma linguagem mais acessível e menos “juridiquês”. Assim, você consegue ter mais tranquilidade, agilidade e confiança ao usar a nossa plataforma digital.

Um aviso importante aqui: toda vez que houver menção aos termos “você”, “seu”, “sua”, estaremos nos referindo a você mesmo. ;)

Para não dar ansiedade: é normal ficar com dúvida. Então, a gente está disponível no ajuda@n26brasil.com para te ajudar no que for preciso. Nós queremos que os nossos **Termos** estejam 100% claros e transparentes para **você**. É muito importante que **você** aceite os Termos apenas se estiver com tudo muito claro e confortável, ok?

Para facilitar, disponibilizamos abaixo os principais pontos dos nossos **Termos**. Lembrando que isso é apenas um resumo para facilitar a sua leitura do documento inteiro.

- 1. Por que pedimos seu Cadastro?** Para sua maior segurança, vamos precisar te conhecer melhor. Assim, **você** precisará nos enviar alguns dados cadastrais seus (e-mail, celular e documento pessoal - RG/CPF/CNH). Tenha bastante cuidado ao salvar (e mantenha em sigilo) seu login e senhas cadastrados, pois **você** é responsável por sua confidencialidade frente a terceiros.
- 2. O que você acessa na nossa Plataforma?** Ali, **você** pode contratar a **Conta N26** e o cartão e fazer todas as movimentações normalmente. Todos os produtos são oferecidos pela **N26 Brasil** - exclusivo que chama. Vale lembrar que **você** é o único responsável a incluir as informações necessárias para movimentar sua **Conta N26**. Por isso, sempre confirme os dados inseridos antes de mandar aquela transferência ou aquele pagamento da sua **Conta N26**.

- 3. Como a gente vai lidar um com o outro? Privacidade de Dados Pessoais acima de tudo.** Nós coletamos e tratamos seus dados para identificação para seu acesso à **Conta** e aos **Produtos N26** (aqui estamos falando de autenticação, viabilização de ofertas e serviços, proteção ao crédito, operacionalização de novos produtos), para a sua segurança, para a prevenção e o combate a crimes financeiros e para resolver/ajudar a melhorar sua experiência (seja porque **você** teve algum problema técnico ou de segurança nos processos de identificação e autenticação, ou até mesmo para a melhoria de serviços), entre outras coisas. De novo: tudo sempre de acordo com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Também podemos coletar e tratar dados para cumprir com a legislação vigente aplicável. Não esqueça que **você** sempre pode nos mandar um alô para saber mais sobre o tratamento dos seus dados ou até mesmo pedir para excluí-los. Dá pra saber mais na nossa Política de Privacidade, ela está disponível no nosso [site](#), na área de Documentos e Contratos.
- 4. Fica, vai ter Cookies.** Para sua melhor experiência na nossa **Plataforma**, nós usamos cookies. Eles nos ajudam a lembrar das suas preferências e deixam a nossa **Plataforma** ainda mais do jeito que **você** ama usar.
- 5. Vamos ficar de olho nas Atualizações.** Pode ser que a gente precise atualizar nossos Termos. Se isso acontecer, fique tranquilo que vamos te mandar uma mensagem para te avisar. Então não deixe de ler com bastante atenção nossos avisos, tá?
-

Para que, afinal, servem os Termos?

Antes de mais nada, vamos dar nome para todo mundo aqui:

Nós somos a **N26 Sociedade de Crédito Direto S.A.**, sociedade anônima, com sede na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o nº 40.867.163/0001-90 (“N26”).

Você é **você**.

Plataforma é o app da **N26**.

Os Termos são os **Termos** de Uso e servem para estabelecer as condições para a utilização da **plataforma digital N26** - que **você** acessa pelo **app da N26 (“Plataforma”)**. Ou seja, **você** só pode usar a Plataforma se concordar com tudo descrito aqui nos **Termos**.

1. Como eu aceito os Termos?

Comece pelo começo: lendo tudo que está aqui nos Termos, no Contrato de Conta e Cartão e na nossa [Política de Privacidade](#) com atenção. Entendeu tudo? Ficou sem dúvidas? Clique no checkbox “Li e concordo com os Termos de Uso e o Contrato de Conta e Cartão e estou ciente da Política de Privacidade”. Assim, a gente vai saber que você leu, está ciente e aceita todo o conteúdo destes Termos, do Contrato de Conta e Cartão e está ciente do previsto na nossa Política de Privacidade.

Claro, você pode mudar de ideia e discordar dos Termos a qualquer momento. Nos acione pelo ajuda@n26brasil.com. Só fique atento porque isso pode suspender ou cancelar alguns dos serviços ofertados pela N26.

2. O que nós precisamos saber para fazer o seu cadastro?

É sobre segurança e transparência, né? Então, para se cadastrar na Plataforma, usar nossas funcionalidades ou fazer alguma alteração na sua **Conta N26**, vamos te pedir informações como nome, e-mail, CPF, número de celular, RG/CNHCPF, endereço e uma selfie (foto do seu rosto).

Vale lembrar que **você** é responsável pela veracidade e qualidade dos dados cadastrais informados. Então fique esperto e confira se os dados estão corretos e atualizados. Nós estamos aqui para ajudar no que for preciso, mas não podemos nos responsabilizar pela veracidade das suas informações ou por danos causados por essas informações estarem erradas ou desatualizadas, ok? Isso é exclusivamente com **você**. ;)

Claro que estamos aqui para ajudar a manter uma **Plataforma** saudável e segura. Por isso, quando **você** (e todo mundo que nos procura para abrir uma **Conta N26**) aceita os **Termos**, a gente faz uma busca nas bases de dados públicos ou privados para garantir que estamos falando com uma pessoa real e que é **você** mesmo. Por isso, pode ser que a gente peça correção de dados ou informações/documentos adicionais, tá? O resultado dessa busca pode também nos levar a recusar a abertura de **Contas N26** ou a contratação de algum serviço e produtos, sem a obrigação de informar o motivo, ok?

Se acontecer de os dados aparecerem incorretos, desatualizados ou que não sejam verdadeiros (e não seja possível a sua regularização), ou ainda, se **você** não fornecer os documentos e as informações adicionais solicitados, nós poderemos suspender, de forma temporária ou definitiva, o seu acesso à **Plataforma** da forma que entendermos ser mais seguro para todos. Podemos também tomar outras medidas além desse bloqueio, se entendermos necessárias.

Vamos fazer um combinado? A gente cuida dos seus dados por aqui, e **você** cuida dos seus dados por aí. **Você** é responsável pela guarda, sigilo e utilização do login e senhas cadastrados. Seu login e senhas são só seus. Então cuide para que seu celular esteja sempre em local seguro e com mecanismos restritivos de acesso aos seus apps. Proteja suas senhas e PIN de acesso à **Conta N26** e não as compartilhe com ninguém, nem deixe que outras pessoas acessem seu app. **Você** isenta a **N26** de qualquer responsabilidade pelo eventual acesso não autorizado à sua conta de e-mail, app e/ou número de telefone.

3. Vamos entender o Sistema de Informações de Crédito do Banco Central do Brasil (“SCR”)?

Seguinte, para **você** ter acesso a crédito, por exemplo, precisamos de uma base de dados forte que ligue todas as instituições financeiras. É pra isso que serve o SCR: ele fornece ao Banco Central informações para supervisão do risco de crédito, além de propiciar o intercâmbio de informações entre estas instituições.

O que o SCR tem a ver com **você** e a nossa **Plataforma**? Quando **você** der o check no box de "Li e concordo com os Termos de Uso, do Contrato de Conta e Cartão e estou ciente da Política de Privacidade", **você** nos autoriza a registrar no SCR quaisquer débitos e responsabilidades que **você** possa ter ao criar uma conta com a gente e consultar as informações existentes a seu respeito no SCR.

Se **você** achar algo de errado ou incompleto nas suas informações no SCR - por exemplo, se tem um protesto indevido, ou algo assim -, você precisa encaminhar uma solicitação fundamentada, por escrito ou, quando for o caso, uma decisão judicial, para corrigir ou excluir do seu cadastro direto com a Central de Atendimento ao Público do Banco Central ou com a instituição responsável pelo envio dessas informações, ok?

4. Agora, vamos aos nossos combinados para usar utilizar a Plataforma:

4.1. Ao aceitar estes Termos, você nos garante:

- A. Que é maior de 18 anos e plenamente capaz;
- B. Que é a única pessoa movimentando a sua conta e é 100% responsável por ela - ou seja, você assume todas as transações feitas na **Plataforma**, além de quaisquer consequências relacionadas à utilização da **Plataforma**, respondendo por qualquer reivindicação que venha a ser apresentada à **N26** e/ou terceiros, judicial ou extrajudicialmente. Essa responsabilidade é sua, ok?

- C. Que é o único responsável pelas operações financeiras feitas pela **Plataforma** - ou seja, você assume todos os riscos relacionados, inclusive no caso de algum eventual prejuízo;
- D. Que não vai utilizar a Plataforma para coisas ilícitas, e vai agir sempre de acordo com a legislação vigente;
- E. Que entende que informações e/ou ofertas apresentadas na **Plataforma** podem ser modificadas a qualquer momento pela **N26**, a seu exclusivo critério, e que isso não é caso de indenização;
- F. Que vai cuidar para que o conteúdo que inserir na **Plataforma** não é nocivo ou vai impedir o funcionamento adequado da **Plataforma**, nem vai prejudicar os sistemas de informação da **N26** ou de terceiros;
- G. Entender que, em caso de suspeita de ocorrência de fraude ou de atos ilícitos, seu acesso à Plataforma poderá ser suspenso ou bloqueado a qualquer tempo, sem indenização; e
- H. Que vai nos avisar imediatamente, pelo ajuda@n26brasil.com, sobre qualquer uso não autorizado de seus dados, sua **Conta N26**, seu **Cartão**, acesso não autorizado por terceiros ou ainda caso seus dados estejam em risco, inclusive por causa de perda, furto ou roubo de seu smartphone e/ou cartões.



Vale lembrar de ter um cuidado extra com as redes de wi-fi que você usa para acessar a Plataforma. Só use se tiver certeza de que a conexão é segura, tá bem? É sua responsabilidade se houver algum dano por causa de uma rede insegura - a gente não tem nenhuma forma de controlar a segurança das redes, então fique atento.

A gente está sempre evoluindo, então pode ser que a gente altere o conteúdo da **Plataforma** a qualquer momento, para mantê-la sempre atualizada, completa e livre de quaisquer defeitos e/ou vírus. A gente não vai te comunicar todas as vezes que fizer alguma alteração, tá? Mas vamos nos esforçar para garantir que tudo esteja sempre funcionando direitinho para **você**.

Pode ser que aconteça de o sistema falhar, de precisarmos fazer alguma manutenção, atualização ou alteração da Plataforma ou ainda por algum

motivo que esteja fora do nosso controle. Nesse caso, nossos serviços podem ser interrompidos ou suspensos. Mas é temporário, não precisa se preocupar.

5. Para contratar serviços na Plataforma:

5.1. O que você já pode acessar:

Conta N26 A conta de pagamento digital pré-paga gerenciada pela **N26** que **você** usa conforme seu saldo.

Cartão da Conta É um cartão virtual que você pode usar nas lojas virtuais ou aplicativos, na função crédito/débito. O valor da compra é descontado na hora do valor disponível na sua **Conta N26** e você não precisa de crédito aprovado para isso.

Cartão de Crédito É um cartão virtual, que você pode usar normalmente na função crédito, caso **você** tenha crédito aprovado, nas lojas virtuais ou aplicativos até o limite de crédito que a gente combinar. Os valores gastos deverão ser pagos por você até a data de vencimento da sua fatura. Assim, você ganha um tempinho a mais para pagar a sua compra e pode realizar parcelamentos de compra, quando disponível na loja.

Cartão N26 É o cartão mais completo de todos! Além de um design lindo todo **N26**, ele é o seu cartão físico. Ele terá **(1)** sempre habilitada, a função débito, que você pode usar normalmente como débito nas lojas e já desconta na hora o valor da compra do valor disponível na sua **Conta N26** ou ainda para retirar o dinheiro já depositado na sua **Conta N26** (saque); e **(2)** quando aprovada, a função crédito, que **você** pode usar normalmente como crédito nas lojas ou ainda para retirar dinheiro (saque) nas redes credenciadas, em qualquer caso até o limite de crédito que a gente combinar, ok?

Tudo está explicado certinho lá no “**Contrato de Conta e Cartão N26**”. Já leu? Esse é o momento. Ele está disponível no nosso [site](#) na área de Documentos e Contratos.

Fique atento: produtos e serviços contratados na **Plataforma** podem ter seus próprios termos, condições e documentos. Leia também tudo com muita atenção antes de contratar um serviço/produto e só faça a assinatura digital se estiver 100% de acordo com todos os combinados que aparecem por lá.

Até aqui, **você** entende que seu nome de usuário, senha eletrônica, *token* e/ou seu PIN representam, em conjunto ou separadamente, a sua assinatura eletrônica, e reconhece sua validade para efeitos de contratação?

Se sim, vamos seguir.

6. Conta N26 e Cartão

A primeira coisa importante que **você** precisa saber é que a **Conta N26** e o **Cartão** disponíveis na **Plataforma** são oferecidos pela **N26** com sede no Brasil. Isso é, a sua contratação será feita diretamente com a **N26** do Brasil e não com qualquer outra sociedade do grupo econômico ao qual a **N26** faz parte.

A outra é que nós não cobramos qualquer valor a título de tarifa de manutenção da sua **Conta N26** ou manutenção e emissão da 1ª via do seu cartão. Sem surpresas. Fique tranquilo!

Cumprindo com a nossa missão de sermos transparentes, todas as nossas tarifas estão disponíveis no nosso site, [n26brasil.com](#). Para a emissão da 2ª via do **Cartão N26**, o saque e a avaliação emergencial de crédito nós podemos cobrar tarifas. Ainda, a partir do 9º Pix Saque ou Troco, essa operação será cobrada.

Lembramos que pode haver cobrança de tarifas por parte das empresas responsáveis pela rede credenciada utilizada, caso você queira sacar dinheiro da sua **Conta N26** e/ou usando o seu **Cartão**. Nós não coordenamos, controlamos e/ou fazemos a gestão dessas tarifas, ok?

Então, quando **você** decide abrir uma conta na nossa **Plataforma** , **você** tem titularidade exclusiva da sua conta e pode movimentá-la sempre que quiser pelo nosso app e conforme nossos combinados aqui e no **Contrato de Conta e Cartão N26** . Toda movimentação está atrelada ao número de identificação da **Conta N26** que **você** recebe no momento da abertura. Logo nesse primeiro acesso, **você** também já vai cadastrar sua senha de acesso. Não custa repetir: não compartilhe sua senha com terceiros.

Pelo app, **você** poderá consultar todas as movimentações de entrada e saída do seu dinheiro, incluindo todas as transações lançadas.

É muito importante que **você** comunique imediatamente a **N26** em caso de furto, roubo, extravio, fraude, suspeita de fraude, falsificação ou suspeita de utilização indevida da sua **Conta N26** e/ou do seu **Cartão** por terceiros, e/ou em caso de perda, furto ou roubo de seu smartphone e/ou **Cartão** . **Você** pode fazer isso pelo Canal de Atendimento no ajuda@n26brasil.com ou pelo Canal de Atendimento Telefônico 0800 326 0126 das 8h às 22h, de segunda-feira a domingo.

7. Fazendo transferências Pix

Conta e app em mãos, **você** já pode movimentar seu dinheiro depositado na sua **Conta N26** entre **Contas N26** e outras instituições via Pix (pagamento instantâneo brasileiro). Para todas essas movimentações, **você** precisará inserir os dados de transferência Pix. É sua responsabilidade checar se os dados estão corretos antes de efetuar a transferência, tá? Se **você** transferir para destinatários errados ou se a transferência não for completada, a responsabilidade é sua, combinado?



[Ou seja, antes de efetivar a transferência, você precisa verificar se estão corretos \(1\) os dados bancários e/ou a chave Pix pix do destinatário e \(2\) o valor e a data da realização da transação.](#)

Não se esqueça de que, para transferências Pix na sua **Conta N26** acima de R\$1.000,00 (mil reais), **você** vai precisar do CPF/CNPJ para quem **você** quer enviar o dinheiro. A transferência não será efetivada sem a informação do CPF/CNPJ do destinatário. De novo, fica com **você** a obrigação de verificar se os dados estão corretos.



Ao aceitar estes **Termos**, **você** declara estar ciente que movimentações suspeitas podem e serão, de acordo com nossas políticas internas e regulação aplicável, reportadas ao COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras) ou órgão que venha a substituí-lo nesses casos. Esse reporte não será comunicado a **você**.

Estamos combinados? Seguimos.

8. Links de terceiros

A **Plataforma** poderá conter links para website(s) de terceiros. Saiba que a existência desses links não representa um endosso ou patrocínio a sites terceiros e que **você** também está sujeito aos termos de uso e políticas de privacidade de empresas terceiras, os quais deverão ser verificados por **você**.

9. O que tá fora do nosso alcance?

Isenções de responsabilidade

9.1. A N26 não é responsável por algumas coisas, como:

1. problemas de conexão de internet e eventuais erros e/ou inconsistências na transmissão de dados da rede. O que inclui qualidade e/ou disponibilidade do sinal, que pode atrapalhar o envio/recebimento de informações por **você** ou pela **N26**;
2. dados desatualizados, incompletos e/ou inverídicos eventualmente apresentados por **você** - mantenha sempre tudo atualizado;
3. eventuais danos resultantes do uso da **Plataforma** em desacordo com estes **Termos**;
4. desvalorização e potenciais prejuízos de qualquer natureza que aconteça em função de alguma transação/aplicação realizada por **você**, bem como qualquer prejuízo que venha a suportar por essa razão. Assim como a

mudança relacionada a possível valorização ou desvalorização da taxa DI (depósitos interbancários);

5. danos e prejuízos de qualquer natureza que aconteçam em função do acesso à **Plataforma** por alguém que não seja **você**, em decorrência de falha exclusivamente relacionada a **você** e/ou a terceiros que fujam do controle razoável da **N26**.

10. Sanções

Pela segurança e transparência de todos na Plataforma, sua **Conta N26** pode ser bloqueada, sem que seja permitida a realização de nenhuma movimentação, caso a gente suspeite de inconsistências cadastrais, crimes financeiros, operações fora do seu padrão de uso e/ou utilização indevida que desrespeite qualquer condição presente, em outras contratações realizadas com a **N26**, e/ou na legislação vigente aplicável. Nesses casos, a sua **Conta N26** somente será liberada após o esclarecimento e regularização da situação que motivou o bloqueio.

11. Propriedade intelectual

Fica combinado também que cada um dos textos, imagens, fotografias, projetos, dados, vídeos, ilustrações, ícones, tecnologias, links e demais conteúdos audiovisuais ou sonoros, incluindo o software da **Plataforma**, desenhos gráficos e/ou códigos fonte, dentre outros, são de propriedade exclusiva da **N26** ou de terceiro que tenha autorizado sua utilização na **Plataforma**. Ou seja, são itens protegidos pelas leis e tratados internacionais e não é permitido fazer cópia, reprodução, engenharia reversa, divulgação ou qualquer outro tipo de utilização dos conteúdos - isso pode entrar em sanções civis e criminais nos termos das Leis nºs 9.279, 9.609 e 9.610.

Isso vale também para marcas, nomes comerciais ou logos apresentados na **Plataforma** e/ou conteúdos que compartilhamos com **você**. Eles são de propriedade da **N26** ou de terceiro que tenha permitido o seu uso. A utilização da **Plataforma** não autoriza que **você** possa usar as marcas, os nomes, os conteúdos e/ou os logos da **Plataforma** e/ou dos conteúdos compartilhados.

Se **você** vir algo estranho ou a nossa marca sendo usada de forma indevida, por favor, nos ajude a manter a segurança de todos e denuncie o caso pelo nosso Canal de Atendimento ajuda@n26brasil.com.

12. Quanto tempo o acesso à Plataforma dura?

A **Plataforma** está disponível por prazo indeterminado, mas claro que podemos modificar, suspender ou descontinuar o acesso à **Plataforma**. Não se preocupe porque avisaremos com antecedência para que **você** se organize.

13. De olho no Cadastro positivo

Os seus dados financeiros, de pagamentos e atrasos de operações de crédito já quitadas ou em andamento precisam ser compartilhados com os gestores de bancos de dados para formação do seu histórico de crédito, conforme a Lei Complementar nº 166/2019. Mas **você** pode requerer a exclusão de seu cadastro pelo nosso Canal de Atendimento ajuda@n26brasil.com.

Da mesma forma, ao aceitar esses **Termos**, **VOCÊ AUTORIZA OS GESTORES DE BANCO DE DADOS - DA LEI Nº 12.414/2011 - A DISPONIBILIZAREM A N26 O SEU HISTÓRICO DE CRÉDITO, O QUAL INCLUIRÁ SEUS DADOS FINANCEIROS E DE PAGAMENTOS, PARA AJUDAR NA ANÁLISE PELA N26 DE UMA EVENTUAL CONCESSÃO DE CRÉDITO, VENDA A PRAZO OU OUTRAS TRANSAÇÕES COMERCIAIS E EMPRESARIAIS QUE IMPLIQUEM RISCO FINANCEIRO. ESTA AUTORIZAÇÃO VALE POR TEMPO INDETERMINADO, LIMITADO AO PERÍODO DE DURAÇÃO DA SUA RELAÇÃO COM A N26. VOCÊ PODERÁ REVOGAR, A QUALQUER TEMPO, ESTA AUTORIZAÇÃO, PERANTE O GESTOR DE BANCO DE DADOS, BEM COMO SOLICITAR À N26 A REVISÃO DE UMA DECISÃO REALIZADA EXCLUSIVAMENTE POR MEIOS AUTOMATIZADOS, POR MEIO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA N26.**

14. Combinados gerais

Fique atento à segurança da nossa relação e comunicação. Tudo que **você** encaminhar para a gente pelos nossos canais de atendimento ao cliente será considerado válido. As nossas comunicações com **você** só são válidas quando realizadas por meio de qualquer uma das suas informações de contato disponibilizadas na **Plataforma**.

Para sua segurança, sempre analise com muito cuidado e atenção o emissor de todas as mensagens e as comunicações, em especial as que solicitam dados ou pagamentos. Fique de olho em mensagens que **você** receba fora dos nossos canais de atendimento, como o e-mail ou o app. Não faz parte do nosso procedimento solicitar senhas e atualização de cadastro fora dos nossos canais de atendimento. Nos avise imediatamente pelo ajuda@n26brasil.com, caso receba uma mensagem suspeita. Além disso, **você** pode nos acionar pelo chat do app e também canais de teleatendimento.

Caso algum dos nossos combinados aqui venha a ser reputado nulo ou ineficaz por qualquer juízo ou tribunal, o resto dos **Termos** segue valendo. O mesmo acontece para uma eventual falha nossa em exigir quaisquer direitos ou disposições dos presentes **Termos**. Essa falha não constituirá renúncia, podendo a **N26** exercer regularmente o seu direito, dentro dos prazos legais.

Como a gente se transforma, esse documento também pode ser modificado ao longo do tempo - seja por alterações legislativas ou nos produtos e serviços que prestamos, seja por decorrência da atualização de ferramentas tecnológicas. Qualquer mudança relevante por aqui, a gente vai avisar, ok? Fique atento, porque caso você use a **Plataforma** depois das modificações nós vamos entender que **você** está de acordo com os novos **Termos**, ok?

Para usar a **Plataforma**, incluindo nossos serviços e produtos, **você** aceita os **Termos** e as condições da forma que eles estão dispostos no momento da utilização. Não use a **Plataforma** caso não concorde com os **Termos** vigentes. A não aceitação ou a recusa em disponibilizar as informações solicitadas pode impedir o uso dos produtos ou serviços.

15. Legislação e Foro

Ficamos combinados que qualquer controvérsia sobre os **Termos** será solucionada de acordo com a lei brasileira e no foro da cidade de São Paulo, Estado de São, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

16. Canais de Atendimento

Tem dicas, precisa fazer consultas ou quer mandar sugestões, reclamações, críticas e elogios? Mande um alô pelo nosso Canal de Atendimento - o ajuda@n26brasil.com.

N26