

Qonto

Rendiconto annuale

Attività di gestione dei reclami

V1.2 Data 01/2026



Premessa

Il presente rendiconto viene redatto con cadenza annuale in conformità al **Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009** in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" e successive integrazioni.

Per **Qonto SA (Qonto)**, la gestione dei reclami rappresenta un pilastro fondamentale della relazione con la clientela, basata su criteri imprescindibili di **trasparenza, correttezza e reattività**. Consideriamo il dialogo con i nostri utenti uno strumento indispensabile per **l'evoluzione del nostro prodotto** e per il mantenimento di **standard qualitativi elevati**.

Il documento illustra la situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso dell'anno, confermando l'impegno della Società nel valorizzare il feedback dei Clienti.

Per approfondimenti sulle procedure di reclamo e sulla risoluzione stragiudiziale delle controversie, si rimanda ai Fogli Informativi e alla sezione dedicata "Reclami" sul nostro sito web

Andamento dei reclami

Costituiscono oggetto del presente rendiconto i reclami scritti presentati dalla clientela a Qonto, a prescindere dalla loro fondatezza o meno, che siano pervenuti nel **corso dell'esercizio 2025**.

Numero di reclami

Nel corso dell'esercizio 2025, Qonto ha ricevuto da parte della clientela n° **2443 reclami**.

Motivo del reclamo	Numero reclami	% sul totale dei reclami
Sospensione del conto	1499	61,36%
Chiusura del rapporto	340	13,92%
Servizi di Pagamento	234	9,58%
Servizio di Pagamento a Rate	95	3,89%
Gestione del conto e del rapporto contrattuale	71	2,91%
Adeguate verifica	59	2,42%
Operazioni fraudolente	54	2,21%



Motivo del reclamo	Numero reclami	% sul totale dei reclami
Procedure di disconoscimento	24	0,98%
Segreto bancario - Terze parti	21	0,86%
Contestazioni sulla titolarità del conto	19	0,78%
Costi e Commissioni applicate da Qonto	16	0,65%
Restrizioni Banca d'Italia	6	0,25%
Servizio di fatturazione elettronica	5	0,20%
Totale	2443	-

Dettaglio gestione dei reclami

Esito dei reclami

Decisione	Numero reclami	% sul totale dei reclami
Accolto	100	4,09%
Accolto parzialmente	632	25,87%
Non accolto	1711	70,04%
In Istruttoria	0	-
Totale	2443	-

Tempi medi di risposta

I tempi medi di risposta relativi ai suddetti reclami sono di **9** giorni lavorativi rispetto ai 15 previsti dalla normativa vigente.

Definizione delle categorie di reclamo

1. Chiusura del rapporto

Questa categoria comprende tutti i reclami relativi alla chiusura del conto su iniziativa di Qonto. Le chiusure possono avvenire per diversi motivi:

QONTO SA - Sede legale: 18 rue de Navarin, 75009 Parigi, Francia - RCS Paris n° 819 489 626 - Capitale versato Euro 301.024,39 - Istituto di pagamento francese (CIB 16958) insediato in Italia tramite succursale (ABI 36092) - Sede Secondaria: Via Meravigli 2, 20123 Milano - Partita IVA: 10813760963 - N°REA MI-2559348.



- **Chiusura per motivi AML/AFC:** chiusure disposte dal team Anti-Money Laundering o dal team Anti-Financial Crime (AFC) a seguito di verifiche sulla conformità normativa. Queste possono essere immediate con comunicazione della motivazione o con un preavviso di 60 giorni per consentire al cliente di trasferire i fondi.
- **Chiusura Onboarding:** chiusure disposte dal team Onboarding a seguito di problematiche emerse durante l'aggiornamento periodico dei dati KYB/KYC (Know Your Business / Know Your Customer) nel corso del rapporto contrattuale. Qonto ha l'obbligo normativo di mantenere aggiornate le informazioni sui clienti per l'intera durata della relazione commerciale.
- **Chiusura Banking Operations Juridical:** chiusure disposte dal team Banking Operations Juridical per motivi amministrativi o procedurali.
- **Chiusura Customer Care:** chiusure gestite dal team Customer Care Account Management.
- **Chiusura Debitor:** chiusure relative a situazioni debitorie del cliente.

2. Sospensione del conto

Questa categoria include i reclami relativi alla sospensione temporanea del conto. Le principali cause di sospensione sono:

- **Sospensione del Team AML:** sospensioni disposte durante le verifiche di conformità normativa antiriciclaggio.
- **Sospensione del Team Onboarding:** sospensioni disposte a seguito di problematiche emerse durante l'aggiornamento periodico dei dati KYB/KYC nel corso del rapporto contrattuale, in attesa della regolarizzazione della documentazione richiesta.
- **Sospensione del Team BO Juridical:** sospensioni dovute a procedure esecutive, pignoramenti o altre misure cautelari disposte dall'autorità giudiziaria.

3. Adeguata verifica

Questa categoria riguarda i reclami relativi al processo di adeguata verifica della clientela sia in fase di onboarding e apertura del conto, che in fase di aggiornamento periodico della documentazione (verifica documenti, tempi di approvazione, richieste di documentazione integrativa).

4. Servizio di Pagamento a Rate

Questa categoria comprende i reclami relativi al servizio di pagamento a rate (c.d. Pay Later), che consente ai clienti di differire il pagamento di talune spese aziendali. I reclami possono riguardare l'accesso al servizio, le condizioni di utilizzo, la gestione dei pagamenti rateali o questioni relative agli addebiti.

5. Servizi di pagamento

Questa categoria raggruppa i reclami relativi ai principali servizi di pagamento offerti da Qonto:

- **Carte:** problematiche relative alle carte di debito fisiche o virtuali (malfunzionamenti, rifiuti di transazione, limiti di spesa, blocchi).
- **Bonifici SEPA:** reclami sui bonifici nazionali ed europei in area SEPA (ritardi, errori nell'esecuzione, commissioni).
- **Bonifici SWIFT internazionali:** problematiche sui trasferimenti internazionali fuori dall'area SEPA (tempi di esecuzione, commissioni, tracciabilità).

QONTO SA - Sede legale: 18 rue de Navarin, 75009 Parigi, Francia - RCS Paris n° 819 489 626 - Capitale versato Euro 301.024,39 - Istituto di pagamento francese (CIB 16958) insediato in Italia tramite succursale (ABI 36092) - Sede Secondaria: Via Meravigli 2, 20123 Milano - Partita IVA: 10813760963 - N°REA MI-2559348.



- **Addebiti diretti SEPA (SDD):** reclami relativi agli addebiti diretti in entrata o in uscita sul conto.

6. Procedure di disconoscimento

Questa categoria include i reclami relativi alle procedure di disconoscimento di operazioni di pagamento non autorizzate o non eseguite correttamente (quali ad esempio bonifici, addebiti diretti, operazioni con carta). Il cliente può richiedere il disconoscimento di una transazione ritenuta non valida, fraudolenta o non corrispondente al servizio ricevuto.

7. Operazioni fraudolente

Questa categoria riguarda i casi in cui il cliente è vittima di frode o truffa. Include:

- Accessi non autorizzati al conto
- Transazioni fraudolente effettuate da terzi
- Truffe informatiche (phishing, social engineering)
- Frodi con carte di pagamento
- Altre forme di truffa ai danni del cliente

8. Contestazioni sulla titolarità del conto

Questa categoria comprende i reclami relativi a contestazioni sulla titolarità del conto o sulla proprietà dei fondi presenti sul conto. Possono verificarsi in caso di dispute tra soci, controversie successorie, o rivendicazioni da parte di terzi.

9. Servizio di fatturazione elettronica

Questa categoria riguarda i reclami relativi al Servizio di fatturazione elettronica integrata nella piattaforma Qonto. I reclami possono concernere problemi tecnici nella creazione, invio o gestione delle fatture, o questioni relative all'integrazione con il sistema contabile.

10. Costi e Commissioni applicate da Qonto

Questa categoria include i reclami relativi alla fatturazione dei servizi Qonto, ovvero alle commissioni e ai costi addebitati al cliente per l'utilizzo della piattaforma e dei suoi servizi di pagamento. Include contestazioni su addebiti non previsti, errori di fatturazione o disaccordi sui costi applicati.

11. Segreto bancario - Terze parti

Questa categoria riguarda le richieste di informazioni sui conti da parte di terzi (autorità fiscali, giudiziarie, o altri soggetti). I reclami possono derivare da disaccordi sulla gestione del segreto bancario, sulle modalità di risposta alle richieste di terzi, o sulla comunicazione di informazioni riservate.

12. Restrizioni Banca d'Italia

Questa categoria comprende le problematiche segnalate dai clienti in merito alle restrizioni cautelari imposte dalla Banca d'Italia tra il 25 luglio 2024 e il 2 marzo 2026. Tali limitazioni hanno interessato l'onboarding di nuovi clienti, l'emissione di nuove carte e l'apertura di sottoconti per i clienti già acquisiti.

13. Gestione del conto e del rapporto contrattuale

QONTO SA - Sede legale: 18 rue de Navarin, 75009 Parigi, Francia - RCS Paris n° 819 489 626 - Capitale versato Euro 301.024,39 - Istituto di pagamento francese (CIB 16958) insediato in Italia tramite succursale (ABI 36092) - Sede Secondaria: Via Meravigli 2, 20123 Milano - Partita IVA: 10813760963 - N°REA MI-2559348.



Questa categoria residuale comprende i reclami relativi alla tenuta del conto e al rapporto contrattuale con i nostri clienti. Include problematiche relative a:

- Modifica delle clausole contrattuali
- Gestione degli utenti e dei accessi
- Accesso alla piattaforma
- Funzionalità generali del conto
- Supporto clienti
- Altre questioni amministrative o contrattuali

