

Qonto

Rendiconto annuale

Attività di gestione dei reclami

V1.1 Data 02/2025



Premessa

Il rendiconto viene redatto annualmente in conformità a quanto previsto dal **Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009** relativo alla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" e successive integrazioni.

Una delle forze di OLINDA SAS (Qonto) risiede nella reattività del suo servizio clienti. I nostri rapporti sono improntati a criteri di trasparenza e correttezza ed il **dialogo con i Clienti è indispensabile per migliorare il nostro prodotto**.

La corretta gestione dei reclami rientra nell'obiettivo di raccogliere e prendere in considerazione le opinioni della clientela.

Il presente documento fornisce una **rendicontazione annuale sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti**.

Si ricorda che le informazioni sulle procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti nel foglio informativo e sulla pagina web "Reclami".

Andamento dei reclami

Costituiscono oggetto del presente rendiconto i reclami scritti presentati dalla clientela a OLINDA SAS, a prescindere dalla loro fondatezza o meno, che siano pervenuti nel **corso dell'esercizio 2024**.

Numero di reclami

Nel corso dell'esercizio 2024, OLINDA SAS ha ricevuto da parte della clientela n° 504 reclami.

Motivo del reclamo	Numero reclami	% sul totale dei reclami
Chiusura del rapporto	131	25.99%
Carta di debito, pagamenti, bonifici	70	13.88%
Operazioni fraudolenti	86	17.06%
Fatturazione	4	0.79%
Gestione conto	47	9.32%
Onboarding	6	1.19%
Sospensione del conto	101	20.03%
Altro	59	11.70%
Totale	504	-



Dettaglio gestione dei reclami

Esito dei reclami

Decisione	Numero reclami	% sul totale dei reclami
Accolto	61	12.10%
Accolto parzialmente	39	7.73%
Non accolto	403	79.96%
In Istruttoria	1	0.19%
Totale	504	-

Tempi medi di risposta

I tempi medi di risposta relativi ai suddetti reclami sono di 11 giorni lavorativi rispetto ai 15 previsti dalla normativa vigente.

