Qonto

Foglio Informativo

Servizio di Addebito Diretto SEPA

Data di validità: 17/11/2026
Versione n. 4.1 del 17/11/2026



INFORMAZIONI SU QONTO

- Denominazione: Qonto SA
- Sede legale ed amministrativa: 6 Impasse Bonne Nouvelle, 75010 Parigi, Francia
- Numero di iscrizione al registro imprese di Parigi (Siren - RCS Paris): 819 489 626
- Numero di telefono: +39 02 82 95 98 48
- Sito internet: https://qonto.com/it
- Email: support@qonto.com
- PEC: olindasas@legalmail.it
- Sede secondaria: Via Meravigli 2, 20123 Milano
- Codice ABI: 36092
- Codice Fiscale e P.IVA: 10813760963
- N.REA: MI 2559348

Qonto SA (di seguito "Qonto o "Istituto") è un istituto di credito francese, iscritto nel Registre des agents financiers al n° di licenza 16958 e soggetto alla vigilanza dell'*Autorite´ de Controle Prudentiel et de Re´solution* (ACPR). Qonto opera in Italia tramite succursale soggetta a vigilanza anche da parte della Banca d'Italia.

Caratteristiche del Servizio di Addebito Diretto SEPA

Il servizio di addebito diretto SEPA (di seguito "Servizio di Addebito Diretto SEPA" o "Servizio") è il servizio di addebito preautorizzato che si basa sulla convenzione interbancaria europea SEPA Direct Debit Core e consente al cliente creditore (di seguito "Cliente" o "Creditore") di gestire con le medesime modalità gli incassi in euro su propri Debitori in Italia e in tutti gli altri Paesi SEPA. L'utilizzo del Servizio è riservato esclusivamente ai Clienti costituiti in forma di persona giuridica, per esigenze connesse alla loro attività professionale, ed è subordinato al rispetto dei criteri di ammissibilità.
Le principali caratteristiche sono elencate di seguito:

- per poter incassare un credito, il Creditore deve prima ottenere un'autorizzazione all'addebito (c.d. "Mandato") sottoscritta dal proprio Debitore che autorizza preventivamente il pagamento. Il Creditore è responsabile della corretta acquisizione e conservazione del Mandato e deve essere in possesso di un proprio Codice Identificativo del Creditore;
- il Mandato può autorizzare sia Addebiti Ricorrenti (es: domiciliazione utenze), sia Addebiti Singoli; nel Mandato le uniche modalità per identificare il conto del Debitore sono il codice IBAN (International Bank Account Number) e il codice SWIFT BIC (Bank Identifier Code) del suo prestatore di servizi di pagamento;
- l'importo degli ordini di addebito diretto SEPA deve essere sempre in euro;
- Il Cliente Creditore: (i) deve ottenere un Codice Identificativo del Creditore, che consiste in una combinazione unica di caratteri che deve essere stabile nel tempo, in modo da consentire al Debitore di rivolgersi al creditore in merito a eventuali operazioni (non autorizzate), reclami, ecc.; (ii) deve fornire al Debitore tutte le informazioni pertinenti circa il Servizio, compreso il proprio Codice Identificativo del Creditore e il riferimento unico del Mandato, prima di trasmettere il primo ordine di pagamento nell'ambito del Mandato stesso; (iii) ha l'obbligo di inviare al Debitore una comunicazione scritta (pre-notifica) che annunci l'importo e la Data di Scadenza del pagamento, con un preavviso di almeno 14 giorni di calendario, salvo diverso accordo; (iv) qualora intenda adempiere al suddetto obbligo di notifica di 14 (quattordici) giorni tramite il modulo dell'Istituto, il Cliente dovrà previamente acquisire il consenso separato del Debitore
- Il Servizio prevede la costituzione obbligatoria, in favore dell'Istituto, di una garanzia sotto forma di pegno irregolare. Le somme costituite a titolo di garanzia sono trasferite in piena proprietà all'Istituto e destinate a coprire le eventuali obbligazioni e/o spese del Cliente (a titolo esemplificativo in caso di Rifiuti, Restituzioni e/o Rimborsi).

Principali rischi

Tra i principali **rischi** del Servizio di Addebito Diretto SEPA offerto da Qonto vanno tenuti presenti:

- il rischio che il Debitore, entro il Giorno Feriale precedente la data di Scadenza, impartisca al proprio prestatore di servizi di pagamento istruzioni di non eseguire l'addebito (revoca), e/o che il prestatore di servizi di pagamento del Debitore rifiuti la disposizione prima della data di Scadenza (Rifiuto) per motivi tecnici, formali o operativi.

- Il rischio che si verifichi una Restituzione dell'operazione già addebitata dopo la Data di Regolamento per motivi bancari o operativi;
- il rischio che il Debitore, in linea con quanto previsto nel D. Lgs. del 27 gennaio 2010 n. 11, richieda al proprio prestatore di servizi di pagamento: (i) fino a 8 settimane dopo la Data di Regolamento, il Rimborso di una transazione autorizzata (operazione contestata nell'ambito di un mandato valido); (ii) fino a 13 mesi dopo la data di addebito, il Rimborso di una transazione non autorizzata (cioè in caso di mandato non valido o non esistente);
- il rischio che l'Istituto riaddebiti al Cliente il controvalore delle disposizioni di incasso già accreditate, nonché le eventuali spese, in caso di Rifiuti, Restituzioni e/o richieste di Rimborso. Qualora i fondi disponibili sul conto del Cliente risultino insufficienti, l'Istituto potrà escutere la garanzia costituita ai sensi del Contratto di Addebito Diretto SEPA.

Requisiti minimi per richiedere il Servizio

Per poter accedere e mantenere l'utilizzo del Servizio di Addebito Diretto SEPA, il Cliente deve, per tutta la durata del rapporto contrattuale, soddisfare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti requisiti minimi:

- essere una persona giuridica o una persona fisica che agisce a fini professionali e che ha la propria sede legale o residenza in Italia;
- esercitare la propria attività da almeno 9 (nove) mesi;
- essere titolare di un conto presso l'Istituto da almeno sei (6) mesi;
- risultare pienamente operativa e non trovarsi, a seconda dei casi, (i) per le persone giuridiche, in stato di scioglimento, liquidazione, cessazione o in qualsiasi altra situazione assimilabile, (ii) per le persone fisiche che agiscono a fini professionali, in stato di cessazione dell'attività o in qualsiasi situazione assimilabile;
- aver attivato il sistema di autenticazione forte sul proprio conto;
- non avere natura giuridica di organizzazione non profit;
- non aver mai presentato un saldo a debito sul conto;
- mantenere un saldo sufficiente sul Conto;
- non aver mai subito pignoramenti o altre misure esecutive sul conto derivanti da obbligazioni nei confronti di soggetti terzi;
- fornire documentazione idonea ad attestare la propria storia transazionale, anche attraverso il collegamento di conti esterni tramite il servizio di informazione sui conti dell'Istituto.
- mantenere un tasso di rimborso inferiore al venti per cento (20%) in relazione agli ordini di addebito diretto SEPA effettuati, calcolato come percentuale di operazioni rimborsate su richiesta dei Debitori;
- ottenere un Codice Identificativo del Creditore SEPA (ICS) per poter utilizzare il Servizio di Addebito Diretto SEPA.

A tali requisiti possono aggiungersi altri eventuali criteri di eleggibilità definiti dall'Istituto a suo insindacabile giudizio, che saranno presi in considerazione ai fini della valutazione complessiva.
Il Servizio di Addebito Diretto SEPA può essere utilizzato esclusivamente per esigenze connesse all'attività professionale del Cliente e per l'esecuzione di ordini di addebito diretto SEPA autorizzati e conformi alla normativa vigente.

Tempi di esecuzione e data valuta per l'accredito/addebito delle disposizioni di incasso

Accredito delle disposizioni di incasso	
Valuta di accredito	Data Scadenza (**)
Data di accredito e disponibilità dei fondi	Data Scadenza (**)

(**) L'Istituto accredita il Cliente, con riserva di successivo riaddebito nei casi contrattualmente previsti, il giorno della Data di Scadenza della disposizione di incasso con pari valuta, rendendo i fondi immediatamente disponibili. Nel caso in cui la Data di scadenza cada in un giorno non feriale, l'accredito, la valuta e la disponibilità dei fondi corrisponderanno al primo Giorno Feriale successivo.

Addebito delle disposizioni di incasso Insolute e di Rimborsi del Debitore	
Valuta di addebito delle disposizioni di Rimborso richieste dal Debitore	Data Scadenza (***)
Valuta di addebito delle disposizioni di incasso Insolute	Data Scadenza (***)
Termini massimi di addebito degli Insoluti	Entro il 5 Giorno Feriale successivo alla Data Scadenza (***)

(***) La disposizione Insoluta o di Rimborso sarà addebitata al Cliente con valuta pari a quella del relativo accredito.

Condizioni Economiche

Commissioni per transazione
Il Servizio di Addebito Diretto SEPA è soggetto a delle commissioni per transazione indicate di seguito, il cui importo varia a seconda del Piano scelto dal Cliente.

Eventuali spese
Nel caso si verifichino gli eventi di seguito dettagliati, in relazione alle operazioni di pagamento, saranno addebitate le seguenti spese.

	Basic	Smart	Premium
Commissione per transazione (IVA escl.)	€0.40 / transazione	€0.40 / transazione	€0.10 / transazione
	Essential	**Business**	**Enterprise**
Commissione per transazione (IVA escl.)	€0.25 / transazione	€0.25 / transazione	€0.10 / transazione
	Eventuali spese (applicabili a tutti i Piani sopra indicati) - IVA esclusa		
Modifica e Gestione del Mandato	incluso	incluso	incluso
Revoca (su iniziativa del Cliente)	Equivalente alla commissione di transazione	Equivalente alla commissione di transazione	Equivalente alla commissione di transazione
Rifiuto (su iniziativa del Debitore o del PSP del Debitore)	5€	5€	5€
Restituzione	5€	5€	5€
Richiesta di Rimborso da parte di un Debitore entro 8 settimane dalla transazione	5€	5€	5€
Richiesta di Rimborso da parte di un Debitore entro 13 mesi dalla transazione	20€	20€	20€

RECESSO E RECLAMI

Recesso del Cliente

Il Cliente può recedere dal Contratto di Addebito Diretto SEPA in qualsiasi momento, senza spese di chiusura e penalità. La comunicazione di recesso può essere effettuata dal Cliente inviando un'e-mail all'indirizzo support@qonto.com oppure direttamente dall'account personale. Il recesso ha effetto dal momento in cui Qonto riceve la comunicazione.

Il recesso ha effetto dal momento in cui Qonto riceve la comunicazione.

Recesso dell'Istituto

L'Istituto può recedere dal Contratto di Addebito Diretto SEPA, per qualsivoglia ragione, senza costi né oneri per il Cliente, trasmettendo comunicazione scritta via e-mail al Cliente. La comunicazione di recesso avrà effetto decorsi due (2) mesi dalla data di invio della stessa.

Effetti del recesso

In caso di esercizio del diritto di recesso dal Contratto di Addebito Diretto SEPA o risoluzione da parte di Qonto o del Cliente:

- il Cliente accetta di corrispondere eventuali somme dovute dal Cliente per commissioni, spese, Rifiuti, Restituzioni, Rimborsi o altri corrispettivi maturati fino alla data di effettiva di disattivazione del Servizio di Addebito Diretto SEPA;
- la garanzia costituita dal Cliente cesserà e le somme residue verranno restituite al più tardi entro 15 mesi dalla chiusura del rapporto, a copertura di eventuali richieste di Rimborso da parte del Debitore.

Trattamento dei reclami

Per eventuali contestazioni relative al rapporto regolato dal Contratto di Addebito Diretto SEPA, il Cliente è invitato a rivolgersi al Servizio Reclami inoltrando il reclamo: i) all'indirizzo di posta elettronica certificata reclami.qonto@legalmail.it; ii) all'indirizzo di posta elettronica ordinaria reclami@qonto.com o iii) per posta presso la succursale italiana dell'Istituto di Credito sita in Via Meravigli 2, 20123 Milano.
La risposta sarà trasmessa al Cliente il prima possibile e al più tardi entro quindici (15) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. In situazioni eccezionali, l'Istituto si riserva la facoltà di non rispondere entro quindici (15) giorni lavorativi. In tali circostanze, l'Istituto invierà al Cliente una risposta interlocutoria, indicando in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a trentacinque (35) giorni lavorativi.
Qualora il Cliente non avesse ricevuto una risposta al reclamo trasmesso all'Istituto entro i termini comunicati, ovvero tale risposta non fosse soddisfacente, il Cliente potrà ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) utilizzando la modulistica disponibile su https://www.arbitrobancariofinanziario.it/.
Per maggiori informazioni, il Cliente può consultare la pagina web Qonto relativa alle modalità per presentare reclami e/o la Guida Pratica dell'ABF.
In ogni caso, resta fermo il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia o di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, nelle modalità previste dal Contratto di Addebito Diretto SEPA o dalla legge.
Il reclamo è condizione di procedibilità per presentare un ricorso all'ABF. Tale ricorso esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione obbligatoria come previsto dalle attuali leggi in materia di mediazione obbligatoria (decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e successive modifiche).

LEGENDA

Addebito Ricorrente	Modalità di addebito che prevede una serie di pagamenti a fronte di un'autorizzazione all'addebito (esempio: utenze).

Addebito Singolo	Modalità che prevede un singolo pagamento a fronte di un'autorizzazione all'addebito.
Codice identificativo del Creditore (Creditor Identifier)	Il Codice Identificativo del Creditore individua con certezza il creditore nell'ambito dello schema di pagamento SEPA Direct Debit Core. L'indicazione di tale codice è obbligatoria nel Mandato e in ogni disposizione di incasso/addebito. In Italia il Codice Identificativo del Creditore è costituito da una stringa alfanumerica di 23 caratteri, composta come segue: - posizione 1-2: codice ISO del Paese (per l'Italia è "IT"); - posizione 3-4: caratteri di controllo (c.d. check digit); - posizione 5-7: eventuale business code del creditore per sue esigenze di business (se non è utilizzato dal creditore deve essere indicato il valore "ZZZ"); - posizione 8-23: codice fiscale/partita IVA del creditore (qualora il codice identificativo nazionale sia un codice fiscale/partita IVA provvisoria, entrambi di 11 caratteri, devono essere inseriti 5 zeri di riempimento a sinistra).
Contratto di Addebito Diretto SEPA	Indica il contratto per la prestazione del Servizio di Addebito Diretto SEPA, versione n. 3 del 05/01/2026**.**
Data di Regolamento	Data in cui Qonto e il prestatore di servizi di pagamento del Debitore provvedono a scambiarsi l'importo dell'operazione, ossia la data di accredito sul conto del Cliente.
Data di Scadenza	Data concordata tra Cliente e Debitore per il pagamento della disposizione di addebito diretto.
Debitore	Soggetto che effettua un pagamento a credito di un conto del Cliente mediante il Servizio di addebito diretto SEPA.
Giorno Feriale	Designa un giorno di calendario, ad eccezione dei sabati, domeniche e giorni festivi, in cui le infrastrutture di pagamento e le banche utilizzate svolgono regolarmente le loro attività.
Insoluto	Processo con cui il prestatore di servizi di pagamento del Debitore, non essendo in grado di effettuare l'addebito sul conto del Debitore (es: conto inesistente, mancanza fondi), restituisce al prestatore di servizi di pagamento del Creditore la disposizione di incasso ricevuta dopo il regolamento.
Mandato	Designa l'autorizzazione conferita dal Debitore al Cliente creditore e al prestatore di servizi di pagamento del Debitore, affinché i pagamenti dovuti al Cliente creditore siano addebitati sul conto del Debitore nell'ambito del Servizio di Addebito Diretto SEPA. Il Mandato costituisce il presupposto giuridico e operativo per l'emissione degli Ordini di addebito diretto SEPA ed è rilasciato e gestito in conformità alla convenzione interbancaria europea SEPA Direct Debit Core.
Ordine di Addebito Diretto SEPA	Designa la disposizione di incasso inviata dal Cliente creditore al prestatore di servizi di pagamento del Debitore per l'esecuzione di un pagamento sulla base di un Mandato SEPA validamente rilasciato dal Debitore. L'Ordine di Addebito Diretto SEPA riguarda esclusivamente operazioni SDD Core di incasso effettuate dal Cliente.
Restituzione	Si intende l'esito negativo di un Ordine di Addebito Diretto SEPA manifestatosi dopo la Data di Regolamento, consistente nello storno dell'operazione da parte del prestatore di servizi di pagamento del Debitore entro i termini previsti dallo schema SDD Core (di norma entro cinque Giorni Feriali dalla Data di Regolamento), per motivi bancari, operativi o regolamentari (a titolo esemplificativo e non esaustivo: fondi insufficienti, conto chiuso/bloccato, coordinate errate, ordine duplicato). La Restituzione comporta l'annullamento dell'Addebito

	Diretto SEPA e il riaccredito dei fondi al prestatore di servizi di pagamento del Debitore, con conseguente storno dell'importo accreditato al Cliente.
Rifiuto	Si intende l'esito negativo di un Ordine di Addebito Diretto SEPA manifestatosi prima della Data di Regolamento, consistente nella mancata accettazione dell'ordine da parte del prestatore di servizi di pagamento del Debitore, per motivi tecnici, formali o regolamentari (a titolo esemplificativo e non esaustivo: dati mancanti o incoerenti, coordinate bancarie errate, Mandato non valido o non reperibile). Il Rifiuto comporta la mancata esecuzione dell'Ordine di Addebito Diretto SEPA alla Data di Scadenza.
Rimborso	Si intende la richiesta del Debitore di riaccredito di un addebito diretto SEPA eseguito, presentata tramite il proprio prestatore di servizi di pagamento entro i termini previsti dalla normativa applicabile: (i) per addebiti autorizzati, entro otto settimane dalla data dell'addebito; (ii) per addebiti non autorizzati, entro tredici mesi dalla data dell'addebito. L'accoglimento del Rimborso determina lo storno dell'operazione e il riaddebito al Cliente dell'importo rimborsato.


Qonto