Qonto

Folleto Informativo

Servicios de Adeudo Directo SEPA

Fecha de validez:17/11/2026
Versión nº 4.1 de 17/11/2026



INFORMACIÓN SOBRE QONTO

Qonto SA, Sucursal en España

- Inscrita en el registro del Banco de España con el número 6888
- N.I.F. W2503529F
- Domicilio:Carrer de Pau Claris, 79, 08010 Barcelona
- Teléfono: 932 710 073
- Email: support@qonto.com

Somos una sucursal de QONTO SA, Sociedad Anónima, inscrita en el Registro Mercantil de París con el número 819 489 626, autorizada por la Autoridad de Supervisión Prudencial y de Resolución (ACPR) como entidad de Crédito con número 16958 y habilitada para operar en España a través de sucursal establecida en España, bajo el régimen de libertad de establecimiento.

Características del Servicio de Adeudo Directo SEPA

El servicio de adeudo directo SEPA (en adelante, «Servicio de adeudo directo SEPA» o «Servicio») es el servicio de adeudo preautorizado que se basa en el acuerdo interbancario europeo SEPA Direct Debit Core y permite al cliente acreedor (en adelante, «Cliente» o «Acreedor») gestionar de la misma manera los cobros en euros a sus Deudores en España y en todos los demás países SEPA. El uso del Servicio está reservado exclusivamente a los Clientes constituidos como personas jurídicas, para necesidades relacionadas con su actividad profesional, y está sujeto al cumplimiento de los criterios de admisibilidad.
A continuación se enumeran las principales características:

- para poder cobrar un crédito, el Acreedor debe obtener primero una autorización de débito (denominada «Mandato») firmada por su Deudor, que autoriza previamente el pago. El Acreedor es responsable de la correcta adquisición y conservación del Mandato y debe estar en posesión de su propio Código de Identificación de Acreedor;
- el Mandato puede autorizar tanto Débitos Recurrentes (por ejemplo, domiciliación de servicios públicos) como Débitos Únicos; en el Mandato, las únicas formas de identificar la cuenta del Deudor son el código IBAN (International Bank Account Number) y el código SWIFT BIC (Bank Identifier Code) de su proveedor de servicios de pago;
- el importe de las órdenes de adeudo directo SEPA debe estar siempre en euros;
- El Cliente Acreedor:
  (i) debe obtener un Código de Identificación del Acreedor, que consiste en una combinación única de caracteres que debe ser estable en el tiempo, de modo que el Deudor pueda dirigirse al Acreedor en relación con posibles operaciones (no autorizadas), reclamaciones, etc.;
  (ii) debe proporcionar al Deudor toda la información pertinente sobre el Servicio, incluido su código de identificación del acreedor y la referencia única de la orden, antes de transmitir la primera orden de pago en el marco de dicha orden;
  (iii) tiene la obligación de enviar al Deudor una comunicación por escrito (notificación previa) en la que se indique el importe y la Fecha de Vencimiento del pago, con un preaviso de al menos 14 días naturales, salvo acuerdo en contrario;
  (iv) en caso de que el Cliente desee cumplir con la citada obligación de notificación de 14 (catorce) días a través del módulo de la Entidad, deberá obtener previamente el consentimiento expreso del Deudor.
- El Servicio prevé la constitución obligatoria, a favor de la Entidad, de una garantía en forma de prenda irregular. Las sumas constituidas en garantía se transfieren en plena propiedad a la Entidad y se destinan a cubrir las posibles obligaciones y/o gastos del Cliente (a título ejemplificativo, en caso de Rechazos, Devoluciones y/o Reembolsos).

Principales riesgos

Entre los principales riesgos del Servicio de Adeudo Directo SEPA ofrecido por Qonto hay que tener en cuenta:

- el riesgo de que el Deudor, en el Día Hábil anterior a la fecha de Vencimiento, dé instrucciones a su proveedor de servicios de pago para que no ejecute el adeudo (revocación), y/o que el proveedor de servicios de pago del Deudor

rechace la orden antes de la fecha de Vencimiento (Rechazo) por motivos técnicos, formales u operativos.

- El riesgo de que se produzca una devolución de la operación ya cargada después de la fecha de liquidación por motivos bancarios u operativos.
- el riesgo de que el Deudor, de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto-ley 19/2018, de servicios de pago, y en las Reglas SEPA Direct Debit Core:
  (i) hasta 8 semanas después de la Fecha de Liquidación, solicite a su proveedor de servicios de pago el reembolso de una transacción autorizada (operación impugnada en el marco de un mandato válido);
  (ii) hasta 13 meses después de la fecha de cargo, solicite el reembolso de una transacción no autorizada (es decir, en caso de mandato no válido o inexistente).
- el riesgo de que la Entidad vuelva a cargar al Cliente el contravalor de las disposiciones de cobro ya abonadas, así como los posibles gastos, en caso de Rechazos, Devoluciones y/o solicitudes de Reembolso. Si los fondos disponibles en la cuenta del Cliente resultaran insuficientes, la Entidad podrá ejecutar la garantía constituida en virtud del Contrato de Adeudo Directo SEPA.

Requisitos mínimos para solicitar el Servicio

Para poder acceder y mantener el uso del Servicio de Adeudo Directo SEPA, el Cliente deberá, durante toda la vigencia de la relación contractual, cumplir, a título enunciativo y no exhaustivo, los siguientes requisitos mínimos:

- ser una persona jurídica o una persona física que actúe con fines profesionales y que tenga su domicilio social o residencia en España;
- ejercer su actividad desde hace al menos 9 (nueve) meses;
- ser titular de una cuenta en la Entidad desde hace al menos seis (6) meses;
- estar plenamente operativo y no encontrarse, según el caso,
  (i) en el caso de las personas jurídicas, en estado de disolución, liquidación, cese o cualquier otra situación asimilable;
  (ii) en el caso de las personas físicas que actúan con fines profesionales, en estado de cese de actividad o situación asimilable;
- haber activado el sistema de autenticación fuerte en su cuenta;
- no tener la naturaleza jurídica de organización sin ánimo de lucro;
- no haber presentado nunca un saldo deudor en la cuenta;
- mantener un saldo suficiente en la Cuenta;
- no haber sido objeto de embargos u otras medidas ejecutivas sobre la cuenta derivadas de obligaciones frente a terceros;
- aportar documentación idónea para acreditar su historial de transacciones, incluso mediante la vinculación de cuentas de pago externas a través del servicio de información sobre cuentas de la Entidad;
- mantener una tasa de reembolso inferior al veinte por ciento (20 %) en relación con las órdenes de adeudo directo SEPA realizadas, calculada como porcentaje de operaciones reembolsadas a petición de los Deudores;
- obtener un Código de Identificación del Acreedor SEPA (ICS) para poder utilizar el Servicio de Adeudo Directo SEPA.

A estos requisitos se pueden añadir otros criterios de elegibilidad definidos por la Entidad a su entera discreción, que se tendrán en cuenta a efectos de la evaluación global.El Servicio de Adeudo Directo SEPA solo puede utilizarse para necesidades relacionadas con la actividad profesional del Cliente y para la ejecución de órdenes de adeudo directo SEPA autorizadas y conformes con la normativa vigente.

Plazos de ejecución y fecha de valor para el abono/cargo de las órdenes de cobro

Acredito de las órdenes de cobro	
Fecha de abono	Fecha de vencimiento (**)

Fecha de abono y disponibilidad de los fondos	Fecha de vencimiento (**)

(**) El Instituto acredita al Cliente, con reserva de posterior recargo en los casos previstos contractualmente, el día de la Fecha de Vencimiento de la disposición de cobro con la misma fecha de valor, haciendo que los fondos estén disponibles de inmediato. En caso de que la Fecha de vencimiento caiga en un día no hábil, el abono, la fecha de valor y la disponibilidad de los fondos corresponderán al primer Día Hábil siguiente.

Cargo de las disposiciones de cobro impagadas y de los reembolsos del deudor	
Valor de cargo de las disposiciones de reembolso solicitadas por el deudor	Fecha de vencimiento (***)
Fecha de valor de los cobros impagados	Fecha de vencimiento (***)
Plazos máximos de cargo de los impagos	En un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha de vencimiento (***)

(***) La disposición impagada o de reembolso se cargará al cliente con la misma fecha de valor que la del abono correspondiente.

Condiciones económicas

Comisiones por transacción

El servicio de adeudo directo SEPA está sujeto a las comisiones por transacción que se indican a continuación, cuyo importe varía en función del plan elegido por el cliente.

Gastos eventuales

En caso de que se produzcan los eventos que se detallan a continuación, en relación con las operaciones de pago, se cobrarán los siguientes gastos.

	Basic	**Smart**	**Premium**
Comisión por transacción (IVA excluido)	0,40 € / transacción	0,40 € / transacción	0,10 € / transacción
Comisión por transacción (IVA excluido)	0,25 € / transacción	0,25 € / transacción	0,10 € / transacción
	Gastos adicionales (aplicables a todos los planes indicados anteriormente) - IVA excluido		
Modificación y gestión del mandato	incluido	incluido	incluido
Revocación (a iniciativa del cliente)	Equivalente a la comisión de transacción	Equivalente a la comisión de transacción	Equivalente a la comisión de transacción
Rechazo (por iniciativa del deudor o del PSP del deudor)	5€	5€	5€
Devolución	5€	5€	5€

Solicitud de reembolso por parte de un deudor en un plazo de 8 semanas desde la transacción	5€	5€	5€
Solicitud de reembolso por parte de un deudor en un plazo de 13 meses a partir de la transacción	20€	20€	20€

RESOLUCIÓN

Resolucion por iniciativa del Cliente

El Cliente puede rescindir el Contrato de Adeudo Directo SEPA en cualquier momento, sin gastos de cierre ni penalizaciones. De conformidad con el artículo 32 del Real Decreto-ley 19/2018. La notificación de resolución podrá ser enviada por el Cliente mediante correo electrónico a support@qonto.com o directamente desde la Cuenta Personal.

La solicitud de resolución surtirá efecto desde la fecha de recepción de la solicitud por parte de la Entidad («Fecha de Efectividad») y la Entidad procederá al cumplimiento de la orden de resolución antes de que transcurran veinticuatro (24) horas desde dicha recepción.

Resolución por iniciativa de la Entidad

La Entidad puede rescindir el Contrato de Adeudo Directo SEPA, por cualquier motivo, sin coste alguno para el Cliente, mediante notificación por escrito por correo electrónico al Cliente. La notificación de resolución surtirá efecto a los dos (2) meses de la fecha de envío de la misma, de conformidad con el artículo 32 del Real Decreto-ley 19/2018.

Efectos de la Resolución

En caso de ejercicio del derecho de rescisión del Contrato de Adeudo Directo SEPA o de resolución por parte de Qonto o del Cliente:

- el Cliente acepta pagar cualquier importe adeudado por el Cliente en concepto de comisiones, gastos, rechazos, devoluciones, reembolsos u otros conceptos acumulados hasta la fecha efectiva de desactivación del Servicio de Adeudo Directo SEPA;
- La garantía constituida por el Cliente cesará y las cantidades restantes se devolverán a más tardar en un plazo de 15 meses a partir del cierre de la relación, para cubrir cualquier solicitud de Reembolso por parte del Deudor.

Tratamiento de Reclamaciones

Para cualquier reclamación relacionada con la relación regulada por el presente Contrato, el Cliente podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente presentando su reclamación por cualquiera de los siguientes medios:

- Por correo electrónico: sac@qonto.com
- Por correo postal:
  - QONTO SA
  - Carrer de Pau Claris, 79
  - 08010 Barcelona

La Entidad cuenta con un Manual de Quejas y Reclamaciones disponible en el Centro de Ayuda (página web de FAQ).

La respuesta será comunicada a la mayor brevedad posible y como máximo en un plazo de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de la reclamación por parte de la Entidad. Sin embargo, en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince (15) días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la Entidad, esta dará al Cliente una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el Cliente recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, la Entidad dará una respuesta definitiva en el plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación.

Si el Cliente considera que la respuesta a su reclamación no es satisfactoria, podrá, sin coste alguno y sin perjuicio de cualquier recurso ante un tribunal competente, dirigirse directamente al:

Banco de España
Departamento de Conducta de Entidades
C/Alcalá 48
28014 Madrid – España

LEGENDA

Cargo recurrente	Modalidad de cobro que prevé una serie de adeudos sucesivos autorizados por el Deudor (por ejemplo, suministros o suscripciones periódicas).
Cargo único	Modalidad de cobro que prevé un único adeudo autorizado por el Deudor.
Código Identificativo del Acreedor SEPA (SEPA Creditor Identifier)	Código alfanumérico que identifica de forma única al acreedor dentro del esquema SEPA Direct Debit Core. Su estructura en España se ajusta a los criterios del Banco de España y al Reglamento (UE) n.º 260/2012: posiciones 1-2: código ISO del país ("ES"); posiciones 3-4: dígitos de control; posiciones 5-7: código de negocio ("ZZZ" si no se utiliza); posiciones 8-18: número de identificación fiscal (NIF/CIF) del acreedor.
Contrato de Adeudo Directo SEPA	Indica el contrato para la prestación del Servicio de Adeudo Directo SEPA, versión n.º 3 del 05/01/2026.
Deudor	Persona que autoriza un adeudo directo SEPA y ordena el pago a favor del Cliente acreedor a través de su proveedor de servicios de pago.
Devolución	Resultado negativo de una Orden de Adeudo Directo SEPA que se produce después de la Fecha de Liquidación y conlleva la anulación de la operación por parte del proveedor de servicios de pago del Deudor dentro del plazo establecido por el esquema SEPA Core (habitualmente cinco Días Hábiles), por motivos como insuficiencia de fondos, cuenta cerrada o datos erróneos. Implica el reintegro de los fondos y la anulación del abono efectuado al Cliente.
Dia hábil	Día del calendario, excluidos sábados, domingos y festivos nacionales, en el que las infraestructuras de pago y las entidades financieras operan con normalidad en España.
Fecha de liquidación	Fecha en la que se produce el intercambio de fondos entre el proveedor de servicios de pago del Deudor y la Entidad, coincidiendo con el abono en la Cuenta del Cliente.

Fecha de vencimiento	Fecha acordada entre el Cliente y el Deudor para la ejecución del adeudo directo SEPA.
Impago	Proceso por el cual el proveedor de servicios de pago del deudor, al no poder realizar el cargo en la cuenta del deudor (por ejemplo, cuenta inexistente, falta de fondos), devuelve al proveedor de servicios de pago del acreedor la orden de cobro recibida tras la liquidación.
Mandato	Autorización otorgada por el Deudor al Cliente acreedor y al proveedor de servicios de pago del Deudor para efectuar cargos en la cuenta de este. El Mandato constituye el requisito jurídico y operativo previo a la emisión de Órdenes de Adeudo Directo SEPA y se gestiona conforme al *SEPA Direct Debit Core Rulebook* del European Payments Council y a la normativa europea aplicable.
Orden de Adeudo Directo SEPA	Instrucción de cobro enviada por el Cliente acreedor a la Entidad para ejecutar un pago en virtud de un Mandato SEPA válido y vigente. Se refiere exclusivamente a operaciones SEPA Direct Debit Core.
Rechazo	Resultado negativo de una Orden de Adeudo Directo SEPA producido antes de la Fecha de Liquidación, debido a la no aceptación por el proveedor de servicios de pago del Deudor por motivos técnicos, formales o regulatorios (por ejemplo, datos bancarios incorrectos o Mandato inválido). Implica la no ejecución del adeudo.
Reembolso	Solicitud presentada por el Deudor a su proveedor de servicios de pago para el reembolso de un adeudo directo SEPA ya ejecutado, dentro de los plazos previstos en el artículo 73 del Real Decreto-ley 19/2018: (i) para adeudos autorizados, hasta ocho semanas desde la fecha del cargo; (ii) para adeudos no autorizados, hasta trece meses desde dicha fecha.


Qonto