



## FOGLIO INFORMATIVO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI (AIS – ACCOUNT INFORMATION SERVICE)

### INFORMAZIONI SUL PRESTATORE DEL SERVIZIO D'INFORMAZIONE SUI CONTI (AISP – ACCOUNT INFORMATION SERVICE PROVIDER)

Cerved Aisp S.r.l.  
C.F. e P.I. 11620120961  
Via dell'Unione Europea, 6A-6B – 20097 – San Donato Milanese (MI)  
Numero Verde: 800 029 029 (accessibile dall'Italia); +39 02 82955813 (accessibile dall'estero)  
Sito internet: [www.cervedaisp.com](http://www.cervedaisp.com)  
PEC: [cervedaisp@legalmail.it](mailto:cervedaisp@legalmail.it)  
N. di iscrizione all'Albo degli Intermediari Servizi di Pagamento: 36989  
Gruppo IVA: 12022630961  
Controllata da: Cerved Group S.p.A.

### COS'È IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE SUI CONTI

#### CARATTERISTICHE

Il Servizio di Informazione sui Conti consente all'Utente titolare di conti di pagamento inclusivi dei Servizi Telematici (accessibili online)<sup>1</sup> di acquisire, attraverso un collegamento telematico, informazioni su saldi e intestazioni relative a tutti o alcuni dei suoi conti di pagamento, accesi presso banche e/o istituti di pagamento diversi tra loro.

Cerved Aisp accederà, previo esplicito consenso dell'Utente, alle informazioni dei conti di pagamento collegati attraverso API<sup>2</sup> (Application Programming Interface) presso le banche e/o istituti di pagamento di radicamento dei conti.

Secondo la normativa PSD2, l'autorizzazione all'accesso ai conti di pagamento da parte di Cerved Aisp è valida per un massimo di 180 giorni. Tuttavia, si evidenzia che l'autorizzazione di Cerved Aisp si esaurisce automaticamente a seguito del primo ed unico accesso ai conti di pagamento che consente la lettura delle informazioni di conto.

Cerved Aisp, previo esplicito consenso dell'Utente, nell'erogare il Servizio di Informazione sui Conti può soltanto leggere le informazioni dei conti di pagamento collegati. Non è consentito nessun altro tipo di operazione sui conti.

---

<sup>1</sup> Per conti di pagamento accessibili online si intendono, per ora, solo i conti correnti a cui l'Utente può accedere utilizzando il servizio di internet/mobile banking della banca terza e/o dell'istituto di pagamento presso cui i conti sono radicati.

<sup>2</sup> Le API sono interfacce software che permettono alle applicazioni di scambiare dati tra di loro.

L'attivazione del Servizio di Informazione sui Conti avviene su iniziativa dell'Utente.

## RISCHI TIPICI

Il Servizio di Informazione sui Conti è un servizio sicuro, erogato nel rispetto delle regole stabilite dalla normativa PSD2. I principali rischi del Servizio di Informazione sui Conti sono riconducibili a:

- smarrimento o furto delle credenziali di identificazione personali per l'accesso ai conti di pagamento o ad un uso improprio delle stesse. Va prestata la massima attenzione nella custodia delle credenziali di accesso;
- indisponibilità temporanea del Servizio causata da:
  - attività di manutenzione svolta dalle banche e/o istituti di pagamento presso cui i conti di pagamento che si desidera collegare sono radicati;
  - disservizi nel funzionamento delle reti telematiche utilizzate dall'Utente;
  - oppure in qualsiasi momento se Cerved Aisp ritenga ciò necessario a garantirne la sicurezza o l'efficienza;
- sospensione temporanea del Servizio per cause di forza maggiore.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Cerved Aisp presterà all'Utente il Servizio AIS a titolo gratuito.

## RECLAMI

L'Utente può presentare un reclamo a Cerved Aisp in forma scritta, utilizzando il modulo standard scaricabile nella sezione "Reclami" sul sito: [www.cervedaisp.com](http://www.cervedaisp.com)

- per posta ordinaria o lettera raccomandata a Cerved Aisp S.r.l. – Responsabile Reclami – Via dell'Unione Europea, 6A-6B – 20097 – San Donato Milanese (MI);
- per posta elettronica: [cervedaisp\\_reclami@cerved.com](mailto:cervedaisp_reclami@cerved.com).

## RISOLUZIONE DEL RECLAMO

I reclami relativi al servizio AIS sono gestiti e protocollati dalla Funzione Reclami di Cerved Aisp entro quindici giorni lavorativi, nel rispetto della normativa vigente.

Laddove, in situazioni eccezionali, la Società non sia in grado di rispondere entro i quindici giorni lavorativi per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il cliente reclamante potrà ricevere una risposta definitiva. Ad ogni modo, il termine per la ricezione della risposta definitiva non supererà le 35 giornate operative in conformità con quanto previsto dalla normativa.

Completate eventuali indagini che si rivelassero necessarie e definita la risposta a ciascun reclamo, Cerved Aisp notificherà all'Utente la c.d. "risoluzione" del reclamo. Il riscontro completo ed esaustivo relativamente all'esito del reclamo sarà fornito all'Utente esclusivamente mediante risposta in forma scritta.

Le risposte al reclamo potranno essere di due tipologie:

- se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta conterrà indicazione delle iniziative che Cerved Aisp si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto in tutto o in parte infondato, la risposta conterrà una descrizione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

### **SISTEMA ALTERNATIVO DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE (ADR)**

Se l'Utente non si ritiene soddisfatto della risposta pervenuta o non riceve alcuna risposta entro i termini previsti, può presentare ricorso all'Arbitrato Bancario Finanziario (ABF). A patto che:

- l'oggetto del ricorso corrisponda a quello del reclamo;
- venga fatta richiesta di una somma di denaro per un importo non superiore a Euro 200.000;
- venga fatta richiesta di accertamento di diritti, obblighi e facoltà (in questo caso senza limiti di importo).

L'ABF non può intervenire se la controversia è già sottoposta all'autorità giudiziaria o è già all'esame di arbitri o conciliatori. Inoltre, non può decidere sulla controversia se questa riguarda:

- servizi o attività con finalità di investimento (per questo, consultare l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – [ACF](#));
- beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009 (dal 1° ottobre 2022 non potranno essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso).

Per ulteriori dettagli, si rimanda al sito web dell'ABF [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

Nel caso in cui l'Utente insoddisfatto, invece di presentare un reclamo e un ricorso all'ABF, sia interessato a trovare un accordo stragiudiziale con Cerved Aisp, potrà rivolgere direttamente un'istanza di conciliazione all'Organismo di conciliazione bancaria:

Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia)

Indirizzo: Via delle Botteghe Oscure 54 – 00186 – Roma

Telefono: 06.674821

Sito web: [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Ultimo aggiornamento: 12 giugno 2023