

Condizioni di Servizio per l'Utente Finale

Versione: ottobre 2025

Grazie per aver utilizzato i servizi di Tink.

Le presenti Condizioni di Servizio per l'utente finale ("**Condizioni**") illustrano le regole applicabili all'utente ("**utente**") ogni volta che utilizza i servizi di informazione sui conti ("**AIS**") e/o di disposizione di ordine di pagamento ("**PIS**") (congiuntamente o separatamente i "**Servizi**") forniti da Tink AB o da Tink Financial Services Limited (a seconda della posizione dell'utente, si veda l'ulteriore sezione 1 di seguito) ("**Tink**", "**noi**", "**ci**", "**nostro**").

Forniamo i nostri Servizi attraverso le applicazioni o i siti web dei nostri clienti che offrono servizi all'utente (ad esempio commercianti, banche, istituti finanziari o altri fornitori di servizi) ("**Partner**") o, in alcuni casi, attraverso i clienti dei Partner. Per utilizzare i nostri Servizi, è necessario accettare e sottoscrivere le presenti Condizioni cliccando "Continua" o "Accetta", che formeranno un contratto tra noi e l'utente. Le presenti Condizioni illustrano le modalità con cui forniamo i nostri Servizi e, in conformità con la normativa svedese, contengono le informazioni richieste dalla legge con riguardo al contratto di vendita a distanza dei nostri servizi finanziari prima che l'utente accetti di utilizzare i nostri Servizi. Ci affidiamo alle presenti Condizioni, pertanto di volta in volta prima di acconsentire all'utilizzo dei nostri Servizi, l'utente deve assicurarsi di leggerle attentamente, nonché di scaricarle e salvarle. Ove non si accettino le presenti Condizioni, non è consentito l'utilizzo dei nostri Servizi.

Le presenti Condizioni si applicano esclusivamente ai nostri Servizi. L'utilizzo da parte dell'utente di applicazioni o siti web forniti da un Partner ("**Servizio del Partner**") è soggetto a un accordo separato tra l'utente e il Partner stesso. Le presenti Condizioni non influiscono sulle condizioni del separato accordo tra il Partner e l'utente.

Alcune informazioni possono anche essere condivise con l'utente nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi, come richiesto dalla normativa applicabile. Le presenti Condizioni sono disponibili nella sezione "End-User Terms of Service" nella pagina "[I nostri contratti](#)" del sito web. Per i dati di contatto, si prega di consultare la sezione 11. La nostra Dichiarazione di Accessibilità è disponibile nella sezione "[Dichiarazione di Accessibilità](#)" nella pagina "Consumatori" del sito web.

1. Chi siamo?

1.1 Se l'utente si trova nello Spazio Economico Europeo ("SEE"):

Siamo Tink AB. Siamo una società a responsabilità limitata e un istituto di pagamento autorizzato registrato in Svezia con numero di registrazione dell'impresa 556898-2192. La nostra sede legale è in Vasagatan 11, 111 20 Stoccolma, Svezia.

Siamo autorizzati e regolamentati dall'Autorità di Vigilanza Finanziaria Svedese (Swe. *Finansinspektionen*) ("**SFSA**"), ai sensi della Legge Svedese sui Servizi di Pagamento (2010:751), così come risulta dal [Registro delle Imprese tenuto dalla SFSA](#). Il nostro numero di identificazione presso la SFSA è 44059. L'indirizzo della SFSA è Swedish Financial Supervisory Authority, Box 7821, 103 97 Stoccolma, Svezia e può essere contattato al centralino della SFSA: [+46 \(0\)8 408 980 00](tel:+4690840898000).

1.2 Se l'utente si trova nel Regno Unito:

Siamo Tink Financial Services Limited. Siamo una società a responsabilità limitata e un istituto di pagamento autorizzato registrato in Inghilterra con il numero di registrazione dell'impresa 12347825. La nostra sede legale è in Sheldon Square, 1, Londra, W2 6TT, Regno Unito.

Siamo autorizzati e regolamentati dall'Autorità di Vigilanza Finanziaria (o Financial Conduct Authority o "**FCA**") ai sensi del Regolamento sui Servizi di Pagamento (o Payment Service Regulations 2017), che è riportata nel [Registro dei Servizi Finanziari](#) (o Financial Services Register) tenuto dalla FCA. Il nostro numero di riferimento presso la FCA è 988456. I dati di contatto della FCA sono riportati di seguito e sul [sito web della FCA](#).

L'indirizzo di FCA è Financial Conduct Authority, 12 Endeavour Square, Londra, E20 1JN e si può contattare al Centro di Contatto di FCS (o FCA Contact Centre): [+44 \(0\)300 500 0597](tel:+44203005000597) o alla Linea Telefonica di Assistenza ai Consumatori di FCA (o FCA Consumer Helpline): [+44 \(0\)800 111 6768](tel:+44208001116768).

2. Quali servizi e come li forniamo?

2.1 Generale

2.1.1 I nostri Servizi sono integrati ai Servizi dei Partner. Ciò significa che l'utente accede e utilizza i nostri Servizi attraverso un Servizio dei Partner (ad esempio, quando desidera acquistare beni o servizi online). Forniamo i nostri Servizi solo agli utenti e devono astenersi dal condividere l'accesso ai Servizi con terzi. L'utilizzo dei nostri Servizi non comporta alcun costo. Tuttavia, il gestore di telefonia mobile o l'internet provider potrebbero addebitare delle spese all'utente. Anche il Partner potrebbe addebitare all'utente l'utilizzo del Servizio del Partner.

2.1.2 Per utilizzare i nostri Servizi è necessario avere accesso a una connessione Internet stabile. È possibile utilizzare i nostri Servizi con il proprio Internet browser e non è necessario alcun software speciale. L'utente potrebbe usufruire dei nostri Servizi in modo diverso a seconda della tipologia di dispositivo utilizzato, della tipologia di conto (o conti) posseduto e del modo in cui l'Account Provider (ad esempio, la banca o l'emittente della carta) ("**Account Provider**") fornisce l'accesso al conto (o conti).

2.1.3 Di norma è possibile utilizzare i nostri Servizi 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno. Tuttavia, nell'ipotesi di errori tecnici o di eventi al di fuori del nostro controllo, come illustrato nelle presenti Condizioni, i Servizi potrebbero essere forniti in ritardo o con interruzioni. Possiamo apportare modifiche oggettivamente giustificabili alle modalità di funzionamento e alle specifiche, nonché interrompere temporaneamente i Servizi per attività di manutenzione, sicurezza e affini necessarie per fornire i Servizi. È possibile reperire informazioni in tema di manutenzione programmata o incidenti sulla [pagina di stato](#) sul nostro sito Web.

2.1.4 I nostri Servizi possono essere forniti dal Partner in qualità di nostro agente. In tal caso, l'utente ne sarà informato anteriormente alla prestazione del consenso esplicito alla fornitura dei nostri Servizi. Tali agenti saranno iscritti nel registro pubblico della SFSA o della FCA, a seconda che il servizio sia fornito rispettivamente nello SEE o nel Regno Unito. Saremo responsabili per i servizi forniti all'utente da parte dei nostri agenti. È possibile reperire informazioni in relazione ai nostri agenti sul nostro sito web all'indirizzo [Tink's Use of Agents](#).

2.2 Servizi di informazione sui conti o ("**Account Information Services**" o "**AIS**")

Cos'è?

2.2.1 L'AIS consente di accedere alle informazioni relative a uno o più conti di pagamento online o altri conti online ("**Informazioni sul Conto**"). Le Informazioni sul Conto che possono essere condivise per mezzo del nostro Servizio dipendono da ciò che offre il Servizio del Partner. Ad esempio, possono includere le transazioni passate, gli importi e i dettagli relativi a tali transazioni, il nome e il numero del conto (o conti), l'ammontare di denaro presente sul conto (o conti), i risparmi, i prestiti e gli investimenti e altre informazioni relative alle transazioni effettuate.

2.2.2 A seconda di ciò che offre il Servizio del Partner, l'AIS può essere messo a disposizione dell'utente con modalità distinte. Queste sono:

- (a) **AIS una tantum** in base al quale accediamo alle Informazioni sul Conto dell'utente una sola volta; e
- (b) **AIS continuo** in base al quale accediamo alle Informazioni sul Conto dell'utente su base periodica fino alla risoluzione del contratto in conformità alla sezione 8.1.2.

2.2.3 Le Informazioni sul Conto a cui accediamo potrebbero non includere tutte quelle consultabili dall'utente ove accedesse ai conti autonomamente per mezzo del proprio Account Provider. Non includiamo alcuna informazione considerata "dato di pagamento sensibile". È l'Account Provider a stabilire quali sono i "dati di pagamento sensibili", ma possono includere, ad esempio, le credenziali di accesso in quanto potrebbero essere utilizzati per frode. Informeremo l'utente con riguardo alle Informazioni sul Conto cui accederemo nel momento in cui chiederemo il consenso esplicito al fine di fornire l'AIS.

Come funziona?

2.2.4 Ove si desideri accedere alle Informazioni sul Conto utilizzando il nostro AIS, l'utente dovrà accettare le presenti Condizioni e prestare il consenso esplicito per la fornitura dell'AIS cliccando "Continua" o "Accetta", il che significa che l'utente acconsente all'accesso ai conti da parte nostra. Al momento della richiesta di consenso esplicito, l'utente verrà informato con riguardo al periodo di tempo per cui potremo accedere ai conti. All'utente sarà quindi mostrato un elenco di Account Provider oppure sarà reindirizzato in modo sicuro al proprio Account Provider a fini di autenticazione (in base al funzionamento del relativo Servizio del Partner). Ove venga mostrato un elenco di Account Provider, l'utente dovrà selezionare il l'Account Provider (o gli Account Provider) dal quale desidera visualizzare le Informazioni sul Conto.

2.2.5 Dopo aver selezionato l'Account Provider, l'utente sarà reindirizzato in modo sicuro cosicché possa inserire le credenziali di accesso (su un Internet browser, sull'applicazione mobile bancaria o direttamente a noi). Le credenziali di accesso possono includere un'autenticazione a due fattori (ad esempio, una password e una credenziale biometrica come un'impronta digitale o il riconoscimento facciale). L'utente effettuerà l'autenticazione con il proprio Account Provider, nello stesso modo in cui la effettua quando utilizza le applicazioni o i siti web dell'Account Provider stesso. In nessun caso noi o il Partner possiamo visualizzare o accedere alle credenziali di accesso.

2.2.6 Una volta che l'Account Provider ha confermato l'autenticazione, l'utente sceglierà il conto (o i conti) da cui desidera consultare le Informazioni sul Conto. Successivamente, accediamo alle Informazioni sul Conto e le condividiamo con il Partner. Potremo accedere esclusivamente ai conti scelti dall'utente. In seguito, le Informazioni sul Conto dell'utente potranno essere visualizzate dal Partner. Non controlliamo l'accuratezza delle Informazioni sul Conto. Ci affidiamo al Account Provider per garantire che le Informazioni sul Conto siano aggiornate e precise.

Quanto tempo è necessario?

2.2.7 Il tempo necessario per fornire l'AIS può dipendere dal tempo necessario a che l'utente venga autenticato dall'Account Provider. Tuttavia, l'operazione verrà eseguita al più presto a seguito della ricezione del consenso esplicito dell'utente a fornire l'AIS, e comunque entro i nove (9) minuti successivi.

Per quanto tempo è valido il consenso e come si può revocare?

2.2.8 Laddove forniamo un AIS una tantum, il consenso è valido unicamente per quella volta. Ciò significa che non è necessario revocare il consenso prestato a seguito dell'erogazione del servizio.

2.2.9 Laddove forniamo un AIS continuo, aggiorniamo automaticamente le Informazioni sul Conto senza chiedere un ulteriore consenso. L'aggiornamento automatico può essere effettuato fino a quattro volte al giorno e per un massimo di 90 o 180 giorni. Ogni 90 o 180 giorni chiederemo all'utente di prestare un consenso esplicito per l'AIS continuo. Gli orari e i giorni esatti per l'aggiornamento automatico e la richiesta di consenso esplicito dipendono da ciò che offre il Servizio del Partner e dalla posizione dell'utente. Ove l'utente non presti nuovamente il proprio consenso esplicito, interromperemo l'accesso e la condivisione delle Informazioni sul Conto. L'utente può revocare il consenso prestato per l'AIS continuo in ogni momento. Ciò può essere fatto direttamente con l'Account Provider o con il Partner. Inoltre, è possibile revocare il proprio consenso utilizzando il nostro [Consent Revocation Portal](#) (portale per la revoca del consenso). Ove si revochi il consenso prestato, smetteremo di accedere alle Informazioni sul Conto dell'utente.

2.2.10 È sempre possibile declinare la nostra richiesta di consenso in ogni momento prima che lo stesso venga prestato, annullando il procedimento (cliccando su "Rifiuta" o sulla X nell'angolo in alto a destra). In tal caso, l'utente sarà trasferito nuovamente al Servizio del Partner.

2.3 Servizi di disposizione di ordine di pagamento ("Payment initiation services" o "PIS")

Che cos'è?

2.3.1 Il PIS consente di effettuare pagamenti online direttamente da un conto di pagamento detenuto presso l'Account Provider. Con il consenso esplicito e su istruzione dell'utente, incaricheremo l'Account Provider di effettuare i pagamenti dal conto di pagamento selezionato (nella valuta mostrata all'utente) nei confronti del destinatario scelto.

2.3.2 A seconda di ciò che offre il Servizio del Partner e della posizione dell'utente, il PIS può essere erogato con modalità distinte. Queste sono:

- (a) **PIS una tantum**, con il quale disponiamo uno o più pagamenti (a seconda del funzionamento del relativo Servizio del Partner) per l'utente una sola volta; e
- (b) un **mandato di pagamento ricorrente variabile** (Mandato VRP) con il quale l'utente autorizza determinate regole di pagamento nell'ambito delle quali possono essere effettuate una o più disposizioni di ordine pagamento tra due conti.

Come funziona?

2.3.3 Ove si desideri effettuare un pagamento utilizzando il nostro PIS, è necessario accettare le presenti Condizioni e fornire il proprio consenso esplicito alla fornitura del PIS cliccando "Continua" o "Accetta". L'utente dovrà procedere all'autenticazione come illustrato nella sezione 2.2.5.

2.3.4 A seconda del funzionamento del relativo Servizio del Partner, i dettagli del pagamento saranno compilati dal Partner per poi essere rivisti e confermati dall'utente, oppure saranno compilati dall'utente stesso. Questi possono includere il destinatario del pagamento, il riferimento del pagamento, la data di effettuazione del pagamento e l'importo. Con riguardo al Mandato VRP, al momento della creazione del Mandato VRP l'utente rilascerà un'autorizzazione contenente le regole di pagamento, che successivamente accetterà. È responsabilità dell'utente assicurarsi che tutti i dettagli del pagamento siano corretti prima di confermare che possiamo disporre il pagamento e che abbia fondi sufficienti sul conto selezionato. Ad esempio, ove ci si avvalga del nostro PIS per acquistare beni o servizi online, è necessario assicurarsi che l'importo indicato nella disposizione di pagamento corrisponda a quello che l'utente prevede di pagare. In caso contrario, non si deve effettuare il pagamento. Prima di disporre il pagamento, potremmo verificare la disponibilità di fondi sul conto di pagamento dell'utente per coprire l'importo del pagamento disposto.

2.3.5 Se l'utente ha fornito il proprio consenso esplicito per disporre un pagamento e sono necessarie Informazioni sul Conto da cui si desidera effettuare il pagamento, possiamo, a seconda della posizione dell'utente, condurre un AIS una tantum o un AIS continuo in conformità alla sezione 2.2 di cui sopra (per il quale chiederemo il consenso esplicito dell'utente), oppure ricevere le relative informazioni dall'Account Provider (che in talune ipotesi può essere condiviso con il Servizio del Partner).

2.3.6 Avvenuta l'autenticazione, l'Account Provider selezionerà il conto di pagamento da cui disporre il pagamento (a meno che, in talune ipotesi, a seconda del funzionamento del Servizio del Partner pertinente, l'utente abbia precedentemente selezionato il conto di pagamento nel contesto dell'utilizzo dei Servizi). Daremo, quindi, istruzioni all'Account Provider di effettuare il pagamento in conformità con il riepilogo del pagamento da noi fornito.

2.3.7 Quando si imposta un mandato VRP, è sufficiente autorizzare il mandato VRP con il proprio Account Provider una sola volta al momento dell'impostazione iniziale del mandato VRP. Accettando un mandato VRP, l'utente acconsente esplicitamente alla disposizione di ordini di pagamento nel contesto dell'autorizzazione. Continueremo ad agire in tal senso per il periodo di tempo concordato nel mandato VRP, o fino a quando il contratto non sarà risolto come indicato nella sezione 8.1 di seguito.

2.3.8 L'Account Provider elaborerà il pagamento esclusivamente dopo che l'utente si sia autenticato con successo. Superati i controlli di sicurezza dell'Account Provider, invieremo a quest'ultimo la disposizione dell'ordine di pagamento. Se l'utente ha creato un Mandato VRP, daremo istruzioni all'Account Provider di eseguire una disposizione dell'ordine di pagamento solo ove soddisfi le regole di pagamento approvate dall'utente.

2.3.9 L'utente riceverà una conferma di disposizione del pagamento con l'Account Provider (o se la disposizione non è andata a buon fine). Il pagamento effettivo viene eseguito dall'Account Provider, il che significa che può essere eseguito in un giorno differente rispetto a quello di conferma di disposizione del pagamento da parte dell'utente (a seconda dei tempi di esecuzione dei pagamenti dello specifico Account Provider). La disposizione del pagamento può essere soggetto a un importo massimo quando si utilizza il nostro PIS.

Quanto tempo è necessario?

2.3.10 Il tempo necessario per erogare il PIS può dipendere dal tempo necessario per l'autenticazione dell'utente da parte dell'Account Provider. Tuttavia, il pagamento verrà eseguito il prima possibile dopo aver ricevuto il consenso

esplicito dell'utente a fornire il PIS. Il tempo necessario per l'esecuzione del pagamento da parte dell'Account Provider dipende dai suoi servizi specifici. È l'Account Provider (e non noi) ad essere responsabile dell'esecuzione del pagamento.

Quando riceviamo un ordine di pagamento e come è possibile annullarlo?

2.3.11 Se l'utente ha avviato un PIS una tantum, la disposizione dell'ordine di pagamento si considera da noi ricevuto il giorno stesso in cui è stato confermato dall'utente. Se non coincide con un giorno apertura delle banche, si considera ricevuto da noi il giorno di apertura delle banche successivo. Una volta ricevuta la disposizione dell'ordine di pagamento, lo trasferiamo all'Account Provider. Ciò significa che se l'utente sta effettuando un PIS una tantum, non potrà annullare l'ordine di pagamento dopo aver dato conferma (dando il consenso esplicito) e superato i controlli di sicurezza dell'Account Provider. Se l'utente ha fissato una data di pagamento futura per la disposizione dell'ordine di pagamento, questa si considera ricevuta da noi il giorno prima della data di pagamento specificata. Se tale data non è un giorno in cui le banche sono aperte, si considera ricevuta da noi il giorno in cui le banche sono aperte successivo. Ciò significa che è possibile annullare il pagamento fino al giorno prima che venga considerato come ricevuto da noi direttamente tramite l'Account Provider o il Servizio del Partner (a seconda del loro funzionamento). Se l'utente ha acconsentito a un PIS una tantum, il consenso è valido solo per quel pagamento specifico. Ne discende che la revoca del consenso non è necessaria per un PIS una tantum (ma nel caso in cui l'utente abbia acconsentito all'AIS continuo come illustrato nella sezione 2.3.5, può revocare il proprio consenso per l'AIS continuo come descritto nella sezione 2.2.9).

2.3.12 Se l'utente ha avviato un Mandato VRP, ogni disposizione di ordine di pagamento si considera ricevuta da noi il giorno prima delle date di pagamento specificate dall'utente. Se queste date coincidono con un giorno in cui le banche non sono aperte, considereremo la disposizione dell'ordine di pagamento come ricevuto il giorno in cui le banche sono aperte successivo. È possibile annullare un Mandato VRP in ogni momento revocando il consenso prestato direttamente all'Account Provider, al Servizio del Partner o utilizzando il nostro [Consent Revocation Portal](#). Ove si utilizzi il [Consent Revocation Portal](#) per annullare un Mandato VRP, il pagamento successivo verrà annullato solo se il consenso è stato revocato prima delle 16:00 GMT/BST del giorno precedente la disposizione dell'ordine di pagamento. Ove non si rispetti la scadenza per l'annullamento del Mandato VRP, l'Account Provider potrebbe non essere in grado di bloccare in tempo il pagamento successivo. È possibile visionare il Mandato VRP per mezzo del servizio di online banking dell'Account Provider dell'utente (ove disponibile). Per ulteriori informazioni in merito alle modalità di annullamento dei Mandati VRP, si prega di consultare i termini e le condizioni del proprio Account Provider.

Possiamo rifiutarci di disporre un ordine di pagamento?

2.3.13 Possiamo rifiutarci di disporre un ordine di pagamento per l'utente qualora temessimo eventuali frodi (o qualsiasi altro tipo di attività criminale) o accessi non autorizzati. Ove decidessimo di non disporre il pagamento, nella maggior parte dei casi informeremo immediatamente l'utente, e comunque non oltre la fine del giorno lavorativo successivo al ricevimento dell'ordine di pagamento, delle ragioni del rifiuto, nonché in merito alla procedura per correggere gli errori che hanno generato il diniego (a meno che ciò non sia contrario alla legge o che non vi siano ragioni di sicurezza per non comunicarlo all'utente). Consentiremo all'utente di disporre altri ordini di pagamento non appena il motivo (o i motivi) del rifiuto sarà venuto meno.

2.3.14 A seconda del funzionamento del rispettivo Servizio del Partner, in alcuni casi potremmo utilizzare le informazioni raccolte come parte dell'AIS (effettueremo tale AIS in conformità con la sezione 2.2 di cui sopra e chiederemo il consenso esplicito dell'utente) in relazione al PIS, allo scopo di prevenire comportamenti fraudolenti. A tal fine, possiamo effettuare delle verifiche, quali se sul conto di pagamento dell'utente sono disponibili fondi sufficienti per coprire l'importo del pagamento disposto (verifica dei fondi) e se le transazioni avviate dal conto di pagamento dell'utente negli ultimi 30 giorni non sono andate a buon fine. In base ai risultati di tali controlli, la disposizione dell'ordine di pagamento verrà eseguita o rifiutata.

3. Quali sono i requisiti per l'utilizzo dei nostri Servizi e le responsabilità in caso di utilizzo?

3.1 È possibile usufruire dei nostri Servizi solo se:

- (a) l'utente ha almeno 18 anni e/o ha comunque il diritto di accettare le presenti Condizioni in conformità alla normativa applicabile;
- (b) i nostri Servizi sono usati esclusivamente in conformità con le presenti Condizioni;

- (c) l'utente che si avvale dei Servizi per accedere ai conti di una persona giuridica (società o altra organizzazione) che rappresenta, accetta le presenti Condizioni per conto di tale persona giuridica;
- (d) le informazioni che vengono rese sono veritiere, complete e aggiornate e non vengono fornite informazioni false su di sé o su altri;
- (e) in caso l'utente utilizzi i Servizi di Tink Financial Services Limited, il conto e l'Account Provider dell'utente sono nel Regno Unito; e
- (f) in case l'utente utilizzi i servizi di Tink AB, il conto e l'Account Provider sono nello SEE.

3.2 Cliccando "Continua" o "Accetta" prima di iniziare a utilizzare i nostri Servizi, l'utente conferma quanto segue:

- (a) di aver letto, compreso e accettato le presenti Condizioni;
- (b) di non utilizzare i nostri Servizi per scopi fraudolenti, contrari alla legge o dannosi;
- (c) le credenziali di accesso utilizzate sono quelle proprie dell'utente e, se del caso, la persona che le utilizza è autorizzata dall'utente stesso, nonché l'utente è autorizzato a utilizzare le relative credenziali di accesso per consentirci di accedere al suo conto (o conti) al fine di erogare i nostri Servizi;
- (d) mantenere le proprie credenziali di accesso e i propri dispositivi tecnici protetti da accessi non autorizzati;
- (e) le informazioni fornite dall'utente nel contesto dei Servizi non violano i diritti di terzi o l'utente non viola in alcun altro modo la legge o i diritti di terzi;
- (f) rilasciando il consenso esplicito alla fornitura del nostro AIS, consente all'accesso e alla condivisione delle Informazioni sul Conto dal conto (o dai conti) indicato/i con l'utente e con qualsiasi Partner selezionato, come definito nella sezione 2.2 delle Condizioni;
- (g) rilasciando il consenso espresso alla fornitura del nostro PIS, l'utente ci incarica di disporre un pagamento dal conto selezionato al destinatario individuato, come definito nella sezione 2.3 delle Condizioni;
- (h) l'utente non copierà, modificherà, condividerà o pubblicherà alcun contenuto dei Servizi, né farà in alcun altro modo un uso improprio dei Servizi o li utilizzerà per finalità diverse da quelle previste; e
- (i) l'utente si asterrà dal, e non tenterà di, aggirare le misure di sicurezza o altre restrizioni dei Servizi.

3.3 In caso di mancato rispetto di quanto previsto dalle presenti Condizioni, o qualora l'erogazione dei nostri Servizi all'utente non sia lecito, abbiamo il diritto di rifiutarci di erogare i Servizi, nel rispetto delle norme a tutela dei consumatori applicabili. In tal caso, l'utente riceverà una notifica di mancata erogazione del Servizio.

4. Su chi ricade la responsabilità?

4.1 Generale

4.1.1 Siamo responsabili della fornitura dei Servizi, ivi inclusa la disposizione di un ordine di pagamento o l'accesso alle Informazioni sul Conto in modo sicuro e protetto. Inoltre, siamo responsabili dei danni da noi causati con dolo o colpa grave. Siamo altresì responsabili in caso di eventuali violazioni colpose dei nostri obblighi relativi alla corretta esecuzione del contratto, se il mancato rispetto degli stessi mette a rischio la finalità del contratto stesso. In quest'ultimo caso, siamo responsabili esclusivamente per i danni contrattuali tipici e prevedibili. Lo stesso vale per le violazioni degli obblighi da parte dei nostri agenti. Le suddette esclusioni di responsabilità non si applicano in caso di:

- (a) morte, danni biologici e danni alla salute;
- (b) attività fraudolente o dichiarazioni fraudolente da parte nostra;
- (c) violazione di condizioni implicite ai sensi della normativa sui consumatori applicabile; o
- (d) qualsiasi altra fattispecie che non può essere esclusa ai sensi della normativa applicabile.

In caso contrario, la responsabilità è esclusa.

4.1.2 Non siamo responsabili per quanto segue (a fini di chiarezza, si tratta di fattispecie che vanno oltre il nostro controllo e/o di servizi che non sono forniti da noi):

- (a) l'effettiva esecuzione da parte dell'Account Provider di un pagamento autorizzato o il contenuto delle Informazioni sul Conto o qualsiasi altro problema che potrebbe verificarsi con l'Account Provider (ad esempio con il funzionamento dei servizi dell'Account Provider), che ricadono sotto la responsabilità dell'Account Provider;

- (b) qualsiasi lesione, pregiudizio o perdita subita dall'utente in relazione o derivante da, un accesso non autorizzato alle sue credenziali di accesso che non rientra nel nostro ragionevole controllo;
- (c) i Servizi del Partner, in nessun modo, e non siamo responsabili nei confronti dell'utente per eventuali lesioni, pregiudizi o perdite derivanti dall'uso dei Servizi del Partner;
- (d) i servizi forniti all'utente da terzi da cui dipende il funzionamento dei nostri Servizi (come l'operatore di telefonia mobile o il fornitore del servizio internet); oppure
- (e) qualsiasi decisione finanziaria o di altro tipo assunta dall'utente in base all'uso dei Servizi o per i servizi o beni che sceglie di acquistare da terzi indipendenti o da società con cui collaboriamo, ivi inclusi i Partner. Se l'utente non è certo che un prodotto o un servizio sia finanziariamente adatto a lui, consigliamo all'utente di consultare un consulente finanziario.

4.1.3 Non siamo, inoltre, responsabili per ritardi o problemi di funzionamento o prestazioni dovuti a circostanze anomale e imprevedibili al di fuori del nostro ragionevole controllo (forza maggiore), ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi quali incendi, inondazioni, esplosioni, sommosse, atti di guerra, uragani, sabotaggi, atti di terrorismo, vandalismo, incidenti, epidemie, azioni governative o di autorità governative, ingiunzioni di tribunali, scioperi o altri eventi analoghi che possono verificarsi nonostante i nostri ragionevoli sforzi per prevenire, evitare, ritardare o mitigare gli effetti degli stessi.

4.1.4 Il nostro obiettivo è che tutti i Servizi vengano eseguiti correttamente in ogni momento. Tuttavia, non possiamo essere ritenuti responsabili se i Servizi non sono disponibili o se qualsiasi informazione o funzionalità non funziona come previsto, in aggiunta a quanto segue sulla nostra responsabilità ai sensi delle presenti Condizioni e della normativa applicabile.

4.1.5 Fatta eccezione per quanto previsto dalla legge e dalle presenti Condizioni e se dovessimo aver agito in modo fraudolento o doloso, non siamo in alcun caso responsabili nei confronti dell'utente o di terzi per eventuali perdite o danni diretti o indiretti subiti in relazione alla fornitura dei Servizi. La nostra responsabilità complessiva per i danni connessi all'utilizzo dei Servizi da parte dell'utente non eccederà in alcun caso i 50 euro se l'utente si trova nello SEE e le 35 sterline se l'utente si trova nel Regno Unito.

4.2 In caso di pagamenti errati o non autorizzati o di rischi per la sicurezza

4.2.1 È responsabilità dell'utente garantire che le credenziali di accesso e i dispositivi tecnici siano protetti contro chiunque non debba accedervi. L'utente è tenuto a informarci immediatamente se sospetta o è a conoscenza di un uso non autorizzato dei Servizi o dei dispositivi tecnici, contattandoci ai recapiti riportati nella sezione 11.

4.2.2 Qualora si sospetti che un pagamento disposto tramite Tink (su richiesta del cliente o dell'Account Provider) possa essere stato sbagliato, effettuato senza l'approvazione dell'utente o non eseguito correttamente (ad esempio, a causa di ritardi o altri errori), l'utente è tenuto contattare l'Account Provider presso il quale detiene il conto al più presto dopo esserne venuto a conoscenza e, comunque, non oltre 13 mesi dall'addebito dell'importo sul conto. È responsabilità dell'Account Provider fornire supporto all'utente per la risoluzione di problemi relativi a pagamenti errati o non autorizzati e, se del caso, provvedere al rimborso.

4.2.3 In caso di segnalazione di un pagamento errato o non autorizzato all'Account Provider che non venga effettuata immediatamente e, comunque, effettuata oltre 13 mesi dall'addebito dell'importo sul conto, l'utente può perdere il diritto al rimborso da parte dell'Account Provider. Ciò significa che l'utente dovrà pagare l'intero importo addebitato sul conto. Questo può accadere anche nell'ipotesi in cui l'utente abbia agito in modo fraudolento o in caso di violazione, intenzionale o gravemente negligente, degli obblighi di sicurezza illustrati nella sezione 4.2.1. delle Condizioni.

4.2.4 L'utente che si trova nello SEE (ad eccezione della Svezia, e a seconda della sua ubicazione) è reso edotto che, quand'anche abbia diritto a un rimborso per un pagamento errato o non autorizzato, potrà essere comunque tenuto al pagamento di un importo massimo di 50 euro, o, se si trova in Norvegia, di 450 corone norvegesi per eventuali pagamenti avvenuti, prima di averci informato, in caso di transazione non autorizzata a seguito del furto o della perdita dello strumento di pagamento. Se l'utente ha agito in modo fraudolento o se, intenzionalmente o per grave negligenza, non ha tenuto al sicuro le credenziali di accesso o lo strumento di pagamento, potrà essere ritenuto responsabile di tutte le perdite derivanti dalla transazione non autorizzata. Se l'utente è un consumatore e si trova in Norvegia, e con grave negligenza non ha mantenuto al sicuro le credenziali di accesso o lo strumento di pagamento, può essere ritenuto responsabile solo per un importo massimo di 12.000 corone norvegesi.

4.2.5 L'utente che si trova in Svezia è edotto del fatto che se è stata effettuata una transazione non autorizzata per non aver conservato in modo sicuro le credenziali di accesso, potrà essere ritenuto responsabile per la transazione, fino a un importo massimo di 400 corone svedesi. Se una transazione non autorizzata è stata effettuata perché l'utente, agendo con grave negligenza, non ha mantenuto al sicuro le credenziali di accesso o lo strumento di pagamento o non ha rispettato gli obblighi di cui alla sezione 4.2., l'utente può essere ritenuto responsabile per l'intera transazione, o fino a un importo massimo di 12.000 corone svedesi, ove sia un consumatore. Se l'utente ha agito in modo particolarmente riprovevole (Swe. *särskilt klandervärt*), potrebbe essere ritenuto responsabile per l'intera transazione.

4.2.6 L'utente che si trova nel Regno Unito è reso edotto del fatto che se ha diritto a un rimborso per un pagamento errato o non autorizzato, potrà essere comunque tenuto al pagamento di un importo massimo di 35 sterline. Se l'utente ha agito in modo fraudolento o se, intenzionalmente o con grave negligenza, non ha conservato in modo sicuro le proprie credenziali di accesso o lo strumento di pagamento, potrà essere ritenuto responsabile di tutte le perdite derivanti dalla transazione autorizzata.

4.2.7 Inoltre, l'utente è reso edotto del fatto che il suo Account Provider potrebbe contattarlo direttamente (e non tramite noi o terzi) in caso di problemi relativi a un pagamento disposto per nostro tramite (ad esempio, in caso di fondi insufficienti sul suo conto o se di problemi con la sua autorizzazione).

4.2.8 Se sospettiamo che vi possa essere un rischio di sicurezza o che un pagamento non sia autorizzato, informeremo l'utente nel modo che riteniamo più opportuno, ovvero utilizzando i dati di contatto a nostra disposizione (ad esempio telefonicamente, per e-mail o tramite il Partner). Possiamo bloccare temporaneamente i Servizi o l'utilizzo dei Servizi da parte dell'utente in qualsiasi momento se:

- (a) sussiste il rischio di utilizzo non sicuro dei Servizi;
- (b) si è verificato o potrebbe verificarsi un uso non autorizzato dei Servizi; oppure
- (c) sussiste il rischio di frode o di altre attività illegali.

Informeremo anticipatamente l'utente a tal riguardo, fatto salvo il caso in dovessimo ritenere ragionevolmente che, alla luce delle circostanze del caso, non sia possibile informare l'utente anticipatamente.

5. Quali diritti di proprietà intellettuale deteniamo?

5.1 Tutti i contenuti e le funzioni utilizzate in relazione ai nostri Servizi, sito web e tecnologia, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, software, testi, immagini e loghi, sono di nostra proprietà o dei nostri licenziatari e sono tutelati dalla normativa in materia di proprietà intellettuale.

5.2 L'utente ha il diritto di avvalersene come parte dei Servizi che forniamo, ma non può utilizzarli per altre finalità senza il nostro permesso. Ciò significa che non è possibile copiare, modificare, condividere o utilizzare in altro modo i materiali al di fuori dell'uso previsto per i nostri Servizi.

6. Cosa succede se una parte di queste Condizioni è ritenuta invalida?

6.1 Se una parte delle presenti Condizioni è ritenuta invalida, la stessa sarà emendata per renderla valida o, ove non sia possibile, sarà considerata come non apposta. Ciò non influirà sulle restanti Condizioni.

7. Come trattiamo i dati personali?

7.1 Trattiamo i dati personali al fine di fornire i nostri Servizi. Ciò avviene in linea con l'Informativa sulla Privacy Notice for End-Users (Privacy per gli Utenti Finali), disponibile sul nostro sito web. Se non si concorda sulle modalità cui trattiamo i dati personali così come illustrate nell'Informativa sulla Privacy per gli Utenti Finali, l'utente dovrebbe astenersi dall'utilizzare i nostri Servizi.

8. Come possono essere risolte o modificate le presenti Condizioni?

8.1 Durata e cessazione

8.1.1 Se l'utente ha utilizzato il nostro AIS una tantum o il PIS una tantum, il Servizio da parte nostra è stato completato e il contratto con l'utente termina una volta che le Informazioni sul Conto sono state rese accessibili dal

conto (o conti) dell'utente o il pagamento è stato disposto. Ciò significa che ogni volta che l'utente accetta di utilizzare tali Servizi cliccando "Continua" o "Accetta", stipula un nuovo contratto con noi e che il contratto si estingue non appena il Servizio viene reso.

8.1.2 Se l'utente utilizza il nostro AIS continuo, le presenti Condizioni sono da intendersi quale accordo quadro tra noi e l'utente. Ciò significa che le presenti Condizioni rappresentano un contratto a tempo indeterminato che:

- (a) Se l'utente si trova nello SEE, cesserà al verificarsi della prima delle seguenti circostanze: (i) risoluzione del contratto da parte nostra o dell'utente o (ii) decorsi 180 giorni dopo la stipulazione del contratto; oppure
- (b) Se l'utente si trova nel Regno Unito, cesserà al verificarsi della prima delle seguenti circostanze: (i) risoluzione del contratto da parte nostra o dell'utente o (ii) decorsi 90 giorni dopo la stipulazione del contratto.

Qualora l'utente receda o decida di non prestare nuovamente il proprio consenso per l'AIS continuativo, il contratto deve intendersi cessato. L'utente può sempre recedere gratuitamente dal contratto in qualsiasi momento seguendo la procedura descritta nella sezione 2.2.9.

8.1.3 Se l'utente ha creato un Mandato VRP, le presenti Condizioni sono da intendersi quale accordo quadro tra noi e l'utente, il quale cesserà al verificarsi della prima delle seguenti circostanze: (i) risoluzione del contratto da parte nostra o dell'utente (anche ove l'utente revochi il consenso per il Mandato VRP), oppure (ii) decorrenza della data di scadenza specifica confermata dall'utente al momento della creazione del Mandato VRP. È possibile revocare gratuitamente il consenso prestato al Mandato VRP in qualsiasi momento seguendo la procedura illustrata nella sezione 2.3.12.

8.1.4 Possiamo risolvere le presenti Condizioni per l'AIS continuativo o un Mandato VRP nei casi seguenti:

- (a) se l'utente ha violato gravemente le presenti Condizioni o ha agito in altro modo che potrebbe recare un danno a Tink;
- (b) in caso di risoluzione del contratto con un nostro Partner dei cui servizi l'utente fruisce; oppure
- (c) se l'utente ponga Tink in circostanze che possano comportare il rischio di violazione da parte di Tink di una legge, un regolamento, un codice o un altro obbligo a noi applicabile, o che potrebbe portare a un'azione o a una censura da parte di un'autorità governativa, un ente regolatore o un'autorità giudiziaria in caso continuassimo a fornire i Servizi all'utente stesso.

8.2 Modifiche delle Condizioni

8.2.1 Possiamo sostituire le presenti Condizioni in ogni momento per apportare lievi modifiche o per motivi oggettivamente giustificabili, tra cui:

- (a) il desiderio di modificare uno dei nostri Servizi o introdurre un nuovo servizio che richieda una modifica delle presenti Condizioni;
- (b) la decisione di interrompere la fornitura di tutti o parte dei Servizi;
- (c) la necessità di modificare il nostro modo di operare a causa di cambiamenti (o di cambiamenti anticipati) nella tecnologia, nei nostri sistemi o nel sistema dei pagamenti;
- (d) la modifica di una legge, di un regolamento, di un codice industriale da noi seguito o di una decisione di un tribunale, di un'autorità di regolamentazione o di mediatore locale; e
- (e) la necessità di apportare modifiche ai nostri costi, ad esempio ove ragionevolmente decidessimo di dover addebitare i nostri Servizi.

8.2.2 Ove forniamo un AIS continuo o un Mandato VRP (che sono servizi soggetti a un accordo in corso tra l'utente e noi), saranno comunicate all'utente le modifiche alle Condizioni in conformità con la sezione 8.2.1, il periodo di obiezione, il fatto che la mancata obiezione sarà considerata come accettazione e le conseguenze dell'obiezione almeno 2 mesi prima dell'inizio dell'applicazione delle nuove condizioni.

8.2.3 Ove l'utente non sia d'accordo con una qualsiasi delle modifiche, è possibile risolvere gratuitamente il contratto revocando il consenso in ogni momento prima dell'inizio dell'applicazione delle modifiche, utilizzando il nostro [Consent Revocation Portal](#). Si riterrà che l'utente abbia accettato le modifiche, ove non comunichi altrimenti prima dell'entrata in vigore delle nuove Condizioni. A fini di chiarezza, è sempre possibile risolvere il contratto con noi in ogni momento dopo l'inizio dell'applicazione delle modifiche. La firma dell'utente non è necessaria per

l'inizio dell'applicazione delle modifiche. Per qualsiasi Servizio soggetto ad accordi quadro esistenti, le presenti Condizioni possono entrare in vigore solo dopo la risoluzione di tali accordi quadro.

9. Varie

9.1 Cessione di diritti e obblighi

9.1.1 Fatto salvo il caso in cui ciò comporti una restrizione dei diritti dell'utente ai sensi delle presenti Condizioni, abbiamo il diritto di cedere i nostri diritti e obblighi a un altro fornitore di servizi adeguatamente autorizzato, o di avvalerci di subappaltatori per l'adempimento dei nostri obblighi ai sensi delle presenti Condizioni. L'utente non può cedere i propri diritti di cui alle presenti Condizioni a terzi senza il nostro consenso scritto.

9.2 Rinuncia ai diritti

9.2.1 Il mancato o ritardato esercizio o attuazione di una disposizione o di un diritto di cui alle presenti Condizioni non costituisce una rinuncia a tale disposizione o diritto.

9.3 Lingua e comunicazioni

9.3.1 Pur potendo fornire una traduzione delle Condizioni in altra lingua, la versione in lingua inglese sarà da considerarsi quella di riferimento e prevarrà in caso di difformità tra la versione inglese e quella tradotta.

9.3.2 Ci riserviamo il diritto di comunicare solo in inglese, anche se per comodità potremmo comunicare in altre lingue. Fornire comunicazioni in altre lingue non comporta per noi l'obbligo di continuare a comunicare in quella lingua. L'utente accetta che tutte le nostre comunicazioni (ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le notifiche e le informazioni previste dalle presenti Condizioni) possano essere inviate per via elettronica.

9.4 Antiriciclaggio

9.4.1 Possiamo monitorare l'utilizzo dei Servizi da parte dell'utente al fine di rispettare le norme antiriciclaggio. I principi di tale monitoraggio possono variare di volta in volta e dipendono dalle circostanze relative all'utente, come i modelli di transazione e simili.

10. Quale legge e giurisdizione si applica alle presenti Condizioni?

10.1 Se l'utente si trova nello SEE:

10.1.1 Se l'utente è un consumatore, beneficerà di tutte le disposizioni applicabili della legge del paese in cui risiede. Nulla di quanto contenuto nelle presenti Condizioni pregiudica il diritto dell'utente, in qualità di consumatore, di avvalersi di tali disposizioni applicabili della legge del paese di residenza (per chiarezza, ivi incluso il diritto di presentare una richiesta di risarcimento in tribunale in base al luogo di residenza dell'utente in qualità di consumatore).

10.1.2 Fatta salva la sezione 10.1.1, le presenti Condizioni sono disciplinate dalla legge svedese e sono soggetti alla giurisdizione non esclusiva dei tribunali svedesi. Qualsiasi questione, reclamo o controversia derivante da o in relazione alle presenti Condizioni, sia di natura contrattuale che extracontrattuale, deve essere regolata e determinata in conformità alla legge svedese.

10.2 Se l'utente si trova nel Regno Unito:

10.2.1 Le presenti Condizioni sono disciplinate dalle leggi dell'Inghilterra e del Galles e sono soggette alla giurisdizione non esclusiva dei tribunali inglesi. Qualsiasi questione, reclamo o controversia derivante da o in relazione alle presenti Condizioni, sia di natura contrattuale che extracontrattuale, sarà disciplinata e determinata in conformità alle leggi dell'Inghilterra e del Galles. Se l'utente risiede nel Galles, in Scozia o nell'Irlanda del Nord, può anche presentare un reclamo presso i tribunali del paese in cui risiede. Potremo rivalerci sull'utente nei tribunali del paese in cui vive. Se l'utente è un consumatore, beneficerà di tutte le disposizioni applicabili di cui alle

leggi di Inghilterra e Galles. Nulla di quanto contenuto nelle presenti Condizioni pregiudica il diritto dell'utente, in qualità di consumatore, di avvalersi di tali disposizioni applicabili di cui alle leggi dell'Inghilterra e del Galles.

11. Come contattarci o presentare un reclamo?

11.1 È possibile contattarci all'indirizzo contact@tink.com o utilizzando i dati di contatto indicati nelle sezioni di seguito (a seconda della posizione dell'utente) per ogni tipologia di richiesta, reclamo, necessità di assistenza o domanda riguardante noi o i nostri Servizi, ad esempio:

- se si desidera una copia di queste Condizioni via e-mail o posta cartacea;
- se non si è soddisfatti dei nostri Servizi;
- se si desidera una spiegazione su qualsiasi aspetto delle presenti Condizioni o dei nostri Servizi; oppure
- se si ha bisogno di una guida per l'utilizzo dei Servizi.

11.2.a Se non si è soddisfatti di una qualsiasi parte del nostro Servizio e si desidera presentare un reclamo, il modo più semplice per farlo è contattarci via e-mail all'indirizzo contact@tink.com (scrivendo "Complaint" nell'oggetto). È possibile contattarci utilizzando altresì i dati di contatto di cui alle sezioni 11.3.1 e 11.4.1, a seconda della posizione dell'utente. Prenderemo atto del reclamo entro 3 giorni lavorativi. Esamineremo il reclamo e invieremo una risposta completa entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso. Se, per ragioni particolari, avessimo necessità di svolgere indagini oltre i 15 giorni lavorativi, aggiorneremo l'utente sui progressi e sui motivi del ritardo, sui fatti che devono essere accertati per gestire il reclamo e sulla data prevista di risoluzione. La data prevista di risoluzione sarà entro 35 giorni lavorativi (o, se l'utente si trova in Spagna, due mesi di calendario) dalla ricezione del reclamo. Esaminiamo i reclami gratuitamente.

11.2.b In caso di reclami o controversie con il Servizio del Partner, è necessario tentare sempre di risolverli con il Servizio del Partner.

11.3 Se l'utente si trova nello SEE:

11.3.1 È possibile telefonarci al numero [+441273977590](tel:+441273977590) o contattarci al seguente indirizzo: Tink AB, Att: Klagomål/Complaint, Vasagatan 11, 111 20 Stoccolma, Svezia.

11.3.2 In caso di mancato riscontro o di insoddisfazione per la risposta ricevuta, l'utente ha il diritto di inoltrare il reclamo al mediatore locale (o ad altra autorità nazionale per i diritti dei consumatori) nel paese di riferimento e di seguire le procedure locali per presentare il reclamo in via extragiudiziale. Il reclamo deve essere presentato entro il periodo di prescrizione specificato dall'autorità locale. Per ulteriori informazioni, si prega di consultare il sito web della [Rete per la Risoluzione delle Controversie Finanziarie \(FIN-NET\)](#).

11.3.3 Se l'utente è un consumatore, è possibile contattare l'Ente Nazionale per le Controversie dei Consumatori (Swe. *Allmänna reklamationsnämnden*) per presentare un reclamo all'indirizzo arn@arn.se. Il reclamo deve essere presentato entro un (1) anno da quando l'utente lo ha inviato a noi. La presentazione di un reclamo presso *Allmänna reklamationsnämnden* può comportare il pagamento di una tassa. È possibile contattare la SFSA anche via e-mail all'indirizzo finansinspektionen@fi.se o telefonicamente al numero [+46 \(0\)8 408 980 00](tel:+460840898000). Per ulteriori informazioni, si prega di consultare il sito web [dell'Autorità di Vigilanza Finanziaria svedese contenente le informazioni di contatto](#).

11.4 Se l'utente si trova nel Regno Unito:

11.4.1 È possibile telefonarci al numero [+441273977590](tel:+441273977590) o contattarci al seguente indirizzo: Tink Financial Services Limited, Att: Complaint, 1, Sheldon Square, Londra, W2 6TT, Regno Unito.

11.4.2 Se l'utente è un consumatore, una microimpresa o un altro reclamante idoneo e non riceve un riscontro o se è soddisfatto del nostro riscontro, può presentare il reclamo al Financial Ombudsman Service (FOS) del Regno Unito. Il FOS è un servizio gratuito e indipendente che potrebbe essere in grado di risolvere un reclamo tra noi e l'utente. Il reclamo deve essere inoltrato entro 6 mesi dalla ricezione del nostro riscontro e, in ogni caso, entro 6 anni dall'evento oggetto del reclamo (o, se successivo, entro 3 anni dal momento in cui si è venuti a conoscenza o l'utente sarebbe dovuto ragionevolmente venire a conoscenza di un motivo di reclamo).

11.4.3 È possibile contattare il FOS via e-mail all'indirizzo: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk, chiamando il numero 0800 023 4567 o via posta cartacea: Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London E14 9SR. Per ulteriori informazioni sul FOS si prega di consultare il relativo sito web o l'opuscolo per i ["Want to take your complaint further?"](#).