

## FOGLIO INFORMATIVO SERVIZIO BONIFICI PRESSO I SOGGETTI CONVENZIONATI

Foglio Informativo n.2 – maggio 2023

### INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO

**Denominazione:** LIS Pay S.p.A. - Società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A.

**Sede legale:** Via Roberto Bracco, 6 – 20159 Milano – **Sito internet:** [www.lispay.it](http://www.lispay.it) - **Recapiti:** +39 02 22201 - PEC: [lispay@pec.lispay.it](mailto:lispay@pec.lispay.it)

Iscritta al n. 1 dell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica, di cui all'art. 114- quater del D.lgs. n.385 del 1° settembre 1993 (T.U.B.) - **Partita IVA, Codice Fiscale e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano** n. 08658331007 - **REA** MI 2566220 - **Codice ABI:** 36000 - **Capitale sociale:** € 56.600.000,00 - Soggetta alla Vigilanza di Banca d'Italia

LIS Pay S.p.A. (di seguito, "LIS Pay" o "Intermediario") opera sul territorio nazionale attraverso una rete di esercenti convenzionati per l'offerta del Servizio (di seguito i "Soggetti Convenzionati") il cui elenco completo ed aggiornato, inclusi i relativi indirizzi, è disponibile sul sito internet. Per la richiesta di ulteriori informazioni relative alla tipologia dei servizi offerti, è possibile rivolgersi al Soggetto Convenzionato o verificare sul sito internet.

### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

#### Caratteristiche del Servizio

Presso i Soggetti Convenzionati è possibile per la clientela occasionale (di seguito "Cliente") usufruire di un servizio di trasferimento di denaro, tramite l'inoltro di un bonifico Sepa Credit Transfer (SCT) verso un beneficiario titolare di un IBAN italiano (di seguito "Servizio"). Il Servizio prevede, a cura del Soggetto Convenzionato, l'identificazione del Cliente richiedente. Il Cliente che dispone il bonifico si chiama ordinante, chi riceve il bonifico si chiama beneficiario.

Per poter effettuare i bonifici è necessario conoscere il codice IBAN (in Italia tale codice è composto da 27 caratteri). Al riguardo si evidenzia che tale codice consente l'identificazione univoca del conto di pagamento, funzionando da "indirizzo" del conto che serve al trasferimento dei fondi. Il codice è composto di numeri e lettere, articolati in quattro campi:

- CIN (un solo carattere): garantisce l'esattezza delle coordinate
- CODICE ABI (cinque cifre): identifica la banca presso la quale risiede il conto del beneficiario
- CAB (cinque cifre): identifica lo sportello della banca del beneficiario
- NUMERO C/C (al massimo dodici caratteri): identifica il conto del beneficiario.

L'insieme di queste coordinate, preceduto dal codice di identificazione nazionale (per l'Italia IT) e da due cifre di controllo, costituisce l'IBAN, oggi richiesto per i bonifici. L'elenco dei Soggetti Convenzionati presso i quali è disponibile il Servizio è riportato sul sito [www.lispay.it](http://www.lispay.it) (di seguito "Sito Internet").

#### Principali rischi del Servizio

Con riferimento al servizio bonifici, si evidenziano i seguenti rischi:

(i) il bonifico non è revocabile; (ii) un guasto dei sistemi potrebbe pregiudicare l'esito del bonifico; (iii) mancata esecuzione dell'operazione, anche in conseguenza di eventuali esiti negativi derivanti da attività di controllo per finalità di adeguata verifica e identificazione necessarie ai fini dell'adempimento alla normativa pro tempore vigente; (iv) smarrimento, furto o deterioramento della ricevuta rilasciata al Cliente: si raccomanda, pertanto, una adeguata conservazione della stessa; (v) in caso di errata indicazione dei dati da parte del Cliente, quest'ultimo resta responsabile delle eventuali conseguenze derivanti da tale errore. Si segnala quindi l'esigenza di verificare con attenzione la correttezza del codice IBAN del conto del beneficiario, al fine di evitare accrediti inesatti; (vi) eventuali commissioni possono essere applicate al beneficiario dalla sua banca; (vii) nell'eventualità in cui l'inoltro del bonifico non vada a buon fine per una causa non imputabile a LIS Pay, l'Intermediario tratterà l'importo della commissione, rimborsando al cliente la somma di denaro trasferita, riservandosi di addebitare anche i costi per l'operazione di rimborso.

#### Condizioni economiche del Servizio:

Commissione del Servizio Bonifici presso i Soggetti Convenzionati	€ 3,50
Data esecuzione della disposizione di bonifico	entro il giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine di bonifico
Valuta di accredito al beneficiario	entro il giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine di bonifico

### SINTESI DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI CHE REGOLANO IL SERVIZIO

#### Art. 1 – Oggetto del Servizio e termini di esecuzione

Il Servizio prestato da LIS Pay consiste in un trasferimento di denaro tramite l'inoltro di un bonifico SCT verso un beneficiario titolare di un IBAN italiano, messo a disposizione della clientela occasionale presso i Soggetti Convenzionati con LIS Pay. Il servizio è offerto da LIS PAY ai clienti in veste di consumatori che eseguono le operazioni sempre in nome e per conto proprio; lo stesso Servizio esclude pertanto l'eventuale presenza di titolari effettivi.

I requisiti da indicare per l'esecuzione del bonifico sono:

- il codice IBAN (obbligatorio) del conto del beneficiario;
- nome e cognome del beneficiario;
- numero di telefono dell'ordinante;
- importo da trasferire, espresso in Euro;
- causale del bonifico con un limite di 140 caratteri (facoltativa).

Il bonifico prevede un tempo massimo per l'esecuzione pari ad 1 giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine di bonifico.

L'accredito a favore del beneficiario avviene entro 1 giorno lavorativo successivo alla data di ricezione dell'ordine di bonifico.

Qualora il giorno di esecuzione e di accredito corrispondano ad un giorno di festività nazionale italiana e/o ad un giorno di chiusura del sistema target bancario, l'esecuzione e l'accredito si intendono posticipate al primo giorno lavorativo successivo.

La ricezione della disposizione di bonifico è così determinata (CUT OFF): entro l'orario di chiusura del Servizio (22:00).

#### LIS Pay S.p.A.

Sede legale: Via Roberto Bracco, 6 - 20159 Milano | T +39 02 22201 | PEC [lispay@pec.lispay.it](mailto:lispay@pec.lispay.it)

Società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A., con sede legale in Viale Europa, 190 - 00144 Roma Capitale Sociale euro 56.600.000,00 (i.v.) | C.F., P.IVA e Iscrizione Reg. Imp. Milano 08658331007 | REA MI-2566220 Iscritta al n. 1 dell'Albo degli IMEL, di cui all'art. 114-bis e ss. del D.lgs. n. 385 del 1 settembre 1993 (T.U.B.).

#### Art. 2 – Modalità di esecuzione

Il Cliente può effettuare il bonifico presso il Soggetto Convenzionato inquadrando – tramite il suo device - il QR Code esposto presso il Soggetto Convenzionato stesso. Tramite l'inquadramento del QR Code il Cliente viene trasferito su una pagina web del sito dell'Intermediario all'interno della quale il Cliente compila un form indicando i dati del bonifico che intende disporre. Successivamente il Cliente riceve sul suo device un QR Code, generato dal sito di LIS Pay, che sintetizza i dati del bonifico. Il Cliente presenta il QR Code generato al Soggetto Convenzionato, che lo acquisisce a terminale. Prima di prestare il consenso ad eseguire l'operazione, il Cliente riceve dal Soggetto Convenzionato un pre-scontrino che contiene i dettagli dell'operazione, il foglio informativo e l'informativa privacy. Il Cliente, nel momento in cui conferma l'operazione di bonifico, versa il corrispettivo dello stesso al Soggetto Convenzionato tramite contanti o PagoBancomat, Carte di credito o di debito e Carte Prepagate Visa e/o Mastercard.

Il Cliente, ai fini dell'identificazione, è tenuto a presentare al Soggetto Convenzionato un documento d'identità rilasciato in Italia, valido, leggibile e in originale e il codice fiscale sempre in originale. Ai predetti fini, può essere accettata la Patente di Guida, il Passaporto o la Carta d'Identità.

Al termine dell'operazione, il Soggetto Convenzionato consegna al Cliente lo scontrino contenente i dati del bonifico. L'operazione si intende conclusa nel momento in cui il terminale stampa lo scontrino quale attestazione del buon esito della stessa. La stampa dello scontrino e la relativa consegna al Cliente ha valore probatorio. Qualora l'operazione non dovesse andare a buon fine, il Soggetto Convenzionato rilascerà una ricevuta contenente le indicazioni sui motivi della mancata esecuzione dell'operazione.

Nel caso in cui il bonifico venga rifiutato dal sistema interbancario, il Cliente potrà chiedere a LIS Pay la restituzione della somma versata tramite email o Sito Internet, seguendo le indicazioni riportate sullo scontrino.

#### Art. 3 – Limiti operativi del Servizio

Per codice fiscale del Cliente richiedente sono previsti i seguenti limiti operativi:

- limite giornaliero e per singola transazione pari ad euro 500,00 comprensivo di commissione
- limite operativo mensile pari ad euro 3.000,00 comprensivo di commissione
- limite operativo annuale (dal 1° gennaio al 31 dicembre) pari ad euro 20.000,00 comprensivo di commissione

Il Servizio sarà disponibile esclusivamente per "Persone fisiche" e soggetti maggiorenni. In caso di inserimento di un codice fiscale di un minore l'operatività viene interrotta.

Il Servizio bonifico può essere effettuato esclusivamente verso un beneficiario titolare di un IBAN italiano. L'IBAN del beneficiario non può corrispondere al codice IBAN di un conto di pagamento emesso da LIS Pay.

#### Art. 4 – Rapporti Continuativi

L'esecuzione del Servizio non comporta l'instaurazione di un rapporto continuativo tra il Cliente e LIS Pay.

#### Art. 5 – Controversie

Per eventuali contestazioni o controversie relative alla esecuzione del Servizio da parte di LIS Pay si rimanda alla Sezione successiva denominata "Reclami, risoluzione stragiudiziale delle controversie e foro competente".

### LEGENDA

**Beneficiario:** è colui che riceve il bonifico.

**Bonifico SCT:** si intende il bonifico Sepa Credit Transfer. SEPA è l'acronimo che identifica la Single Euro Payments Area (l'Area unica dei pagamenti in euro), ovvero l'area nella quale gli utilizzatori degli strumenti di pagamento - cittadini, imprese, pubbliche amministrazioni e altri operatori economici - indipendentemente dalla loro residenza possono effettuare e ricevere pagamenti in euro diversi dal contante sia all'interno dei confini nazionali che fra paesi diversi, alle stesse condizioni e con gli stessi diritti e obblighi.

**Cliente:** colui che effettua il bonifico presso i soggetti convenzionati con LIS Pay.

**Consumatore:** è la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

**Cut off:** orario limite per considerare il bonifico ricevuto nella stessa giornata.

**Data di regolamento:** data in cui l'Intermediario e la banca del beneficiario provvedono a scambiarsi l'importo dell'operazione.

**Data di ricezione:** è la data nella quale il bonifico viene disposto dall'Ordinante e comincia il processo di esecuzione.

**Device:** dispositivo elettronico mobile dotato di comunicazione wireless in grado di accedere alle funzioni di rete, come navigare sul web, consultare la posta elettronica (ad es. un telefono cellulare, uno smartphone o un altro strumento).

**Giorno lavorativo:** giorno di operatività delle banche secondo il calendario ufficiale del Sistema europeo di banche centrali (SEBC) nel quale siano operative le banche centrali nazionali di tutti i Paesi in cui siano insediati gli enti che partecipano all'operazione di bonifico.

**Ordinante:** corrisponde al Cliente che effettua la disposizione di bonifico.

**PagoBancomat, Carte di credito o di debito e Carte Prepagate Visa e/o Mastercard:** tessera magnetica che consente al titolare di effettuare pagamenti per l'importo corrispondente al bonifico disposto presso il Soggetto Convenzionato, dando luogo al contestuale addebito delle somme spese sul conto dello stesso titolare.

**QR code:** quick response code, ovvero un codice a barre bidimensionale che contiene, dati e informazioni del cliente; nel servizio in oggetto contiene i dati per disporre il bonifico indicati dal cliente.

**Rifiuto:** il rifiuto di un'operazione si verifica quando, in un momento antecedente la data regolamento, interviene un evento che impedisce il trasferimento dell'importo alla banca del beneficiario.

### RECLAMI, RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

Per la risoluzione delle controversie il Cliente può presentare reclamo all'Intermediario, anche per lettera raccomandata A/R o in via telematica, inviando una comunicazione a: LIS Pay S.p.A., Ufficio Reclami:

- Indirizzo: Via Roberto Bracco, 6 - 20159 Milano
- indirizzo pec, abilitato alla ricezione di poste elettroniche ordinarie: reclami@pec.lispay.it

LIS Pay deve rispondere entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se LIS Pay non può rispondere entro 15 giornate lavorative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative.

Se il Cliente non è soddisfatto dell'esito del reclamo o non ha ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF"). Per ottenere maggiori informazioni in merito al ricorso all'ABF è possibile consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), oppure rivolgersi alle Filiali della Banca d'Italia, o a LIS Pay o al Soggetto Convenzionato. In alternativa, prima del ricorso al giudice ordinario, il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo, può, singolarmente o in forma congiunta con LIS Pay, espletare un procedimento di mediazione finalizzato al tentativo di trovare un accordo, ricorrendo ad uno degli Organismi di mediazione specializzati in materia bancaria e finanziaria iscritto nell'apposto Registro degli Organismi detenuto dal Ministero della Giustizia ([www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)). Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione nel caso in cui il Cliente intenda sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria. Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Qualora il tentativo di risoluzione della controversia presso l'ABF o l'organismo di mediazione fallisca, le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito alla esecuzione del Servizio da parte di LIS Pay saranno di competenza esclusiva del Foro di Roma ovvero, qualora il cliente rivesta la qualifica di consumatore ai sensi dell'art. 3, comma 1 lett. a) del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (il "Codice del Consumo"), del foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore.

Nel caso di inosservanza da parte di LIS Pay degli obblighi di trasparenza previsti per l'esecuzione di servizi di pagamento dal Testo Unico Bancario (TUB) e dalle relative Disposizioni di vigilanza, nonché dal D. Lgs 11 del 2010, sono applicate le sanzioni amministrative pecuniarie ai sensi del Titolo VIII del TUB e dell'art. 32 del D.Lgs. 11/2010.