

FOGLIO INFORMATIVO LottomatiCard Plus
(prodotto non più sottoscrivibile)

Aggiornamento n. 1 – Gennaio 2022

INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO

Denominazione: LIS Pay S.p.A. – Società con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di IGT Lottery S.p.A. - 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.) **Sede legale:** Via Roberto Bracco, 6 – 20159 Milano – **Sito internet:** www.lispay.it - **Recapiti:** +39 02 22201¹ **PEC:** lispay@pec.lispay.it - Aderente al "Gruppo IVA B&D Holding" con **Partita IVA** n. 02611940038, **Codice Fiscale e n. 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

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI**Caratteristiche**

La LottomatiCard Plus ("Carta") è una carta prepagata ricaricabile nominativa che consente, nel limite dell'importo disponibile sulla carta, di effettuare:

- **pagamenti**, in Italia e all'estero, presso esercizi convenzionati con il Circuito Mastercard, attraverso terminali POS, nonché pagamenti via internet. La Carta presenta un codice IBAN impresso sul retro della stessa. Gli accrediti e gli addebiti tramite bonifico possono essere effettuati da e verso IBAN di banche o prestatori di servizi di pagamento appartenenti all'area SEPA.
- **prelievi di contante** presso qualsiasi sportello ATM in Italia e all'estero, nonché presso tutti gli Esercenti Convenzionati con LIS Pay, il cui elenco è consultabile sul Sito di LIS Pay.

LIS Pay adotta una procedura di **Autenticazione Forte** (Strong Customer Authentication – SCA) ogniqualvolta il Titolare accede al proprio Home Banking e/o dispone di un'operazione di pagamento e/o effettua qualsiasi azione, tramite canale a distanza, che possa comportare un rischio di frode.

È prevista la possibilità di blocco per furto, smarrimento, appropriazione indebita o utilizzo non autorizzato. In nessun caso è prevista l'emissione di duplicati. Il saldo disponibile presente sulla Carta non costituisce deposito e non produce interessi. La Carta è dotata di funzionalità **Contactless** (PayPass Mastercard): per pagamenti fino a **25,00 euro** o **50,00 euro** (in base al terminale utilizzato per il pagamento), tale funzionalità consente, ove i terminali siano abilitati alla suddetta funzionalità, di effettuare pagamenti senza bisogno di digitare il PIN o di firmare ricevute, senza strisciare la Carta, né inserirla nei terminali POS. Per poter utilizzare la Carta in modalità Contactless potrebbe essere necessario effettuare una prima operazione di spesa sul Circuito Mastercard tramite POS utilizzando il chip della Carta.

Il periodo di validità della Carta è riportato sul fronte della stessa. La Carta riporta sul retro uno spazio per la firma autografa leggibile del Titolare, che quest'ultimo è tenuto ad apporre ai fini dell'utilizzo della stessa.

A insindacabile giudizio di LIS Pay, la Carta potrebbe non essere attivata per i Titolari per i quali si renderebbero necessari adempimenti fiscali verso Paesi esteri.

Le funzionalità ed i limiti operativi della Carta di seguito descritti sul presente Foglio Informativo saranno abilitati solo al completamento con esito positivo della procedura di attivazione della Carta, che potrà essere richiesta tramite il sito www.lispay.it ("Sito"), previa contrattualizzazione on line, identificazione andata a buon fine nel rispetto delle modalità e termini dettagliatamente indicati nella procedura on line stessa e validazione della richiesta da parte di LIS Pay ed in ogni caso secondo le istruzioni presenti nell'apposita sezione del Sito.

Per richiedere l'attivazione della Carta, il Richiedente dovrà disporre di un collegamento Internet, di un computer (o altra apparecchiatura idonea, quale ad esempio smartphone o tablet) dotato di microfono e webcam/fotocamera, i cui requisiti minimi sono indicati dettagliatamente nella procedura di attivazione on line della Carta, ai fini del completamento delle attività di adeguata verifica e relativa identificazione - ai sensi della normativa vigente in materia di antiriciclaggio. LIS Pay si riserva in futuro di modificare e/o integrare le modalità di adeguata verifica e/o di identificazione, in conformità con quanto previsto dalla normativa *pro tempore* vigente e/o dall'Autorità di Vigilanza di settore.

Le informazioni relative alle singole operazioni effettuate a valere sulla Carta sono messe a disposizione del Titolare da parte di LIS Pay nell'area Home Banking del Sito.

Per saperne di più in merito agli acquisti *online* è possibile consultare la Guida della Banca d'Italia "**I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici**" disponibile sul sito www.bancaditalia.it e sul sito www.lispay.it nella sezione Trasparenza delle Carte Prepagate.

Principali rischi

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni contrattuali e delle condizioni economiche, secondo le modalità disciplinate nelle Condizioni Contrattuali della Carta;
- possibilità di variazione del tasso di cambio in caso di utilizzo in valuta diversa dall'Euro;
- sospensione e/o blocco da parte di LIS Pay dell'utilizzo della Carta per esigenze di sicurezza e per finalità di gestione del rischio;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi della Carta e/o dei codici PIN e/o PUK e/o dei codici per l'accesso all'area Home Banking del Sito (complessivamente "Codici di sicurezza"), nel caso di furto, clonazione, smarrimento o sottrazione della Carta e/o dei Codici di sicurezza o del cellulare nel caso di utilizzo dell'APP. Tale rischio può essere ridotto al minimo se il Titolare della Carta adotta le comuni regole di attenzione e prudenza, pertanto si raccomanda di conservare con cura i propri Codici di sicurezza e di non inserire mai gli stessi in siti Internet non sicuri (rischio di Phishing); è necessario, infatti, verificare che i siti Internet siano sicuri e adottino protocolli di sicurezza https. I Codici di sicurezza sono segreti e non vanno comunicati a terzi, non devono essere memorizzati sul telefono o altro dispositivo mobile e/o conservati insieme alla Carta, o assieme ai documenti del Titolare. Va prestata la massima attenzione e diligenza

nella custodia della Carta e dei Codici di sicurezza, nonché la massima riservatezza nell'utilizzo degli stessi; nei casi di smarrimento o sottrazione della Carta e/o dei Codici di sicurezza il Titolare è tenuto a darne immediata comunicazione a LIS Pay chiamando l'Assistenza Clienti che procederà, se del caso, al blocco della Carta e/o dei Codici di sicurezza. Esclusi i casi di dolo, colpa grave e/o omessa adozione delle misure di sicurezza su indicate, il Titolare sopporta una perdita economica massima di 50,00 (cinquanta/00) Euro derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta e/o utilizzata indebitamente prima della comunicazione di blocco.

| CONDIZIONI ECONOMICHE | |
|---|--|
| COMMISSIONI | |
| VOCI | IMPORTI |
| QUOTA RILASCIO CARTA (Prodotto non più sottoscrivibile) | 9,90 Euro |
| QUOTA ATTIVAZIONE CARTA² | 0,10 Euro |
| Commissione di RICARICA carta prepagata tramite bonifico-SEPA³ | 2,00 Euro |
| Commissione di RICARICA carta prepagata presso gli Esercenti Convenzionati con LIS Pay | 2,00 Euro |
| Commissione di Ricarica Carta Prepagata tramite carta circuito Pagobancomat presso ATM⁴ | 2,50 Euro |
| Commissioni di PRELIEVO DI CONTANTE | 1,90 Euro presso gli Esercenti Convenzionati con LIS Pay |
| | Gratuito presso ATM del Gruppo Banca Sella |
| | 1,90 Euro presso ATM di altri istituti nei paesi UE |
| Commissione di RIMBORSO a seguito di estinzione o mancata attivazione della Carta | 3,00 Euro presso ATM di altri istituti nei paesi extra UE |
| | 0,00 Euro presso gli Esercenti Convenzionati con LIS Pay (Dal 1 marzo 2022 il servizio di estinzione della Carta presso gli Esercenti Convenzionati non sarà più disponibile) |
| | 0,00 Euro tramite bonifico-SEPA su conto corrente |
| Commissione mensile di MANCATO UTILIZZO di una carta attiva e di MANCATORIMBORSO di una carta bloccata | 0,00 Euro tramite bonifico domiciliato postale |
| | 0,00 Euro |
| Commissione di TRASFERIMENTO FONDI TRA CARTE EMESSE DA LIS PAY | 1,00 Euro |
| Commissione di TRASFERIMENTO FONDI DA CARTA A CONTO CORRENTE TRAMITE BONIFICO-SEPA | 1,00 Euro |
| Commissione di RINNOVO | 0,00 Euro |
| Commissioni per i PAGAMENTI | 0,00 Euro |
| Spese INVIO COMUNICAZIONI non obbligatorie | 0,00 Euro |
| Messaggistica informativa e di sicurezza ⁵ | 0,00 Euro |
| Commissione BLOCCO CARTA | 0,00 Euro |
| Spese invio ESTRATTO CONTO annuale (su richiesta) ⁶ | 0,00 Euro |
| Imposta di BOLLO (qualora dovuta) | 2,00 Euro |
| Commissione di conversione valuta sull'importo di operazioni non in Euro ⁷ | 2% sull'importo prelevato o pagato |

| LIMITI | |
|---|---|
| I limiti sotto riportati, laddove espressi "per singolo cliente", sono riferiti ed applicati al totale delle carte prepagate intestate al medesimo codice fiscale | |
| VOCI | VALORI/IMPORTI |
| NUMERO massimo di CARTE | una per prodotto (fino ad un massimo di tre carte)⁸ |
| NUMERO di RICARICHE EFFETTUABILI in giornata per singolo Titolare | 2 |
| IMPORTO MINIMO RICARICABILE per singola operazione | 10,00 Euro (al netto delle spese di commissione di cui sopra) |
| IMPORTO MASSIMO RICARICABILE IN CONTANTI per singola operazione | 990,00 Euro |
| IMPORTO MASSIMO RICARICABILE TRAMITE CARTA CIRCUITO PAGOBANCOMAT PRESSO ATM per singola operazione | 500,00 Euro |
| IMPORTO MASSIMO TRASFERIBILE TRAMITE BONIFICO-SEPA IN ADDEBITO ED IN ACCREDITO per singola operazione | 2.500,00 Euro |
| IMPORTO MASSIMO ACCREDITABILE DA CIRCUITO MASTERCARD per singola operazione | 2.500,00 Euro |
| IMPORTO MASSIMO TRASFERIBILE TRA CARTE EMESSE DA LIS PAY nell'arco di una GIORNATA per singola operazione | 2.500,00 Euro |
| IMPORTO MASSIMO ACCREDITABILE DERIVANTE DA VINCITE DA GIOCO ON-LINE per singola operazione | 4.999,00 Euro (2.500,00 Euro a partire dal 01/03/2022) |
| IMPORTO MASSIMO RICARICABILE nell'arco di un mese⁹ per singolo Titolare | 10.000,00 Euro |
| IMPORTO MASSIMO RICARICABILE nell'arco di un anno civile¹⁰ per singolo Titolare | 50.000,00 Euro¹¹ di cui fino ad un massimo di 20.000,00 Euro per le ricariche effettuate in contanti presso gli Esercenti Convenzionati con LIS Pay |
| IMPORTO MASSIMO DISPONIBILE sulla singola Carta | 10.000,00 Euro |
| LIMITE PER I PAGAMENTI | Controvalore in Euro disponibile sulla Carta |
| LIMITE DI PRELIEVO DI CONTANTE presso gli sportelli automatici (ATM) nei paesi UE ed extraUE per singola operazione | 250,00 Euro |
| LIMITE DI PRELIEVO DI CONTANTI GIORNALIERO PRESSO GLI ESERCENTI CONVENZIONATI con LIS Pay per singolo Titolare | 250,00 Euro |
| LIMITE DI PRELIEVO DI CONTANTI GIORNALIERO PRESSO GLI SPORTELLI AUTOMATICI (ATM) nei paesi UE ed extra UE | 500,00 Euro¹² |
| TEMPI DI REGOLAMENTO DELLE OPERAZIONI DISPOSITIVE E DI RICARICACARTA PREPAGATA | |
| VOCI | TEMPI |
| RICARICA CARTA PREPAGATA IN CONTANTI | In tempo reale |
| RICARICA CARTA PREPAGATA DA CARTA CIRCUITO PAGOBANCOMAT PRESSO ATM | In tempo reale |
| RICARICA CARTA PREPAGATA TRAMITE BONIFICO-SEPA | Giorno lavorativo di ricezione del Bonifico-SEPA¹³ |
| TRASFERIMENTO TRA CARTE EMESSE DA LIS PAY | In tempo reale |

1. Il costo della chiamata dipende dall'operatore telefonico utilizzato.

2. La Quota di Attivazione deve essere corrisposta unitamente alla Quota di Rilascio. L'attivazione della Carta può essere richiesta esclusivamente tramite il Sito entro e non oltre il termine di 6 (sei) mesi decorrenti dalla data di acquisto della Carta presso gli Esercenti Convenzionati con LIS Pay.

3. Per la ricarica della Carta prepagata tramite Bonifico-SEPA sono accettati bonifici effettuati da Banche o Prestatori dei Servizi di Pagamento appartenenti all'area SEPA. Tale commissione è addebitata al momento dell'accredito di ogni Bonifico-SEPA di ricarica della Carta prepagata.
4. La Carta può essere ricaricata con carte Pagobancomat solo presso gli ATM abilitati, il cui elenco è indicato sul Sito.
5. I messaggi informativi e/o di sicurezza ricevuti tramite SMS potrebbero generare costi che saranno addebitati direttamente dal gestore telefonico del Titolare secondo quanto previsto dal relativo piano tariffario.
6. L'Estratto Conto annuale è disponibile nell'area Home Banking. Il cliente può ottenere l'Estratto Conto annuale in forma cartacea o elettronica facendone richiesta ai recapiti dedicati all'Assistenza Clienti.
7. Il cambio applicato è quello usato dal Circuito MasterCard alla data in cui le spese vengono negoziate dalla corrispondente Banca estera. A questo cambio va aggiunta la maggiorazione del 2% su transazioni effettuate nei Paesi extra-U.M.E. Per le operazioni in valuta diversa da Euro, MasterCard applica una doppia conversione valutaria, prima in Dollari US e poi in Euro. Fanno eccezione alcune valute per le quali viene effettuata la conversione direttamente in Euro tra le quali Dollaro Australiano (AUD), Dollaro Canadese (CAD) e Sterlina Inglese (GBP). L'elenco aggiornato e completo di tali valute è disponibile sul Sito.
8. Ciascun Titolare (identificato per codice fiscale) può essere titolare di un numero massimo di 3 (tre) carte di pagamento attive tra quelle emesse da LIS Pay, 1 (una) per ogni diversa tipologia di prodotto tra quelli emessi da LIS Pay.
9. Per "mese" si intende il periodo che intercorre tra il primo e l'ultimo giorno di ogni mese del calendario dell'anno in corso.
10. Per anno civile si intende il periodo di 365 giorni compreso tra il 1 Gennaio ed il 31 Dicembre di ciascun anno (es.: in caso di attivazione della Carta in data 20/03 c.a. l'anno civile si intenderà concluso alle ore 23:59 del 31/12 c.a.).
11. La somma degli importi ricaricati tramite i mezzi di pagamento diversi dal contante (es.: Bonifico-SEPA, PagoBancomat, Trasferimento da Carta a Carta) non deve superare il limite fissato per l'importo massimo ricaricabile nell'arco di un anno civile, al netto delle eventuali ricariche effettuate in contanti nel medesimo periodo, il cui limite è fissato a 20.000,00 (ventimila/00) Euro.
12. La somma degli importi prelevati presso gli sportelli automatici in una giornata tramite le carte prepagate emesse da LIS Pay intestate al medesimo cliente (intendendosi per tale il medesimo codice fiscale) non deve superare il limite fissato.
13. Per "Giorno Lavorativo" si intende un giorno ferialo (ad esclusione del sabato, delle festività, dei prefestivi e delle altre giornate previste dal sistema bancario nel calendario Target 2). Se il momento della ricezione non ricorre in un Giorno Lavorativo per LIS Pay, il Bonifico si intende ricevuto nel primo Giorno Lavorativo successivo.

RECESSO

Recesso del Titolare e Rimborso del credito

Il Contratto è a tempo indeterminato. Il Titolare può recedere dal Contratto, senza spese né penali e senza dover indicare il motivo, nel termine di 14 giorni (c.d. diritto di ripensamento) dalla conclusione del Contratto. Il recesso potrà essere esercitato dal Titolare mediante comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata A/R o Pec indirizzata a LIS Pay. Il recesso comporta l'immediata chiusura del rapporto con riferimento alla Carta. Fermo quanto sopra, il Titolare può, in qualunque momento e con le modalità di seguito indicate, recedere dal Contratto, senza penalità e spese di chiusura rapporto, presentando a LIS Pay - tramite gli Esercenti Convenzionati con LIS Pay o l'Assistenza Clienti ovvero tramite lettera raccomandata A/R o PEC inviata agli indirizzi presenti sul Foglio Informativo, richiesta di recesso dal Contratto e estinzione della Carta, nonché richiesta di rimborso del credito eventualmente presente sulla Carta al momento dell'estinzione. Per procedere al recesso/estinzione ed al conseguente rimborso tramite gli Esercenti Convenzionati con LIS Pay il Titolare verrà identificato, mediante esibizione di un documento di identità in corso di validità e la digitazione del PIN. Nel caso in cui l'importo da rimborsare sia superiore al limite di prelievo di contanti indicato nel Foglio Informativo o nel caso in cui la Carta sia bloccata, il rimborso non potrà essere richiesto presso gli Esercenti Convenzionati con LIS Pay, ma solo attraverso l'Assistenza Clienti. **(Dal 1 marzo 2022 il servizio di estinzione della Carta presso gli Esercenti Convenzionati non sarà più disponibile).**

Ove la richiesta di recesso/estinzione e conseguente rimborso venga effettuata tramite l'Assistenza Clienti, il Titolare verrà identificato mediante comunicazione del codice PUK. Il Titolare potrà effettuare la richiesta di rimborso conseguente al recesso/estinzione della Carta nei termini ordinari di prescrizione di cui all'art. 2946 c.c.. Il rimborso sarà eseguito da LIS Pay, con la modalità scelta dal Titolare tra quelle di seguito indicate: (i) mediante bonifico sul conto corrente indicato dal Titolare (richiedibile tramite Home Banking o l'Assistenza Clienti); o (ii) tramite bonifico domiciliato postale secondo quanto specificato nella richiesta di rimborso comunicata a LIS Pay tramite l'Assistenza Clienti o tramite Home Banking; o (iii) mediante trasferimento da Carta a Carta (richiedibile tramite Home Banking o l'Assistenza Clienti).

In caso di recesso/estinzione della Carta, il Titolare dovrà provvedere a rendere inutilizzabile la Carta, debitamente tagliandola a metà verticalmente in corrispondenza del chip e della banda magnetica.

Recesso di LIS Pay

LIS Pay si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, senza spese e senza penalità per il Titolare, con preavviso di almeno 2 (due) mesi, dandone comunicazione scritta al Titolare inviata mediante posta ordinaria o posta elettronica. In tal caso, il Titolare avrà facoltà di richiedere il rimborso del Saldo Disponibile secondo i termini e le modalità sopra precisate. Il Titolare resta responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dalla prosecuzione dell'uso della Carta e dei relativi servizi successivamente al recesso di LIS Pay.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale e di rimborso

Dal momento in cui il Titolare presenta a LIS Pay richiesta di rimborso del credito disponibile sulla Carta, ovvero il Titolare o LIS Pay si avvalgano del diritto di recesso, LIS Pay provvederà alla chiusura del rapporto entro il termine massimo di dieci (10) giorni lavorativi.

LEGENDA

APP: l'applicazione per dispositivi (Android, Huawei e iOS) utilizzabile dal Titolare per accedere alle principali funzionalità dell'Home Banking.

Assistenza Clienti: il servizio di assistenza (i cui riferimenti sono riportati sul Foglio Informativo, sul Documento di Sintesi della Carta e sul Sito), messo a disposizione dei Titolari per fornire supporto sull'operatività della Carta e usufruire dei servizi regolamentati nel Contratto.

ATM (Automated Teller Machine): sportello automatico, collocato generalmente presso gli sportelli bancari, che permette al Titolare di effettuare prelievi di denaro contante nei termini e alle condizioni vigenti

presso ciascuno sportello, nonché di avere informazioni sul proprio saldo contabile.

Autenticazione forte: l'autenticazione del Titolare basata sull'uso di due o più elementi, tra: conoscenza (qualcosa che il Titolare conosce); possesso (qualcosa che il Titolare possiede); e inerenza (qualcosa che caratterizza il Titolare come, per esempio, l'impronta digitale o il riconoscimento facciale). I fattori di autenticazione forte sono indipendenti tra di loro e questo garantisce maggior sicurezza, in quanto la violazione di uno di questi elementi non compromette l'affidabilità degli altri.

Bonifico – SEPA: con il bonifico LIS Pay trasferisce una somma di denaro dalla Carta del Titolare ad un altro conto, secondo le istruzioni del Titolare, verso paesi SEPA.

Carta Prepagata Lottomaticard Plus (di seguito anche "Carta" o "Carte"): la carta di pagamento nominativa, prepagata e ricaricabile emessa su richiesta del Titolare da LIS Pay e regolamentata dal Contratto.

Circuito di pagamento o Circuito: il Circuito Mastercard, il cui marchio è indicato sulla Carta.

Codici di Sicurezza: i codici di sicurezza associati alla Carta, quali PIN, PUK e Codici Home Banking, forniti per l'utilizzo e la gestione della Carta e

dell'Home Banking.

Contactless: tecnologia che permette di utilizzare una carta di pagamento semplicemente avvicinandola al terminale POS, senza richiedere l'inserimento della Carta stessa nel terminale.

CVC2: codice di controllo per garantire la protezione dei pagamenti elettronici. Il CVC2 (composto di tre cifre) è riportato sul retro della Carta accanto allo spazio riservato alla firma.

Esercente Convenzionato: ciascun esercizio convenzionato con LIS Pay che, in virtù di un apposito contratto di collaborazione, è incaricato dell'esecuzione delle attività disciplinate nel presente Contratto. L'elenco degli Esercenti Convenzionati è consultabile sul sito di LIS Pay.

Esercizio Commerciale: il punto vendita, anche virtuale, aderente al Circuito di pagamento, presso il quale il Titolare può acquistare beni e/o servizi utilizzando la Carta, ed individuabile dal marchio che contraddistingue il Circuito.

Foglio Informativo: il documento contenente le condizioni economiche ed i limiti della Carta, nonché la sintesi delle principali condizioni contrattuali e dei principali rischi, messo a disposizione da LIS Pay sul Sito, in ottemperanza alla normativa sulla trasparenza dei servizi finanziari.

Home Banking: l'area riservata accessibile dal Sito o tramite APP (Android, Huawei e iOS), che consente al Titolare, previa autenticazione, di effettuare operazioni informative e/o dispositive relative alla Carta, nonché di attivare i servizi di messaggistica informativa e di sicurezza a distanza.

IBAN: si intende il "codice identificativo bancario internazionale" associato alla Carta.

LIS Pay: LIS Pay S.p.A., con sede legale in Via Roberto Bracco, 6 - 20159 Milano, l'istituto di Moneta Elettronica emittente la Carta.

Mastercard Secure Code: Servizi di sicurezza previsti dal Circuito Mastercard, che proteggono il Titolare contro eventuali operazioni *online* non autorizzate. Tali servizi consistono nella creazione

di un codice numerico monouso riservato e nell'invio dello stesso al Titolare - via sms o altre tecniche di comunicazione a distanza - per autenticare la transazione di pagamento per gli acquisti su siti internet abilitati.

Phishing: Una forma diffusa di frode informatica, denominata phishing, consistente nell'invio di e-mail le quali invitano l'utente a collegarsi al sito dell'intermediario attraverso un link, presente nello stesso messaggio di posta elettronica, che tuttavia non conduce al sito Internet ufficiale dell'intermediario, bensì a una sua copia creata dal phisher. I dati che il cliente è indotto a digitare vengono così memorizzati dal phisher, il cui scopo è quello di appropriarsi delle credenziali dell'utente (codici d'accesso, PIN, password, user ID, ecc.), al fine di assumerne l'identità e di utilizzare lo strumento di pagamento attraverso modalità online. Altra tecnica (c.d. trojan banking) consiste nella diffusione di virus informatici in grado di carpire le credenziali di accesso ai servizi online. Si tratta di virus in continua evoluzione, non sempre rilevati dagli appositi software; tali virus, che sfruttano vulnerabilità presenti nei software di sistema e/o applicativi, sono in grado di auto-installarsi, autoriprodursi, diffondersi, nonché di determinare alterazioni del corretto funzionamento del sistema e di esportare i dati.

PIN (Personal Identification Number): codice personale segreto di cinque cifre che è generato elettronicamente e dovrà essere utilizzato esclusivamente dal Titolare per le operazioni di pagamento presso POS, fisico o virtuale, per il prelievo di denaro contante da ATM e per le operazioni di prelievo e trasferimento fondi tra Carte emesse da LIS Pay effettuate presso gli Esercenti Convenzionati.

Prelievo di contante: operazione con la quale il Titolare ritira contante dalla propria Carta.

PUK (Personal Unlocking Key): codice personale di sei cifre generato elettronicamente utilizzato per l'identificazione del Titolare.

POS (Point of Sales): il terminale fisico o virtuale nella disponibilità degli Esercizi Commerciali, per l'accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con le Carte.

Ricarica carta prepagata: accredito di somme sulla carta prepagata.

Saldo Disponibile: l'importo di Moneta Elettronica disponibile sulla Carta.

SCA (Strong Customer Authentication): processo di Autenticazione forte, richiesto dalla Direttiva Europea 2015/2366/UE (PSD2) che LIS Pay richiede ogni qualvolta il Titolare accede al proprio conto on line, dispone un'operazione di pagamento e/o effettua qualsiasi azione, tramite canale a distanza, che possa comportare un rischio di frode.

SEPA (Single Euro Payments Area): è l'area unica in cui i clienti possono eseguire e ricevere pagamenti in Euro, sia all'interno dei confini nazionali che fra i Paesi esteri che ne fanno parte.

Sito: si intende il sito internet di LIS Pay www.lispay.it.

Titolare: il Richiedente che è divenuto titolare della Carta.

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente (Richiedente o Titolare) può presentare reclamo a LIS Pay, tramite lettera raccomandata A/R o via telematica, inviando una comunicazione a: LIS Pay S.p.A., Ufficio Reclami LIS Pay:

- **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 giornate lavorative 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 Titolare otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate lavorative.

Qualsiasi controversia nascente da o collegata al Contratto dovrà essere preliminarmente oggetto di un tentativo di conciliazione ai sensi del D. Lgs 28/2010 (pubblicato nella G.U. n. 53 del 5 marzo 2010) e ss.mm.ii. per il quale, al fine di una composizione stragiudiziale di eventuali controversie civili e commerciali, anche in assenza di preventivo reclamo, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, il cliente e/o l'intermediario devono necessariamente attivare, rappresentandone condizione di procedibilità, 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).

In via alternativa, il cliente, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere all'intermediario. Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Per eventuali violazioni della normativa in materia di servizi di pagamento, possono essere applicate delle sanzioni amministrative nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento ai sensi del Testo Unico Bancario e del D. Lgs n.11/2010 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento.

ASSISTENZA CLIENTI

Il Titolare può contattare il servizio di assistenza al seguente numero e nei seguenti orari:

- **+39 06.89328** (raggiungibile dall'Italia e dall'estero)

Il servizio di assistenza è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 21.30; il sabato, la domenica e i festivi dalle 10.00 alle 19.30.

La chiamata è a pagamento con tariffazione nazionale. Il costo della chiamata dipende dall'operatore telefonico utilizzato. Il servizio di assistenza non è disponibile il 25 dicembre di ogni anno.

Il Titolare può richiedere il **blocco della carta per furto, smarrimento, appropriazione indebita o per uso non autorizzato** e richiedere **la rettifica per operazioni non autorizzate e/o non correttamente eseguite** contattando il seguente numero verde

- **800.68.98.48** (raggiungibile dall'Italia)

Il servizio è attivo 7 giorni su 7, 24 ore su 24

Per tutte le altre richieste di informazioni e per bloccare la carta dall'estero il cliente potrà continuare ad utilizzare il numero +39 06.89328

Il Titolare può inoltre contattare il servizio di assistenza attraverso il modulo Contatti presente nella sezione Assistenza Clienti del sito www.lispay.it