

## Foglio Informativo Servizio di Prelievo di Contanti presso i Soggetti Convenzionati Puntolis

Foglio Informativo n.3 - agosto 2024

### INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO

**Denominazione:** LIS Pay S.p.A. - Società con socio unico PostePay S.p.A., 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 esercizi convenzionati (di seguito i "**Soggetti Convenzionati**") per l'offerta del servizio di prelievo di contante, il cui elenco completo e 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 (di seguito "**Cliente**"), che intrattiene un rapporto continuativo attivo con un Prestatore di servizi di Pagamento, che abbia stipulato un apposito accordo con LIS Pay (di seguito "**PSP**"), di usufruire di un servizio di prelievo di denaro (di seguito "**Servizio**"). Il Servizio prevede, a cura del Soggetto Convenzionato, l'identificazione del Cliente richiedente.

Il Cliente potrà richiedere e autorizzare l'operazione di prelievo, a valere sul proprio conto di pagamento, utilizzando gli strumenti di autenticazione e disposizione forniti dal proprio PSP (i.e. APP bancaria o carta di pagamento). In caso di uso della carta di pagamento, il Cliente è tenuto a utilizzare la carta entro i limiti d'importo stabiliti dal contratto tra il PSP e il Cliente stesso.

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 di prelievo, si evidenziano i seguenti rischi:

- il prelievo non è revocabile;
- un guasto dei sistemi potrebbe pregiudicare l'esito del prelievo;
- 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;
- un ulteriore rischio è legato allo smarrimento, al furto o al deterioramento della ricevuta rilasciata al Cliente; si raccomanda, pertanto, una adeguata conservazione della stessa sino a evidenza della contabilizzazione sul conto di pagamento;
- eventuali commissioni potrebbero essere applicate dal PSP del Cliente.

#### Condizioni economiche del Servizio:

Commissione di prelievo di contanti presso i Soggetti Convenzionati	Gratuito <sup>1</sup>
---	-----------------------

<sup>1</sup> Il PSP potrebbe applicare commissioni di servizio.

### SINTESI DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI CHE REGOLANO IL SERVIZIO

#### Art. 1 - Oggetto del Servizio

Il Servizio prestato da LIS Pay consiste nell'erogazione di denaro contante a fronte di operazioni di prelievo poste in essere dal Cliente presso i Soggetti Convenzionati. Il Servizio viene prestato da LIS Pay senza l'apertura di conti di pagamento presso di sé a nome del Cliente o del PSP.

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.

#### Art. 2 - Modalità di esecuzione

Il Cliente, che ha un rapporto continuativo attivo presso il PSP, può effettuare il prelievo presso il Soggetto Convenzionato attraverso l'utilizzo di una App o di una carta di pagamento del proprio PSP, secondo le modalità operative messe a disposizione da LIS Pay e dal proprio PSP.

Il Cliente, ai fini dell'identificazione, è tenuto a presentare al Soggetto Convenzionato un documento d'identità rilasciato in Italia e il codice fiscale, entrambi validi, leggibili e 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 prelievo. 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. L'importo prelevato verrà addebitato dal PSP sul conto del Cliente.

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

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

- limite giornaliero e per singola transazione pari a euro 250,00;
- limite mensile pari a euro 2.500,00;
- limite annuale pari a euro 20.000,00.

Il PSP potrebbe applicare restrizioni operative alla modalità di gestione della richiesta di prelievo (i.e. definizione tagli della moneta). Il Servizio è destinato ai soli soggetti maggiorenni. In caso di inserimento di un codice fiscale di un minore l'operatività del Servizio viene interrotta.

#### 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 PostePay S.p.A.,  
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. 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".

Resta inteso che ogni contestazione relativa al rapporto contrattuale tra il Cliente e il PSP e ai servizi erogati dal PSP al Cliente, deve essere sottoposta direttamente al PSP.

### LEGENDA

**App:** applicazione del Prestatore di servizi di pagamento (dotata di un sistema di autenticazione PSD2/SCA compliant) installata su dispositivi cellulari o mobili del cliente che intrattiene un rapporto continuativo con il Prestatore di servizi di pagamento. L'App consente alla clientela di prenotare il servizio di prelievo.

**Carta di pagamento:** strumento di pagamento elettronico, rilasciato dal PSP, che consente al titolare di effettuare prelievi di contante, dando luogo al contestuale addebito delle somme spese o prelevate sul conto di pagamento dello stesso titolare.

**Cliente:** soggetto che intrattiene un rapporto continuativo attivo con un Prestatore di servizi di pagamento, che usufruisce del servizio di prelievo offerto da LIS Pay presso i Soggetti Convenzionati.

**Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP):** istituto di credito, istituto di pagamento o di moneta elettronica che, sulla base di un accordo preventivamente sottoscritto con LIS Pay, consente alla propria clientela di usufruire del servizio di prelievo di denaro presso i Soggetti Convenzionati.

### 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.

Resta, inoltre, inteso che qualsiasi reclamo relativo ai servizi erogati al Cliente dal Prestatore di servizi di pagamento deve essere sottoposto a quest'ultima.

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 consultare la Guida al ricorso ABF sul sito [www.lispay.it](http://www.lispay.it). È inoltre possibile 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 a 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.