

## FOGLIO INFORMATIVO LottomatiCard Plus

Aggiornamento n. 2 - Maggio 2021

### 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.) - **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 i Punti Vendita convenzionati da LIS Pay per i servizi di vendita e ricarica delle carte prepagate ("Tabaccai PUNTOLIS").

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 pari o inferiori a 25,00 Euro, 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](http://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.

#### Principali rischi

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni contrattuali e delle condizioni economiche;
- possibilità di variazione del tasso di cambio in caso di utilizzo in valuta diversa dall'Euro; per operazioni in valuta diversa dall'Euro, il controvalore in Euro riportato nei servizi di messaggistica informativa e di sicurezza - qualora attivata - potrebbe non corrispondere all'importo in Euro che verrà addebitato, in quanto il tasso di cambio applicato all'importo contenuto nell' SMS è quello del giorno dell'operazione, mentre per l'addebito viene applicato il tasso di cambio previsto dal Circuito Mastercard, come meglio descritto nella tabella seguente alla voce Operazioni in divisa estera;
- 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 o del cellulare nel caso di utilizzo dell'APP. Per ridurre questi rischi si raccomanda di conservare con cura i propri Codici di sicurezza e di non inserirli 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 il Servizio Clienti (anche "Call Center") 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
- smarrimento, sottratta e/o utilizzata indebitamente prima della comunicazione di blocco;
- ritardato o mancato invio degli SMS informativi e/o di sicurezza, qualora attivati, per motivi tecnici o di forza maggiore, anche non dipendenti da LIS Pay;
- rischio di mancata attivazione della Carta, anche in conseguenza di eventuali esiti negativi derivanti da attività di controllo di LIS Pay e conseguente blocco definitivo della Carta, cui segue la cessazione del rapporto tra il cliente (Richiedente o Titolare) e LIS Pay, qualora il cliente non sia in grado di ottemperare alle richieste di LIS Pay per le finalità di adeguata verifica (ivi inclusa l'identificazione);
- rischio di mancata conclusione, anche per cause tecniche (ivi compresa l'inadeguata dotazione tecnologica utilizzata), e/o per qualunque problematica non riconducibile a LIS Pay, del processo del rilascio della Firma elettronica qualificata, che necessita della identificazione a distanza del cliente, secondo quanto dettagliatamente descritto nella procedura di attivazione on line e/o errori e/o qualunque motivo dipendente o comunque riconducibile al cliente stesso;
- rischio di ripetuti addebiti della commissione di mancato utilizzo della Carta e mancato rimborso di una Carta bloccata: i costi della commissione di mancato utilizzo saranno addebitati anche nel caso in cui la Carta non sia utilizzabile (es.: carta bloccata per furto, smarrimento, smagnetizzazione, sospensione della funzionalità della Carta da parte del cliente, ivi compresa la carta bloccata a seguito di estinzione e/o recesso richiesto dal Cliente e/o disposto da LIS Pay etc.) e fino a quando il cliente non avrà presentato richiesta di rimborso del credito residuo presente sulla Carta;
- indisponibilità temporanea degli importi relativi a transazioni autorizzate dal cliente (es: pagamenti e/o prelievi di contante) e successivamente non andate a buon fine per motivi non dipendenti da LIS Pay (c.d. "Pending");
- rischio di impossibilità di utilizzo della Carta per gli acquisti su Internet prima del completamento della configurazione del Servizio Mastercard Secure Code.

### CONDIZIONI ECONOMICHE

#### COMMISSIONI

| VOCI   | IMPORTI  |
|--|--|
| QUOTA RILASCIO CARTA   | 9,90 Euro  |
| QUOTA ATTIVAZIONE CARTA <sup>2</sup>   | 0,10 Euro  |
| Commissione di RICARICA carta prepagata tramite <u>bonifico-SEPA</u> <sup>3</sup>                                    | 2,00 Euro  |
| Commissione di RICARICA carta prepagata presso i Tabaccai PUNTOLIS   | 2,00 Euro  |
| Commissione di RICARICA carta prepagata da ATM <sup>4</sup>  | 2,50 Euro  |
| Commissioni di PRELIEVO DI CONTANTI  | 1,90 Euro presso i Tabaccai PUNTOLIS   |
|  | Gratuito presso ATM del Gruppo Banca Sella   |
|  | 1,90 Euro presso ATM di altri istituti nei paesi UE<br>3,00 Euro presso ATM di altri istituti nei paesi extra UE |
| Commissione di RIMBORSO a seguito di estinzione o mancata attivazione della Carta                                    | 1,50 Euro presso i Tabaccai PUNTOLIS   |
|  | 1,00 Euro tramite bonifico-SEPA su conto corrente  |
|  | 1,00 Euro tramite bonifico domiciliato postale   |
|  | Gratuita dalla scadenza della Carta fino ad 1 (uno) anno dopo tale scadenza                                      |
| Commissione mensile di MANCATO UTILIZZO di una carta attiva e di MANCATO RIMBORSO di una carta bloccata <sup>5</sup> | 1,00 Euro  |
| Commissione di TRASFERIMENTO DA CARTA A CARTA  | 1,00 Euro  |
| Commissione di TRASFERIMENTO DA CARTA A CONTO CORRENTE   | 1,00 Euro  |
| Commissione di RINNOVO   | 0,00 Euro  |
| Commissioni per i PAGAMENTI  | 0,00 Euro  |
| Spese INVIO COMUNICAZIONI non obbligatorie   | 0,00 Euro  |
| Commissione BLOCCO CARTA   | 0,00 Euro  |
| Spese invio ESTRATTO CONTO annuale (su richiesta) <sup>6</sup>   | 0,00 Euro  |
| Imposta di BOLLO (qualora dovuta)  | 2,00 Euro  |
| Costo per sms informativi e di sicurezza   | 0,00 Euro  |

|  |  |
|--|--|
| Operazioni in <b>DIVISA ESTERA</b>   | Il cambio applicato è quello usato dal Circuito Mastercard considerato il giorno precedente alla data in cui le spese vengono negoziate dalla corrispondente Banca estera. A questo cambio va aggiunta la maggiorazione/riduzione del 2% su carta Circuito Mastercard nei Paesi extra-U.M.E.<br>Per le operazioni in valuta diversa da Euro, Mastercard applica una doppia conversione valutaria, prima in Dollari US e poi in Euro. Fanno eccezione le valute di seguito elencate, per le quali viene effettuata la conversione direttamente in Euro: Escudo di Capo Verde (CVE), Franco delle Comore (KMF), Corona Estone (EEK), Franco CFA BCEAO (XOF), Franco CFA BEAC (XAF), Franco CFP (XPF) |
| <b>LIMITI</b>  |  |
| <b>I limiti sotto riportati, laddove espressi "per singolo cliente", sono riferiti ed applicati al totale delle carte prepagate intestate al medesimo codice fiscale</b> |  |
| <b>VOCI</b>  | <b>VALORI/IMPORTI</b>  |
| <b>NUMERO</b> massimo di CARTE   | una per prodotto (fino ad un massimo di tre carte) <sup>7</sup>  |
| <b>NUMERO</b> di RICARICHE EFFETTUABILI in giornata per singolo cliente  | 2  |
| <b>IMPORTO MINIMO RICARICABILE</b> per singola operazione  | 10,00 Euro (al netto delle spese di commissione di cui sopra)  |
| <b>IMPORTO MASSIMO RICARICABILE IN CONTANTI</b> per singola operazione   | 990,00 Euro  |
| <b>IMPORTO MASSIMO RICARICABILE CON PAGOBANCOMAT</b> per singola operazione  | 500,00 Euro  |
| <b>IMPORTO MASSIMO TRASFERIBILE TRAMITE BONIFICO-SEPA IN ADDEBITO ED IN ACCREDITO</b> per singola operazione   | 2.500,00 Euro  |
| <b>IMPORTO MASSIMO RICARICABILE DA CIRCUITO INTERNAZIONALE</b> per singola operazione  | 2.500,00 Euro  |
| <b>IMPORTO MASSIMO TRASFERIBILE DA CARTA A CARTA</b> nell'arco di una GIORNATA per singola operazione  | 2.500,00 Euro  |
| <b>IMPORTO MASSIMO RICARICABILE</b> nell'arco di un mese <sup>8</sup> per singolo cliente  | 10.000,00 Euro   |
| <b>IMPORTO MASSIMO RICARICABILE</b> nell'arco di un anno civile <sup>9</sup> per singolo cliente   | 50.000,00 Euro <sup>10</sup><br>di cui fino ad un massimo di 20.000,00 Euro per le ricariche effettuate in contanti presso i Tabaccai PUNTOLIS   |
| <b>IMPORTO MASSIMO DISPONIBILE</b> sulla singola Carta   | 10.000,00 Euro   |
| <b>LIMITE DI SPESA</b>   | Controvalore in Euro disponibile sulla Carta   |
| <b>LIMITE DI PRELIEVO DI CONTANTI</b> presso gli sportelli automatici (ATM) nei paesi UE ed extra UE per singola operazione  | 250,00 Euro  |
| <b>LIMITE DI PRELIEVO DI CONTANTI GIORNALIERO</b> presso i Tabaccai PUNTOLIS per singolo Cliente   | 250,00 Euro  |
| <b>LIMITE DI PRELIEVO DI CONTANTI GIORNALIERO</b> presso gli sportelli automatici (ATM) nei paesi UE ed extra UE   | 500,00 Euro <sup>11</sup>  |
| <b>TEMPI DI REGOLAMENTO DELLE OPERAZIONI DISPOSITIVE E DI RICARICA CARTA PREPAGATA</b>   |  |
| <b>VOCI</b>  | <b>TEMPI</b>   |
| <b>RICARICA CARTA PREPAGATA IN CONTANTI</b>  | In tempo reale   |
| <b>RICARICA CARTA PREPAGATA CON PAGOBANCOMAT</b>   | In tempo reale   |
| <b>RICARICA CARTA PREPAGATA TRAMITE BONIFICO-SEPA</b>  | Entro 24 ore dalla ricezione del bonifico-SEPA   |
| <b>TRASFERIMENTO DA CARTA A CARTA</b>  | In tempo reale   |

- Il costo della chiamata dipende dall'operatore telefonico utilizzato.
- 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 un Tabaccaio PUNTOLIS.
- Per la ricarica della carta prepagata tramite bonifico sono accettati bonifici effettuati da Banche o Prestatori dei Servizi di Pagamento appartenenti all'area SEPA. Tale commissione sarà addebitata al momento dell'accredito di ogni bonifico-SEPA di ricarica della Carta prepagata.
- La Carta può essere ricaricata anche presso tutti gli ATM del Gruppo Banca Sella e delle banche aderenti al Circuito QUI Multibanca. È sufficiente essere in possesso di una carta di pagamento abilitata al Circuito PagoBancomat. Presso gli ATM delle banche aderenti al Circuito QUI Multibanca è possibile, inoltre, visualizzare il credito residuo e le spese effettuate con la Carta negli ultimi 30 (trenta) giorni.
- Per "mancato utilizzo" della Carta, si intende l'assenza di operazioni di pagamento, ricarica, prelievo di contanti e/o rimborso per un periodo pari o superiore a 12 (dodici) mesi. In tal caso, LIS Pay addebiterà al cliente, prelevandola dal Saldo disponibile, una commissione mensile. Tale commissione sarà applicata a partire dal primo giorno del mese successivo alla fine del periodo di mancato utilizzo della Carta, e fino a quando non sarà registrata sulla stessa una nuova operazione tra quelle sopra indicate. La commissione mensile di mancato utilizzo/mancato rimborso sarà addebitata anche nel caso in cui la Carta sia bloccata a seguito di estinzione e/o recesso richiesto dal cliente e/o disposto da LIS Pay e fino a quando il cliente non avrà presentato apposita richiesta di rimborso del credito residuo presente sulla Carta.
- 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 al Servizio Clienti.
- Ciascun cliente (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.
- Per "mese" si intende il periodo che intercorre tra il primo e l'ultimo giorno di ogni mese del calendario dell'anno in corso.
- 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.).
- 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.
- 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.

## 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 dovrà essere esercitato mediante comunicazione scritta inviata a LIS Pay secondo le istruzioni fornite sul Sito. 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 LIS Pay - tramite i Tabaccai PUNTOLIS o il Servizio Clienti ovvero tramite lettera raccomandata A/R inviata all'indirizzo riportato nel presente Foglio Informativo - richiesta di recesso/estinzione della Carta, nonché richiesta di rimborso del credito presente sulla Carta al momento dell'estinzione. Per procedere al recesso/estinzione ed al conseguente rimborso presso i Tabaccai PUNTOLIS il Titolare verrà identificato, mediante esibizione di un documento di identità in corso di validità e la digitazione del PIN. Ove la richiesta di recesso/estinzione e conseguente rimborso venga effettuata tramite il Servizio Clienti, l'identificazione del Titolare avverrà mediante comunicazione del codice PUK. Nel caso in cui l'importo da rimborsare sia superiore ai limiti di prelievo di contanti indicato nel Foglio Informativo o nel caso in cui la Carta sia bloccata, il rimborso non potrà essere richiesto presso i Tabaccai PUNTOLIS, ma solo attraverso il Servizio Clienti. 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. e, nel caso in cui il rimborso sia richiesto: (i) prima della data di scadenza della Carta ovvero (ii) oltre un anno dopo la scadenza della Carta, il Titolare sarà tenuto al pagamento di una commissione, secondo quanto previsto nelle condizioni economiche sopra riportate. Il rimborso avverrà a condizione che il valore del Saldo Disponibile sia almeno superiore alla eventuale commissione di rimborso riportata nella tabella di cui sopra. LIS Pay sarà legittimata a trattenere quanto di sua spettanza a valere sulla disponibilità presente sulla Carta. Il rimborso, al netto delle spese, sarà eseguito da LIS Pay, con la modalità scelta dal Titolare tra quelle di seguito indicate: (i) mediante erogazione di denaro contante se la richiesta di rimborso è effettuata presso i Tabaccai PUNTOLIS e, comunque, se l'importo da rimborsare rientra nei limiti di importo sopra riportati; ovvero (ii) tramite versamento sul conto corrente indicato dal Titolare o tramite bonifico domiciliato postale, secondo quanto specificato nella richiesta di rimborso comunicata a LIS Pay tramite il Servizio Clienti. In caso di recesso/estinzione della Carta, il Titolare dovrà provvedere alla riconsegna della stessa presso uno dei Tabaccai PUNTOLIS o con le diverse modalità rese note da LIS Pay anche mediante il Sito, debitamente tagliata a metà verticalmente in corrispondenza del chip e della banda magnetica e resa inutilizzabile. La Carta non dovrà essere riconsegnata a LIS Pay nell'ipotesi in cui sul relativo supporto fisico siano attivi servizi e/o funzionalità diversi ed ulteriori rispetto alla Moneta Elettronica.

### 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 precisati. Qualora il recesso dipenda dall'impossibilità per LIS Pay di rispettare gli obblighi di adeguata verifica, LIS Pay, in conformità a quanto previsto dall'art. 42 del D.Lgs. 231/07, provvederà ad effettuare il rimborso del Saldo Disponibile eventualmente presente sulla Carta, tramite bonifico bancario-SEPA su un conto corrente bancario intestato al Titolare stesso, con l'indicazione come causale dell'impossibilità di rispettare gli obblighi di adeguata verifica della clientela stabiliti dall'art. 18, comma 1 del D.Lgs. n. 231/07. 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 avvalgono 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 e iOS) utilizzabile dal Titolare per accedere alle principali funzionalità dell'Home Banking e di eventuali altre funzionalità qualora rese disponibili da LIS Pay.

**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.

**Carta:** la Carta prepagata ricaricabile nominativa emessa da LIS Pay.

**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;

**Circuito Mastercard:** Circuito internazionale attraverso il quale la Carta, in Italia e all'estero, può effettuare pagamenti per l'acquisto di beni e/o servizi presso gli esercizi commerciali convenzionati e/o siti Internet aderenti al Circuito Mastercard.

**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.

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

**Mastercard Secure Code:** Servizi di sicurezza previsti dal Circuito internazionale 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 ad ogni acquisto su siti Internet abilitati. Il servizio Mastercard Secure Code sarà attivabile entro il giorno successivo alla data di attivazione della Carta. Per poter utilizzare il servizio Mastercard Secure Code potrà essere richiesta al Titolare da LIS Pay l'attivazione del servizio Memoshop, che prevede l'invio di un SMS di notifica per ogni operazione di pagamento presso ATM, POS e e-commerce e per ogni operazione di prelievo contante presso ATM. Anche per la configurazione del Memoshop per l'utilizzo dello stesso nell'ambito del servizio Mastercard Secure Code potrebbe essere necessario attendere un giorno lavorativo dalla data di richiesta di attivazione. Quindi prima di poter utilizzare la carta per gli acquisti su internet per i quali è necessario l'utilizzo del Mastercard Secure Code sarà necessario attendere i tempi necessari per le suddette configurazioni.

**OTP** (one time password): codice numerico che il Titolare riceve sul proprio cellulare, tramite notifica SMS, quando è richiesto un processo di autenticazione forte.

**Pending:** Con il termine di operazione 'pending' si definisce un pagamento per il quale la banca dell'esercente ha ottenuto autorizzazione all'addebito dall'Emittente (LIS Pay), senza tuttavia poi procedere all'addebito. L'esercente, tramite la propria banca, ha 30 giorni di tempo per inviare all'Emittente il flusso di addebito; per tale ragione, in assenza di una comunicazione contraria, non è possibile rendere disponibile la somma prima della scadenza naturale di tale termine.

**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 assumere 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 della carta per le operazioni di prelievo di denaro contante da sportelli automatici e per altre tipologie di pagamento che prevedono l'utilizzo di apparecchiature elettroniche.

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

**POS** (Point of Sales): terminali che consentono di effettuare pagamenti e acquisti presso i Tabaccai PUNTOLIS e gli esercizi commerciali convenzionati.

**SCA (Strong Customer Authentication):** consiste in un processo di autenticazione forte, richiesto dalla normativa 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.

**Terza Parte (TPP o Third Party Providers):** fornitori terzi di servizi di pagamento, diversi da LIS Pay, che possono avere accesso sicuro ai conti e alle informazioni sulle transazioni dei clienti e che prestano uno o più dei seguenti servizi: servizi di informazione sui conti, servizi di emissione strumenti di pagamento basati su carta, servizi di disposizione di ordini di pagamento.

## 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:** [reclami@pec.lispay.it](mailto: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 iscritti nell'apposto Registro degli Organismi detenuto dal Ministero della Giustizia ([www.giustizia.it](http://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](http://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.

## ASSISTENZA CLIENTI

Il cliente 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 cliente può richiedere il **blocco della carta per furto, smarrimento, appropriazione indebita o uso non autorizzato** 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 potrai continuare ad utilizzare il numero +39 06.89328

Il cliente può inoltre contattare il servizio di assistenza attraverso il modulo Contatti presente nella sezione Assistenza Clienti del sito [www.lispay.it](http://www.lispay.it)