

**FOGLIO INFORMATIVO: LottomatiCard ricaricabile**

Data ultimo aggiornamento: Gennaio 2019

**INFORMAZIONI SULL'INTEREDIARIO**

**Denominazione:** CartaLIS Istituto di Moneta Elettronica S.p.A.  
**Sede legale:** Viale del Campo Boario 56/D - 00154 Roma - **Indirizzo telematico:** [www.lottomaticard.it](http://www.lottomaticard.it)  
**Recapiti:** Call Center 06-89328<sup>1</sup> - Indirizzo e-mail: [cartalis@pec.it](mailto:cartalis@pec.it)

Iscrizione all'albo degli Istituti di Moneta Elettronica n.1 - **Partita IVA, Codice Fiscale** e Iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 08658331007 - **REA** Roma 1109574  
**Codice ABI:** 36000 - **Capitale sociale:** € 10.000.000,00 - Soggetta alla Vigilanza di Banca d'Italia

**CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI**
**Caratteristiche**

La LottomatiCard (di seguito "Carta") è una carta prepagata ricaricabile e consente, nel limite dell'importo disponibile sulla carta, di effettuare: **pagamenti**, in Italia e all'estero, presso esercizi convenzionati con il circuito CartaLIS ed il circuito VISA; **prelievi** di contante presso qualsiasi sportello ATM in Italia e all'estero e i Punti LottomatiCard. Il periodo di validità della LottomatiCard è riportato sul fronte della carta stessa. È prevista la possibilità di rimborso. È prevista la possibilità di blocco della LottomatiCard per furto o smarrimento. La disponibilità di spesa della LottomatiCard non costituisce deposito e non produce interessi.

La Carta, consegnata dal Punto LottomatiCard, è inattiva e resterà tale fino al completamento, con esito positivo, delle verifiche da parte di CartaLIS. Dello sblocco o del definitivo blocco della Carta, all'esito della suddetta procedura, verrà data comunicazione al Cliente, mediante e-mail e/o SMS. L'efficacia del contratto è, pertanto, sospensivamente condizionata all'esito positivo della predetta procedura da parte di CartaLIS, fatto salvo l'obbligo di restituzione della Carta in caso di definitivo blocco della medesima. Una volta attivata la Carta, il Titolare potrà utilizzare la Carta dopo aver effettuato la prima ricarica di moneta elettronica, almeno nella misura minima indicata nel Foglio Informativo ("FI"). A seguito della prima ricarica carta prepagata verrà addebitato sulla Carta il costo di attivazione previsto nel FI.

**Principali rischi**

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni contrattuali e delle condizioni economiche;
- possibilità di variazione del tasso di cambio nel caso di utilizzi in valuta diversa dall'Euro;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi della LottomatiCard, del PIN e dei codici associati alla carta nel caso di smarrimento, o sottrazione degli stessi. Pertanto va prestata la massima attenzione nella custodia della LottomatiCard, del PIN e dei codici, nonché la massima riservatezza nell'utilizzo degli stessi; nei casi di smarrimento appropriazione indebita, uso non autorizzato o sottrazione della Carta e/o dei relativi Codici il cliente è tenuto a contattare immediatamente il *Call Center*, fornendo le informazioni indispensabili per procedere, se del caso, al blocco della Carta e/o dei Codici;
- rischio di Phishing: si raccomanda di conservare con cura i propri codici e di non inserire mai gli stessi in siti internet raggiunti cliccando su un link presente in comunicazioni ricevute via e-mail.

**CONDIZIONI ECONOMICHE**
**COMMISSIONI**

VOCI	IMPORTI
<b>QUOTA RILASCIO CARTA</b>	<b>0,00 Euro</b>
Commissione di <b>ATTIVAZIONE</b>	<b>9,90 Euro<sup>2</sup></b>
Commissione di <b>RICARICA carta prepagata tramite bonifico-SEPA Italia<sup>3</sup></b>	<b>1,50 Euro (2,00 Euro a partire dal 22 marzo 2018)</b>
Commissione di <b>RICARICA carta prepagata presso i punti Lottomaticard</b>	<b>1,50 Euro (2,00 Euro a partire dal 22 marzo 2018)</b>
Commissione di <b>RICARICA carta prepagata da ATM<sup>4</sup></b>	<b>2,50 Euro</b>
Commissioni di <b>PRELIEVO DI CONTANTE</b>	<b>1,90 Euro</b> presso i punti LottomatiCard
	Gratuito presso ATM del <b>Gruppo Banca Sella</b>
	<b>1,90 Euro</b> presso ATM di <b>altri istituti nei paesi UE</b>
Commissione di <b>RIMBORSO</b> a seguito di estinzione	<b>3,00 Euro</b> presso ATM di <b>altri istituti nei paesi extra UE</b>
	<b>1,50 Euro</b> presso i punti Lottomaticard
	<b>1,00 Euro</b> tramite versamento su conto corrente
Commissione di <b>TRASFERIMENTO DA CARTA A CARTA</b>	<b>Gratuita</b> dalla scadenza della Carta fino ad 1 anno dopo tale scadenza
Commissione di <b>TRASFERIMENTO DA CARTA A CONTO CORRENTE</b>	<b>1,00 Euro</b>
Commissioni per i <b>PAGAMENTI</b>	<b>Non previste</b>
Spese <b>INVIO COMUNICAZIONI</b> non obbligatorie	<b>0,00 Euro</b>
Commissione <b>BLOCCO CARTA</b>	<b>0,00 Euro</b>
Spese invio <b>ESTRATTO CONTO</b> cartaceo annuale (su richiesta)	<b>0,00 Euro</b>
Spese invio <b>ESTRATTO CONTO ELETTRONICO</b>	<b>Non previste</b>
Imposta di <b>BOLLO</b> (qualora dovuta)	<b>2,00 Euro</b>
Operazioni in <b>DIVISA ESTERA</b>	Il <b>cambio applicato</b> dal circuito VISA è quello <b>ufficiale di mercato</b> alla data in cui le spese vengono negoziate dalla corrispondente estera. A questo cambio va aggiunta la maggiorazione/riduzione del 2% su carta circuito VISA nei paesi extra U.M.E. Per le operazioni in valuta diversa da Euro, Visa 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: Dollaro Australiano (AUD), Franco Svizzero (CHF), Yen Giapponese (JPY), Sterlina Inglese (GBP), Corona Norvegese (NOK), Corona Svedese (SEK), Dollaro di Hong Kong (HKD), Zloty Polacco (PLN), Rand Sudafricano (ZAR), Corona Danese (DKK).

**LIMITI**

I limiti sotto riportati, laddove espressi "per singolo cliente", sono riferiti ed applicati al totale delle carte prepagate nominative intestate al medesimo codice fiscale

VOCI	VALOR/IMPORTI
<b>NUMERO</b> massimo di <b>CARTE</b> per singolo cliente	<b>3<sup>5</sup> (una per prodotto)</b>
<b>NUMERO</b> di <b>RICARICHE EFFETTUABILI</b> in giornata per singolo cliente	<b>2</b>
<b>IMPORTO MINIMO RICARICABILE</b> per singola operazione	<b>10,00 Euro</b> (al netto delle spese di commissione di cui sopra)
<b>IMPORTO MASSIMO RICARICA CARTA PREPAGATA IN CONTANTI</b> per singola operazione	<b>990,00 Euro</b>
<b>IMPORTO MASSIMO RICARICA CARTA PREPAGATA CON PAGOBANCOMAT</b> per singola operazione	<b>500,00 Euro</b>
<b>IMPORTO MASSIMO RICARICA CARTA PREPAGATA TRAMITE BONIFICO-SEPA</b> per singola operazione	<b>2.500,00 Euro</b>
<b>IMPORTO MASSIMO TRASFERIBILE DA CARTA A CARTA</b> nell'arco di una <b>GIORNATA</b> per singola operazione	<b>2.500,00 Euro</b>
<b>IMPORTO MASSIMO ACCREDITABILE DERIVANTE DA VINCITE DI GIOCO ON-LINE</b> per singola operazione	<b>5.000,00 Euro</b>
<b>IMPORTO MASSIMO RICARICA CARTA PREPAGATA</b> nell'arco di un <b>MESE</b> per singolo Cliente	<b>10.000,00 Euro</b>
<b>IMPORTO MASSIMO RICARICA CARTA PREPAGATA</b> nell'arco di un <b>ANNO civile<sup>6</sup></b> per singolo Cliente	<b>50.000,00 Euro<sup>7</sup></b>
<b>IMPORTO MASSIMO DISPONIBILE</b> sulla singola carta	di cui fino ad un massimo di <b>20.000,00 Euro</b> per le ricariche carte prepagate effettuate in contanti presso i <b>Punti Lottomaticard</b>
<b>LIMITE DI SPESA</b>	<b>10.000,00 Euro</b>
<b>LIMITE DI PRELIEVO DI CONTANTE GIORNALIERO</b> presso i Punti LottomatiCard per singolo Cliente	Controvalore in Euro disponibile sulla carta
<b>LIMITE DI PRELIEVO DI CONTANTE GIORNALIERO</b> presso gli sportelli automatici (ATM) nei paesi UE ed extra UE	<b>250,00 Euro</b>
	<b>500,00 Euro</b>

**N.B.** Le condizioni economiche sopra riportate sono indicate nella misura massima (se a carico del cliente) o minima (se a favore del cliente).

1. Il costo della chiamata dipende dall'operatore telefonico utilizzato.
2. La commissione di attivazione verrà addebitata successivamente alla prima ricaricacarta prepagata.
3. Per la ricarica carta prepagata tramite bonifico-SEPA non sono accettati bonifici effettuati da Banche Estere (l'IBAN dell'ordinante deve essere italiano).

- Laricarica carta prepagata può essere effettuata anche presso tutti gli ATM del Gruppo Banca Sella e delle banche aderenti al circuito QUI Multibanca (www.quimultibanca.it). E' 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 prepagata negli ultimi 30 giorni.
- Con "Numero massimo di carte per singolo cliente" si intende il numero massimo di carte prepagate nominative, intestate al medesimo codice fiscale, emesse e gestite da CartaLIS. In ogni caso è consentito attivare solo una carta per ogni tipologia di prodotto (es.: una Lottomaticard, una Paypal, una MyWu). Laddove allo stesso codice fiscale siano già associate più carte emesse da CartaLIS, anche se della stessa tipologia di prodotto, tali carte resteranno regolarmente operative fino a scadenza.
- 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 20/03/15 l'anno civile si intenderà concluso alle ore 23:59 del 31/12/15).
- La somma degli importi delle operazioni di ricarica carta prepagata tramite i mezzi di pagamento diversi dal contante (es.: Bonifico-SEPA, Pagobancomat, Trasferimento da Carta a Carta, Accredito derivante da Vincita di Gioco) non deve superare il limite fissato per l'importo massimo per ricarica carta prepagata 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 Euro.

## SINTESI DELLE PRINCIPALI CLAUSOLE CHE REGOLANO IL SERVIZIO

### Estinzione/Recesso del Titolare e Rimborso del credito

Il Titolare può, in qualunque momento e con le modalità pro tempore vigenti, estinguere la Carta/recedere dal contratto, senza penalità e spese di chiusura, presentando a CartaLIS, tramite i Punti Lottomaticard o call center, richiesta di recesso/estinzione della Carta quale strumento di moneta elettronica e richiedere il rimborso del credito presente sulla Carta al momento dell'estinzione. Per procedere al recesso/estinzione e al conseguente rimborso, il Titolare verrà identificato, tramite i Punti Lottomaticard, mediante esibizione di un documento di identità in corso di validità e, ove la richiesta di recesso/estinzione avvenga tramite call center, mediante comunicazione del 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., e nel caso in cui il rimborso sia richiesto prima della data di scadenza della Carta ovvero 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 credito residuo sia almeno pari alla commissione di rimborso riportata nella tabella di cui sopra. CartaLIS sarà legittimata a trattenere quanto di sua spettanza a valere sulla disponibilità presente sulla Carta. Il rimborso, al netto delle spese, sarà eseguito da CartaLIS, secondo le modalità di seguito indicate, mediante erogazione di denaro contante presso i Punti Lottomaticard, nei limiti di importo sopra riportati, o tramite versamento sul conto corrente indicato dal Titolare nella richiesta di bonifico-SEPA inoltrata a CartaLIS. In caso di recesso/estinzione della Carta, il Titolare dovrà provvedere alla riconsegna della Carta presso uno dei Punti Lottomaticard o con le diverse modalità rese note da CartaLIS anche mediante il Sito, debitamente tagliata a metà e resa inutilizzabile. Solo dopo la riconsegna della Carta, il Titolare potrà richiedere il rimborso, al netto della eventuale commissione di rimborso, nelle modalità sopra descritte. La Carta non dovrà essere riconsegnata a CartaLIS nell'ipotesi in cui sul relativo supporto fisico siano attivi servizi e/o funzionalità diverse ed ulteriori rispetto alla Moneta Elettronica.

### Recesso di CartaLIS

CartaLIS si riserva la facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 2 mesi, dandone comunicazione scritta al Titolare. Qualora ricorra un giustificato motivo CartaLIS ha facoltà di recedere dal contratto senza preavviso, dandone comunicazione scritta al Titolare. Nelle predette ipotesi, il Titolare avrà facoltà di richiedere il rimborso del saldo disponibile secondo le modalità sopra riportate. 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 CartaLIS. Qualora il recesso dipenda dall'impossibilità per CartaLIS di rispettare gli obblighi di adeguata verifica, CartaLIS provvederà ad effettuare il rimborso della moneta elettronica eventualmente presente sulla Carta, tramite bonifico -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'articolo 18, comma 1 del D. Lgs. n. 231/07.

### Modifica delle condizioni

CartaLIS si riserva la facoltà di modificare, in qualsiasi momento, il contratto o le condizioni e le informazioni ad esso relative dandone comunicazione al Titolare per iscritto mediante posta ordinaria, posta elettronica ordinaria o certificata all'indirizzo e-mail indicato dal Titolare in fase di sottoscrizione del contratto o successivamente, con preavviso di 2 mesi rispetto alla data prevista per la decorrenza delle modifiche stesse. Entro tale data, il Titolare che non intenda accettare le modifiche proposte ha diritto di recedere dal contratto, a mezzo raccomandata a/r o mediante posta elettronica ordinaria o certificata, all'indirizzo di CartaLIS, senza penalità e senza spese di chiusura e di richiedere il rimborso del saldo disponibile alle condizioni precedentemente praticate, secondo le modalità previste per il rimborso. Ove il Titolare non eserciti il diritto di recesso entro il termine sopra specificato, le modifiche comunicate da CartaLIS si intenderanno accettate. Qualora sussista un giustificato motivo, CartaLIS potrà modificare le condizioni del contratto, preavvisando entro un congruo termine il Titolare, che ha il diritto di recedere dal contratto con le modalità sopra indicate. Nel medesimo caso, CartaLIS potrà modificare l'importo di qualunque onere relativo alla Carta originariamente convenuto, senza alcun preavviso, dandone immediata comunicazione al Titolare, che avrà facoltà di recedere dal contratto. In tutti i casi di recesso del Titolare per modifica delle condizioni, non sarà applicata alcuna commissione sul rimborso del saldo disponibile.

### Comunicazioni e Informazioni

Tutte le comunicazioni relative alla Carta saranno effettuate in lingua italiana e comunicate al Titolare tramite posta ordinaria all'ultimo indirizzo reso noto dal Titolare ovvero mediante e-mail all'indirizzo da questi comunicato in fase di sottoscrizione del contratto o successivamente.

Se un'operazione di accredito della Carta proveniente da Circuito superasse i limiti come sopra riportati, l'intero importo sarà riconosciuto al Titolare tramite assegno bancario non trasferibile inviato all'indirizzo dallo stesso indicato.

### Modalità di utilizzo della Carta sui siti di gioco

Le modalità e i limiti di utilizzo della Carta per operazioni sui conti gioco on line sono indicati sul Sito; CartaLIS non incorre in alcuna responsabilità nel caso in cui la Carta, per qualsiasi motivo, non sia accettata dall'esercizio convenzionato, ivi inclusi gli esercenti operanti via internet, o da alcuni siti di gioco.

### Misure di tutela e correttive

Il Titolare è tenuto a custodire con ogni cura la Carta ed i relativi codici, ivi inclusi i Codici Internet, che dovranno restare segreti e che il Titolare avrà cura di non riportare sulla Carta né di conservare insieme alla stessa. Il Titolare è responsabile della custodia e del corretto utilizzo della Carta e dei suddetti codici. In caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato della Carta e/o dei relativi codici, ivi inclusi i Codici Internet, il Titolare dovrà darne immediata comunicazione a CartaLIS telefonando ai numeri del Call Center sopra indicati e comunicando agli operatori le informazioni indispensabili per procedere, se del caso, al blocco della Carta e/o dei codici. Nei suddetti casi, il Titolare è tenuto, inoltre, a presentare denuncia alle competenti autorità, fornendone copia a CartaLIS entro 48 ore; nella denuncia il Titolare dovrà precisare che la Carta è dotata delle funzionalità di moneta elettronica. Appena ricevute le segnalazioni e le informazioni necessarie, CartaLIS provvederà al blocco della Carta e delle relative funzionalità di moneta elettronica, procedendo, altresì, se richiesto, al rimborso del credito residuo. Salvo il caso in cui il Titolare abbia agito in modo fraudolento o con dolo o colpa grave, anche con riguardo alla comunicazione di blocco, o non abbia rispettato le misure idonee a garantire la sicurezza della Carta e dei relativi codici, ivi inclusi i Codici Internet, il Titolare sopporta una perdita economica massima di 150,00 Euro derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente prima della comunicazione di blocco. Il Titolare non sopporta alcuna perdita economica derivante dall'utilizzo della Carta smarrita, sottratta o utilizzata indebitamente dopo la comunicazione di blocco, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento.

CartaLIS ha la facoltà di procedere, in qualsiasi momento, al blocco della Carta per esigenze di sicurezza o qualora vi sia il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato. In tal caso, CartaLIS, comunicherà al Titolare il blocco della Carta, per quanto possibile in anticipo rispetto al blocco stesso, o al più tardi, immediatamente dopo, salvo che tale comunicazione non sia contraria a ragioni di sicurezza o a disposizioni di legge o regolamento. E' fatto salvo il diritto del Titolare di chiedere il rimborso del saldo disponibile.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale e di rimborso

Dal momento in cui il Titolare presenta a CartaLIS comunicazione di recesso dal rapporto contrattuale ed eventuale richiesta di rimborso del saldo disponibile sulla Carta, CartaLIS provvederà alla chiusura del rapporto entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla ricezione di tale richiesta.

### Reclami - Tentativo di conciliazione - Arbitro Bancario Finanziario

Il Titolare può presentare reclamo a CartaLIS, per lettera raccomandata A/R, per via telematica o via fax, inviando una comunicazione a: CartaLIS Istituto di Moneta Elettronica S.p.A., Ufficio Reclami Lottomaticard - indirizzo: Viale del Campo Boario, 56/d - 00154 Roma - indirizzo e-mail: [reclami@lottomaticard.it](mailto:reclami@lottomaticard.it) - fax: 06.51.89.43.72. CartaLIS è tenuta a rispondere entro 30 giorni.

Se il Titolare non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, la controversia insorta dovrà essere preliminarmente oggetto di un tentativo di conciliazione ai sensi del D.Lgs.n. 28/2010 in base al Regolamento di Mediazione di ADR Center, società iscritta nel Registro degli organismi deputati a gestire tentativi di conciliazione. Il regolamento, la modulistica e la tabella delle indennità in vigore al momento dell'attivazione della procedura sono consultabili all'indirizzo internet [www.adrcenter.com](http://www.adrcenter.com). La procedura di mediazione si svolgerà nella sede del predetto organismo più vicina al luogo dell'ufficio giudiziario che sarebbe competente per l'azione giudiziaria. Qualora il Titolare sia un consumatore ai sensi del Codice del consumo (D.Lgs. n. 206/2005) e non esista una sede di ADR Center, o una ad essa affiliata o consorzata, nella sua città di residenza, il Titolare può rivolgersi a uno degli organismi pubblici ivi presenti. Le spese di mediazione sono divise tra le parti, come per legge.

In alternativa alla procedura di conciliazione presso ADR Center, il Titolare 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 consultare la guida ABF disponibile sul sito [www.lottomaticard.it](http://www.lottomaticard.it).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da CartaLIS in relazione alla prestazione dei servizi di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione nonché dei soggetti che svolgono funzioni di controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (Titolo VIII del T.U. Bancario e Titolo II, Capo VI del Decreto Legislativo n. 11/2010).

## LEGENDA

**ATM (Automated Teller Machine):** sportello automatico mediante il quale il cliente può utilizzare la Carta, nei termini e alle condizioni vigenti presso ciascuno sportello, per prelievo di contante.

**ATM QuiMultibanca:** sono gli ATM che espongono il logo QuiMultibanca attraverso i quali si può effettuare ricarica carta prepagata con una qualsiasi carta pago bancomat. Gli ATM abilitati a tale servizio sono disponibili sul sito di [www.quimultibanca.it](http://www.quimultibanca.it)

**Circuito VISA:** Circuito internazionale attraverso il quale la Carta, in Italia e all'estero, può effettuare pagamenti per l'acquisto di beni e servizi presso gli esercizi commerciali convenzionati e siti internet contrassegnati dal marchio VISA.

**Circuito:** Circuito internazionale VISA e Circuito CartaLIS.

**CVV2:** codice di controllo per garantire la protezione dei pagamenti elettronici. Il CVV2 (composto di tre cifre) è riportato sul retro della Carta nello spazio riservato alla firma..

**Phishing:** Una forma diffusa di frode informatica, denominata phishing, consiste 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, autoriproduci, diffondersi, nonché di determinare alterazioni del corretto funzionamento del sistema e di esportare i dati.

**PIN (Personal Identification Number):** codice personale segreto di quattro cifre che è generato elettronicamente e dovrà essere utilizzato esclusivamente dal cliente titolare per le operazioni di prelievo di contante da sportelli automatici e per altre tipologie di pagamento che prevedono l'utilizzo di apparecchiature elettroniche.

## RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il cliente può presentare reclamo all'intermediario, per lettera raccomandata A/R, per via telematica o via fax, inviando una comunicazione a: CartaLIS Istituto di Moneta Elettronica S.p.A., Ufficio Reclami Lottomaticard

- **indirizzo:** Viale del Campo Boario, 56/d - 00154 Roma
- **indirizzo e-mail:** [reclami@lottomaticard.it](mailto:reclami@lottomaticard.it); [cartalis@pec.it](mailto:cartalis@pec.it)
- **fax:** 06.51.89.43.72

L'intermediario deve rispondere entro 30 giorni.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, la controversia insorta dovrà essere preliminarmente oggetto di un tentativo di conciliazione ai sensi del D.Lgs. n. 28/2010, in base al Regolamento di Mediazione di ADR Center (regolamento, modulistica e tabelle delle indennità in vigore al momento dell'attivazione della procedura consultabili all'indirizzo internet [www.adrcenter.com](http://www.adrcenter.com)), secondo modalità e condizioni indicate nel contratto e nel foglio informativo.

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.

## 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 giorno 25 dicembre.

Il cliente può richiedere il **blocco della carta** contattando il seguente numero (attivo tutti i giorni 24 ore su 24):

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

La chiamata è a pagamento con tariffazione nazionale. Il costo della chiamata dipende dall'operatore telefonico utilizzato.

Il cliente può inoltre contattare il servizio di assistenza utilizzando il modulo guidato web reperibile nella sezione "Assistenza Clienti - Contatti" del sito [www.lottomaticard.it](http://www.lottomaticard.it)