



## Hello! Free

### CARTA PREPAGATA - FOGLIO INFORMATIVO

Prodotto offerto da Banca Nazionale del lavoro S.p.a. tramite tecniche di comunicazione a distanza  
(La carta Hello! Free è principalmente rivolta ai seguenti profili:  
Clienti Privati possessori di conto corrente Hello bank!)

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

**BANCA NAZIONALE DEL LAVORO** Società per Azioni

Sede Legale e Amministrativa: Viale Altiero Spinelli, 30 - 00157 Roma

Telefono: + 39 06.060.060

Numero Hello bank!: + 39 06.888.299.99

Sito internet: [www.bnl.it](http://www.bnl.it); [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it)

Contatti: [info@hellobank.it](mailto:info@hellobank.it)

Iscritta all'Albo delle banche al n. 5676 e capogruppo del gruppo bancario BNL - iscritto all'Albo dei gruppi bancari presso la Banca d'Italia al n. 1005

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento del socio unico BNP Paribas S.A. - Parigi

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Codice Fiscale, Partita Iva e n. di iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma al numero 09339391006

Capitale Sociale: Euro 2.076.940.000

#### CHE COS'E' LA CARTA PREPAGATA

Le carte prepagate ricaricabili sono carte non collegate necessariamente ad un conto corrente, con cui possono essere effettuati:

- acquisti presso i Punti di Vendita fisici e virtuali (esercenti convenzionati con il circuito presente sulla carta)
- prelievi di contante, in Italia e all'estero, presso gli sportelli automatici abilitati (ATM) in base alle disponibilità delle precedenti ricariche
- ricariche a valere sulla carta, attraverso molteplici canali, tra cui ATM BNL, sul sito [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it) con carte di pagamento e all'interno del proprio Internet banking Hello bank! con conto corrente BNL o Hello bank!. A riguardo, la carta prepagata Hello! Free è disponibile con apposite coordinate bancarie (IBAN) che possono essere utilizzate per ricevere pagamenti / accreditare lo stipendio a valere sul saldo attivo della carta.

Il titolare ha facoltà di richiedere alla Banca l'attivazione del Servizio SMS Alert, che avvisa il titolare, con un messaggio SMS, ogni volta che viene effettuata un'operazione di pagamento o di prelievo di contante sulla propria Carta. L'attivazione del Servizio SMS Alert è offerta gratuitamente dalla Banca. Il costo dei messaggi ricevuti è addebitato direttamente dai gestori di telefonia mobile come indicato nelle condizioni economiche del presente foglio informativo e nelle Condizioni Generali del Servizio; la Banca per ogni messaggio inviato riceverà, dai gestori di telefonia, una retrocessione pari ad una frazione del prezzo del messaggio applicato ai clienti finali, nella misura percentuale del 46%. Hello! Free è utilizzabile fino ad esaurimento delle somme caricate e nei limiti d'importo indicati nelle condizioni economiche del presente documento (prelievi di contante presso ATM previsti nella misura massima giornaliera di € 500), mentre il limite di caricamento è specificato sul contratto di adesione al servizio.

Inoltre, può essere utilizzata anche in modalità "contactless": questa modalità è un servizio che consente di dare il consenso all'esecuzione di pagamenti a debito della Carta mediante semplice avvicinamento della carta senza bisogno di inserirla nelle apparecchiature POS (il servizio è utilizzabile solo presso gli esercenti commerciali dotati di POS idonei a rilevare i dati a distanza in modalità "contactless").

#### Rischi tipici

Il Titolare deve custodire con cura la Carta ed il PIN, adottando misure di massima cautela.

Nel caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato della Carta, il Titolare deve:

- a) comunicare immediatamente alla Banca l'accaduto per richiedere il blocco della Carta, telefonando al servizio assistenza clienti, al numero indicato nella lettera di trasmissione della Carta ovvero reperibile sul sito [www.bnl.it](http://www.bnl.it) e sulla app BNL;
- b) denunciare lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato della Carta alle Autorità competenti. Il Titolare deve conservare una copia della denuncia. La Banca può richiedere copia della denuncia.

Parimenti, nel caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato dei dispositivi (in particolare nelle casistiche in cui i dati della Carta sono stati registrati in siti /applicazioni/ wallet senza protezione di adeguate password ai dispositivi stessi e/o ai siti/applicazioni/ wallet ovvero si sospetta la presenza di virus tali da controllare il dispositivo), il Titolare è tenuto ad attivare tutte le eventuali procedure previste dal produttore/ gestore del dispositivo per il blocco del dispositivo stesso e/o della sua rete dati/linea telefonica nonché a procedere, anche in questo caso, secondo quanto previsto nel precedente paragrafo ai punti a) e b). Analoghi obblighi devono essere posti in essere nei casi in cui gli eventi di cui alla presente sezione riguardino anche le credenziali di sicurezza personalizzate di accesso e utilizzo del conto online e/o dei codici temporanei ricevuti via e-mail o SMS.

Il Titolare per le operazioni effettuate con la Carta che rientrano nel perimetro della vigente normativa in materia di operazioni di pagamento (Decreto legislativo 11 del 2010), e ferme restando le pattuizioni contrattuali e le previsioni di legge in materia:

- dopo la comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato, non sopporta alcuna perdita a meno che abbia agito in modo fraudolento;
- salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, non sopporta alcuna perdita qualora la Banca non abbia reso disponibili gli strumenti concordati per effettuare la comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato ovvero -nel caso di blocco della Carta, al venir meno delle ragioni che hanno determinato il blocco - non abbia reso disponibili strumenti adeguati al fine di richiedere lo sblocco della Carta o il rilascio di una nuova Carta;
- salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, non sopporta alcuna perdita se la Banca non esige un'autenticazione forte;
- non sopporta alcuna perdita se lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita non potevano essere notati dal Titolare stesso prima di un pagamento o se la perdita è stata causata da atti o omissioni di dipendenti, agenti o succursali del prestatore di servizi di pagamento o dell'ente cui sono state esternalizzate le attività;
- negli altri casi, salvo che abbia agito in modo fraudolento o, con dolo o colpa grave, non abbia osservato gli obblighi di custodia, protezione e di utilizzo indicati nel contratto ovvero non abbia comunicato, secondo le modalità appositamente previste dal contratto, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato non appena ne viene a conoscenza, sopporta la perdita derivante dall'utilizzo indebito della Carta conseguente a questi eventi, entro il limite di 50 EURO;
- in ogni caso, sopporta tutte le perdite derivanti dalle operazioni di pagamento non autorizzate, senza il limite dei 50 EURO, se abbia agito in modo fraudolento o, con dolo o colpa grave, non abbia osservato gli obblighi di custodia, protezione e di utilizzo indicati nel contratto ovvero non abbia comunicato, secondo le modalità appositamente previste, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato non appena ne viene a conoscenza.

Per saperne di più:

- La **Guida pratica ai pagamenti nel commercio elettronico**, che fornisce una mappa degli strumenti da utilizzare per fare acquisti online e ne spiega le relative caratteristiche, rischi e strumenti di tutela;
- L'**Opuscolo della commissione europea illustrativo dei diritti dei consumatori** nell'ambito dei sistemi di pagamento nell'Unione europea.

La Guida è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e, insieme all'Opuscolo, sul sito della Banca [www.bnl.it](http://www.bnl.it) sezione trasparenza.





Roma. Il cliente che prima del recesso abbia usufruito del prodotto/servizio previsto dal contratto è tenuto a pagare le relative spese, secondo le condizioni economiche di cui al Documento di Sintesi. In caso di mancato esercizio del diritto di ripensamento il contratto continua a produrre gli effetti secondo quanto dallo stesso stabilito, e salvo l'ulteriore diritto di recesso, contrattualmente previsto.

#### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Si informa il Cliente che l'estinzione del rapporto di carta prepagata avverrà entro la giornata lavorativa nella quale il cliente comunica all'agenzia la volontà di chiudere il rapporto contrattuale consegnando la "materialità" stessa, salvo impedimenti tecnici. Tale termine decorre dal momento in cui il Cliente ha adempiuto a tutte le richieste della Banca strumentali all'estinzione del rapporto (esempio pagamento di spese autorizzate non ancora contabilizzate, pagamento di commissioni di rimborso...).

#### Reclami e procedure di composizione stragiudiziale delle controversie

Per eventuali contestazioni relative all'interpretazione ed applicazione del presente contratto, il Titolare può presentare reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, Viale Altiero Spinelli 30, 00157 Roma, indirizzo e-mail [reclami@bnlmail.com](mailto:reclami@bnlmail.com), indirizzo di posta elettronica certificata [reclami@pec.bnlmail.com](mailto:reclami@pec.bnlmail.com), che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Per eventuali contestazioni relative ai servizi di pagamento, la Banca è tenuta a fornire una risposta entro il termine di 15 giornate operative. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative 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 operative.

Fermo restando il diritto di fare un esposto alla Banca d'Italia, se il Titolare non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini sopra indicati, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può alternativamente:

- attivare presso organismi di conciliazione accreditati, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie ADR ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)) - qualunque sia il valore della controversia, sia congiuntamente alla Banca che in autonomia, una procedura di conciliazione al fine di trovare un accordo con la Banca per la soluzione delle controversie relative al rapporto. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo;
- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), organo competente per le controversie relative ad operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009 (a partire dal 1° ottobre 2022, non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso), e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. Resta fermo che non possono essere sottoposte all'ABF le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale. All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del Titolare ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure alla Banca. Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria, sempre tenendo conto di quanto più avanti precisato;
- attivare presso il suddetto Conciliatore Bancario Finanziario, qualunque sia il valore della controversia, una procedura arbitrale (ai sensi degli artt. 806 e ss. del c.p.c), a norma del Regolamento da esso emanato, consultabile sul predetto sito.

In ogni caso, il Titolare, per poter fare causa alla Banca davanti al Giudice Ordinario, deve prima alternativamente:

- effettuare il tentativo di mediazione obbligatoria, previsto e disciplinato dal D.Lgs. 28/2010 (e successive modifiche della L. 98/2013), ricorrendo ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro (tra i quali il predetto Conciliatore Bancario Finanziario);
- esperire il procedimento davanti al citato Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per ulteriori informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario, si può consultare la Guida pratica sull'Arbitro Bancario Finanziario su [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e presso le Filiali della Banca.

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, dei soggetti ai quali sono esternalizzate funzioni aziendali essenziali o importanti e di quelli incaricati della revisione legale dei conti, nonché nei confronti degli esponenti aziendali e del personale. Tali sanzioni amministrative di carattere pecuniario ed accessorio sono applicate secondo i criteri (ad esempio, rilevanza dell'infrazione, ammontare, durata, etc) indicati dalle pertinenti norme del Decreto Legislativo 385 del 1993 (Testo Unico Bancario) e del Decreto Legislativo 11 del 2010.

#### GLOSSARIO

<b>Carta di prepagata ricaricabile</b>	Carta di pagamento che consente al titolare di effettuare prelievi di contante ed acquisti, presso i Punti di vendita fisici e virtuali, limitatamente agli importi precedentemente caricati sulla carta. La carta può essere successivamente ricaricata
<b>IBAN</b>	L'International Bank Account Number è il codice utilizzato per identificare in maniera univoca, a livello nazionale e internazionale, il conto di un cliente presso un'istituzione finanziaria
<b>Costo di rilascio</b>	Costo sostenuto per il rilascio della carta Hello! Free
<b>Blocco carta</b>	Blocco dell'utilizzo della carta per smarrimento o furto
<b>Sostituzione della carta</b>	Nuovo rilascio di una carta a seguito di blocco della carta posseduta
<b>ATM</b>	Automated Teller Machine, ovvero lo sportello automatico che permette, mediante l'utilizzo di carte debito/credito, di effettuare operazioni di prelievo di contante, di versamento, informative di conto corrente
<b>POS</b>	Apparecchiature elettroniche che consentono il pagamento di beni e servizi con la carta presso il punto vendita