Hello! Card

CARTA DI CREDITO - FOGLIO INFORMATIVO
Prodotto offerto da Banca Nazionale del lavoro S.p.a. tramite tecniche di comunicazione a distanza
(La carta Hello!Card 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: +39 060.060
Numero Hello bank!: + 39 06.888.299.99
Sito internet: **www.bnl.it; www.hellobank.it**
Contatti: info@hellobank.it
Indirizzo e-mail: Centro_relazioni_clientela@bnlmail.com
Banca Nazionale del Lavoro Società per Azioni esercita attività bancaria ai sensi dell'art.10 TUB.

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
La Banca è soggetta all'autorizzazione e alla vigilanza della Banca d'Italia, con sede in via Nazionale 91, 00184 Roma, sito internet: https://www.bancaditalia.it, dati di contatto: tel +39 06 47921; bancaditalia@pec.bancaditalia.it; email@bancaditalia.it

CHE COS'E' LA CARTA DI CREDITO

La Carta di credito è uno strumento che consente al Titolare il pagamento di beni e servizi e l'anticipo di contanti presso un circuito nazionale ed internazionale di esercizi convenzionati e ATM.
Le spese e gli anticipi di contante effettuati saranno rimborsati dallo stesso Titolare mediante addebito mensile sul proprio conto corrente bancario.
Hello! Card è una Carta bancaria destinata alla clientela della Banca, appartenente al circuito Mastercard, che consente ai titolari di effettuare acquisti presso una vastissima rete di esercizi commerciali: oltre 30 milioni di punti vendita nel mondo, di cui circa 1.000.000 in Italia.
Nell'ambito di questa struttura, la Carta Hello! Card offre:

- possibilità di effettuare anticipi di denaro contante in Italia e all'estero, fino ad un limite massimo di € 250 al giorno, presso oltre 1.000.000 di sportelli automatici nel mondo;
- pacchetto di servizi assicurativi.

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, disponibili sul sito www.hellobank.it; 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%.

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 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.
Le informazioni fornite a mezzo del presente documento si ritengono valide fino alla data di pubblicazione del prossimo aggiornamento.

BNL GRUPPO BNP PARIBAS
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.
ISCRITTA ALL'ALBO DELLE BANCHE E CAPOGRUPPO BANCARIO BNL ISCRITTO ALL'ALBO DEI GRUPPI BANCARI PRESSO LA BANCA D'ITALIA
SEDE LEGALE E DIREZIONE CENTRALE - VIALE ALTIERO SPINELLI 30 – 00157 ROMA- CAPITALE € 2.076.940.000,00 I.V. C.F. - P.IVA E N.ISCRIZ. REG. IMPRESE ROMA 09339391006

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 e, insieme all'Opuscolo, sul sito della Banca www.bnl.it sezione trasparenza

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.
ISCRITTA ALL'ALBO DELLE BANCHE E CAPOGRUPPO BANCARIO BNL ISCRITTO ALL'ALBO DEI GRUPPI BANCARI PRESSO LA BANCA D'ITALIA
SEDE LEGALE E DIREZIONE CENTRALE - VIALE ALTIERO SPINELLI 30 – 00157 ROMA- CAPITALE € 2.076.940.000,00 I.V. C.F. - P.IVA E N.ISCRIZ. REG. IMPRESE ROMA 09339391006

CONDIZIONI ECONOMICHE DELL'OPERAZIONE O DEL SERVIZIO

VOCI DI COSTO	
Circuiti convenzionati	Mastercard
Limite di utilizzo della carta (misura minima dell fido)	750,00 Euro
Limite di utilizzo della carta (misura massima del fido)	5.000,00 Euro
Quota annuale carta titolare	5,00 Euro
Quota annuale carta aggiuntiva	5,00 Euro
Costo di ciascun SMS ricevuto per servizio di avviso e notifica	0,15 Euro Vodafone, Ho Mobile e WINDTRE; 0,16 Euro Tim, Poste Mobile, Fastweb, Coopvoce,Tiscali, Kena Mobile e Iliad.
INFORMATIVE, INVIO DOCUMENTI E GESTIONE CARTE	
Invio estratto conto in formato cartaceo	1,00 Euro
Invio estratto conto in formato elettronico	0,00 Euro
Invio Documenti di Trasparenza in formato cartaceo	1,00 Euro
Invio Documenti di Trasparenza in formato elettronico	0,00 Euro
Addebito automatico sul c/c del Titolare	15 giorni dopo la data dell'estratto conto
Commissione per duplicato e/c oltre 3 mesi dalla data di rilascio	0,00 Euro
Commissione per ritardato pagamento	0,20 %
Interessi di mora	15,90 %
Costo blocco della carta	0,00 Euro
Costo nuovo rilascio e invio PIN	0,00 Euro
Costo sostituzione carta [1]	0,00 Euro
PRELIEVI DI CONTANTE	
Limite giornaliero prelievo di contante presso ATM BNL e Gruppo BNP Paribas [2]	250,00 Euro
Limite giornaliero prelievo di contante presso ATM altre Banche [2]	250,00 Euro
Commissione per anticipo contante presso ATM BNL e Gruppo BNP Paribas	4,00 % (min. 2,58 Euro)
Commissione per anticipo contante presso ATM altre banche	4,00 % (min. 2,58 Euro)
Commissione per prelievo di contante in valuta extra Euro - Circuito Mastercard [3]	1,70 %
PAGAMENTI	
Commissione per operazioni in valuta extra Euro - Circuito Mastercard [3]	1,70 %
Commissione per ogni acquisto di carburante effettuato in Italia	0,00 Euro

(1) Il costo viene applicato in caso di furto, smarrimento e malfunzionamento.
(2) L'importo massimo di prelievo di contante giornaliero su ATM si intende riferito alla singola Carta. Il limite mensile di prelievo di contante presso ATM (BNL, Gruppo BNP Paribas e altre Banche) corrisponde al limite di utilizzo accordato dalla Banca.
(3) Cambio praticato sulle operazioni in valuta: l'importo delle operazioni effettuate in valute differenti dall'euro viene addebitato in euro al tasso di cambio applicato dal Circuito Internazionale al momento della ricezione della transazione. La commissione è azzerata per prelievi di contante effettuati presso ATM del Gruppo BNP Paribas.
Le operazioni in divisa sono soggette alla commissione di conversione valutaria applicata dal circuito internazionale di pagamento. Tale commissione varia in base al circuito e al Paese in cui viene effettuata l'operazione e si applica sia per i pagamenti sia per i prelievi effettuati in divisa diversa dall'Euro. Come previsto dal Regolamento Europeo n. 518/2019 in materia di pagamenti transfrontalieri, la Banca fornirà al Titolare preventivamente all'esecuzione dell'operazione, l'informativa correlata alla commissione di conversione valutaria rappresentata come maggiorazione percentuale rispetto agli ultimi tassi di cambio pubblicati dalla Banca Centrale Europea.
Per maggiori informazioni, prima di effettuare l'operazione, si consiglia di consultare, sul sito BNL.it, l'informativa dedicata.
Per i prelievi di contante in valuta extra euro effettuati presso ATM del Gruppo BNP Paribas, la commissione valutaria non viene applicata.

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il contratto è a tempo indeterminato. Esso, unitamente alle relative informazioni precontrattuali, è redatto in lingua italiana, ed è disciplinato dal diritto italiano. La lingua delle comunicazioni nel corso del rapporto è parimenti quella italiana.
Il Titolare può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura, avvalendosi dell'apposita modulistica in filiale ovvero dandone comunque comunicazione scritta alla propria filiale o, ancora, per il tramite del sito hellobank.it.
La Banca può recedere dal Contratto mediante comunicazione scritta al Titolare, con un preavviso di 60 giorni, o, in presenza di giustificato motivo, anche senza preavviso.
Il Titolare è tenuto a restituire immediatamente la Carta fisica in suo possesso; in caso di mancata restituzione, la Banca si riserva di richiedere al Titolare una dichiarazione in cui conferma che la Carta è stata distrutta e resa inutilizzabile.
La Banca rimborsa al Titolare la quota residua di canone per il periodo successivo all'estinzione del contratto (quindi, in misura proporzionale ai mesi non goduti).

Modalità e termini di recesso dal contratto in caso di vendita a distanza

Per i contratti sottoscritti tramite tecniche di comunicazione a distanza, il Titolare che rivesta la qualifica di consumatore ha facoltà di recedere, senza penali e senza indicare il motivo, ai sensi dell'art. 59 - octies del Codice del Consumo (D.Lgs n. 206/2005, come modificato dal D.Lgs. n. 209/2025), entro i 14 giorni dalla conclusione del contratto o dalla data in cui riceve le condizioni contrattuali e le informazioni previste nel medesimo Codice del Consumo, se tale giorno è successivo a quello di conclusione del contratto. Il recesso potrà essere esercitato, oltre che nel modo indicato sopra sub "Recesso dal contratto", anche accedendo alla specifica funzione di recesso online disponibile all'interno dell'area riservata dell'app BNL, selezionando "Menu" (in basso a destra) e successivamente "Recesso prodotti" e poi il prodotto dal quale si intende recedere. Una volta attivata la funzione di recesso, sarà sufficiente confermare la "dichiarazione di recesso" che apparirà già precompilata. Il diritto di recesso potrà considerarsi esercitato se la dichiarazione di recesso sarà trasmessa alla Banca prima della scadenza del termine per l'esercizio del diritto. Il Titolare non dovrà pagare alcun importo se non abbia ancora usufruito del prodotto; sarà invece tenuto a pagare un importo pari alle prestazioni di cui abbia già fruito (ad esempio, costo della quota della Carta) se abbia preventivamente richiesto di eseguire il contratto. La richiesta da parte del Titolare di effettuare un'operazione a valere del contratto sarà considerata dalla Banca equivalente a richiesta di inizio esecuzione del contratto. In caso di mancato esercizio del diritto di recesso nei termini predetti, il contratto continuerà a produrre gli effetti, salvo l'ulteriore diritto di recesso, contrattualmente previsto.
Per qualsiasi esigenza di assistenza, anche per ottenere chiarimenti adeguati prima di sottoscrivere il prodotto online ivi incluse le informazioni sul diritto di recesso, il Titolare potrà contattare il servizio assistenza clienti al numero telefonico 060.060, disponibile da lunedì a sabato, dalle ore 8.00 alle ore 22.00.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Per eventuali contestazioni relative all'interpretazione e applicazione del presente contratto, il Titolare può presentare reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, tramite posta all'indirizzo Viale Altiero Spinelli 30, 00157 Roma, oppure mediante posta elettronica all'indirizzo e-mail reclami@bnlmail.com, o posta elettronica certificata all'indirizzo reclami@pec.bnlmail.com, o, ancora, per il tramite dell'apposito modulo online disponibile su www.hellobank.it e sull'app Hello Bank. La Banca risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

BNL GRUPPO BNP PARIBAS
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.
ISCRITTA ALL'ALBO DELLE BANCHE E CAPOGRUPPO BANCARIO BNL ISCRITTO ALL'ALBO DEI GRUPPI BANCARI PRESSO LA BANCA D'ITALIA
SEDE LEGALE E DIREZIONE CENTRALE - VIALE ALTIERO SPINELLI 30 – 00157 ROMA- CAPITALE € 2.076.940.000,00 I.V. C.F. - P.IVA E N.ISCRIZ. REG. IMPRESE ROMA 09339391006

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) - 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): 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 e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. 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. Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso; resta fermo che non possono essere sottoposte all'ABF le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito 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 piu' 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 e presso le Filiali della Banca.
Il foro competente è quello dove il Titolare ha la residenza o il domicilio eletto.
Il Titolare ha in ogni caso diritto di presentare un esposto alla Banca d'Italia tramite la piattaforma dedicata all'interno dei "Servizi Online" presente sul sito www.bancaditalia.it o, in alternativa, tramite e-mail all'indirizzo email@bancaditalia.it da casella PEC o convenzionale, posta ordinaria all'indirizzo via Nazionale, 91 CAP 00184 Roma, fax, consegna a mano presso una delle Filiali della Banca d'Italia, reperibili al seguente indirizzo https://www.bancaditalia.it/chi-siamo/organizzazione/filiali/index.html, insediata nel territorio dove l'intermediario ha la direzione generale.

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.

LEGENDA

Carta di credito	Carta di pagamento che consente al titolare di effettuare acquisti di beni e servizi, oppure anticipi di contante, che saranno rimborsati con un addebito differito
Blocco carta	Blocco dell'utilizzo della carta per smarrimento o furto, oppure per utilizzo difforme dalle norme che regolano il contratto della carta di pagamento
Sostituzione carta	Sostituzione, successivamente al blocco, della carta smarrita o rubata, oppure in seguito a smagnetizzazione o problemi tecnici

BNL GRUPPO BNP PARIBAS
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.
ISCRITTA ALL'ALBO DELLE BANCHE E CAPOGRUPPO BANCARIO BNL ISCRITTO ALL'ALBO DEI GRUPPI BANCARI PRESSO LA BANCA D'ITALIA
SEDE LEGALE E DIREZIONE CENTRALE - VIALE ALTIERO SPINELLI 30 – 00157 ROMA- CAPITALE € 2.076.940.000,00 I.V. C.F. - P.IVA E N.ISCRIZ. REG. IMPRESE ROMA 09339391006