



## Hello! Mat

### CARTA DI DEBITO - FOGLIO INFORMATIVO

Prodotto offerto da Banca Nazionale del lavoro S.p.a. tramite tecniche di comunicazione a distanza  
(La carta Hello! Mat 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 DI DEBITO

Le carte Hello! Mat Mastercard consentono al Cliente di ottenere informazioni e di effettuare operazioni, con modalità elettroniche, a valere sul proprio conto corrente, ovvero sul conto corrente sul quale è autorizzato ad operare. Il Titolare accede ai servizi mediante l'uso di una Carta plastica e del relativo Codice Personale Segreto (denominato PIN). L'accesso ai servizi di cui al presente contratto è consentito, di norma, al titolare mediante la digitazione del proprio Codice Personale Segreto (denominato PIN) nonché pagamenti mobili di prossimità tramite Device, pagamenti contactless su POS abilitati. Il Titolare è tenuto ad utilizzare la Carta entro i limiti d'importo stabiliti per ciascuno dei Servizi cui la stessa è abilitata ed entro il limite costituito dal saldo disponibile del relativo conto corrente.

Il titolare ha facoltà di richiedere alla Banca l'attivazione del Servizio SMS Alert che offre la possibilità di essere avvisato, via notifica SMS ogni volta che sulla propria Carta viene effettuata un'operazione di pagamento o di prelievo di contante. 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 dei Servizi, disponibili sul sito [www.hellobank.it](http://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](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.

**CONDIZIONI ECONOMICHE DELL'OPERAZIONE O DEL SERVIZIO**

VOCI DI COSTO	
Quota primo anno	0,00 Euro
Quota annuale a regime	0,00 Euro
Costo rilascio carta	0,00 Euro
PRELIEVI DI CONTANTE ATM E ACQUISTI NEI PUNTI VENDITA (POS) <sup>1</sup>	
Commissione di prelievo di contante presso sportello automatico (ATM) BNL e gruppo BNP PARIBAS	0,00 Euro
Commissione di prelievo di contante presso sportello automatico (ATM) di altre banche in Italia e all'estero: importo inferiore a 99 euro	1,00 Euro
Commissione di prelievo di contante presso sportello automatico (ATM) di altre banche in Italia e all'estero: importo superiore a 99 euro	0,00 Euro
Valuta di addebito in conto corrente prelievi di contante	data operazione
Commissione per acquisti effettuati in Italia e all'estero	0,00 Euro
Valuta di addebito in conto corrente acquisti	data operazione
Commissione valutaria per operazioni valuta extra Euro <sup>(2)</sup>	1,70 %
VERSAMENTO DI CONTANTE ED ASSEGNI ESEGUITO A MEZZO IMPIANTI AUTOMATICI	
Commissioni per versamenti effettuati sul proprio conto corrente presso BNL	0,00 Euro
Valute	Conteggiati a partire dal "giorno di versamento" con le modalità e le condizioni previste dal conto corrente sul quale viene effettuata l'operazione
Disponibilità somme versate	
Termini di non stornabilità delle somme accreditate sul conto	
INFORMATIVE, INVIO DOCUMENTI E GESTIONE CARTA	
Saldo ed elenco ultimi movimenti di tutti i conti correnti collegati alla carta, elenco posizione Titoli, informazioni su Assegni Circolari BNL	0,00 Euro
Invio Documenti di Trasparenza in formato cartaceo	1,00 Euro
Invio Documenti di Trasparenza in formato elettronico	0,00 Euro
Costo blocco carta	0,00 Euro
Costo sostituzione carta <sup>(3)</sup>	6,00 Euro
LIMITI DI UTILIZZO <sup>(4)</sup>	
Prelievo di contante: Limite mensile presso ATM BNL e ATM altre Banche	7.750,00 Euro
Prelievo di contante: Limite giornaliero presso ATM BNL	2.000,00 Euro
Prelievo di contante: Limite giornaliero presso ATM altre Banche	500,00 Euro
Pagamento su POS: Limite mensile	2.000,00 Euro
Pagamento su POS: Limite giornaliero	2.000,00 Euro
Bonifico SEPA disposto da ATM BNL <sup>(5)</sup> : limite per singola operazione	10.000,00 Euro
Bonifico SEPA disposto da ATM BNL <sup>(5)</sup> : limite giornaliero <sup>(6)</sup>	50.000,00 Euro
SMS ALERT	
Costo di attivazione servizio SMS Alert	0,00 Euro
Costo di ciascun SMS ricevuto per servizio di avviso e notifica	0,15 Euro Vodafone, WINDTRE e Ho Mobile; 0,16 Euro Tim, Poste Mobile, Fastweb, Coopvoce, Tiscali, Kena Mobile e Iliad

(1) Per le transazioni Extra Europa l'operatività della carta può essere abilitata o disabilitata su espressa scelta del cliente, che dovrà essere formalmente comunicata alla Banca.

(2) 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 cliente 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.

(3) Il costo viene applicato in caso di furto, smarrimento, malfunzionamento ed inserimento PIN errati.

(4) Il limite di prelievo di contante giornaliero complessivo è da intendersi pari al valore massimo previsto per gli ATM BNL. Fermo restando il limite giornaliero, il limite di prelievo di contante massimo consentito sulla singola operazione è di Euro 500,00 su ATM BNL e Euro 250,00 su ATM di altre Banche. L'importo prelevabile dagli sportelli automatici dipende dalla disponibilità dei tagli di banconote presente negli stessi.

(5) Tale operazione è consentita solo in caso di attivazione del servizio SMS Alert sulle operazioni di bonifico SEPA. Il limite giornaliero tiene conto anche di tutte le operazioni dispositive effettuate tramite i Canali Diretti della Banca (Internet, Telefono e ATM); non tiene conto, invece, di eventuali bonifici SEPA disposti presso l'Agenzia. Tali limiti non sono modificabili.

**RECESSO E RECLAMI****Modalità e termini di recesso del contratto**

La Banca può recedere dal contratto mediante comunicazione al Titolare, con un preavviso di 60 giorni, o, in presenza di giustificato motivo, anche senza preavviso.

Il Titolare può, invece, recedere in qualsiasi momento, senza penalità e spese di chiusura, da questo contratto ed è tenuto a restituire immediatamente la Carta e ogni altro materiale in precedenza consegnatogli presso una qualsiasi filiale della Banca. La Banca, in caso di recesso, rimborsa al Titolare la quota residua di canone per il periodo successivo all'estinzione del contratto (quindi, in misura proporzionale ai mesi non goduti).

In ogni caso di risoluzione e/o cessazione di questo accordo, il Titolare deve restituire immediatamente la Carta alla Banca.

La Banca Le ricorda che, ai sensi dell'art. 67-duodecies del D.Lgs n. 206/2005 (come modificato dal D.Lgs n. 221/2007), che essendo il prodotto/servizio oggetto del presente contratto commercializzato mediante tecniche di comunicazione a distanza, qualora Lei rivesta la qualifica di consumatore, ha facoltà di recedere dal contratto stesso, senza penali e senza indicare il motivo, nel termine di quattordici giorni (c.d. diritto di ripensamento) decorrenti dalla conclusione del contratto. Il recesso dovrà essere esercitato accedendo alla specifica funzione tramite l'area riservata del sito di Hello bank!, ovvero in alternativa mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento inviata presso BNL Viale Altiero Spinelli, 30 - 00157





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 di debito avverrà entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data in cui la richiesta è stata presentata comprensiva della "materialità", 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).

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

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

Fermo restando il diritto di fare un esposto alla Banca d'Italia, se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, 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, secondo quanto più avanti precisato;
  - 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 Cliente, 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, il Cliente 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.

#### LEGENDA

<b>Carta di debito</b>	Carta di pagamento che consente al titolare di effettuare acquisti di beni e servizi, oppure prelievi di contante, dando luogo al contestuale addebito delle somme spese o prelevate sul conto corrente dello stesso titolare, ovvero sul conto corrente sul quale è autorizzato ad operare
<b>Blocco carta</b>	Blocco dell'utilizzo della carta per smarrimento o furto
<b>Sostituzione carta</b>	Nuovo rilascio di una nuova carta a seguito di blocco della carta posseduta
<b>Costo di rilascio</b>	Costo relativo al primo rilascio della carta di debito
<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