



# 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 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 (c.d. P.I.N., "Personal Identification Number). L'accesso ai servizi di cui al presente contratto è consentito, di norma, al titolare mediante la digitazione del proprio Codice Personale Segreto. 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.

Funzione Pagobancomat/Cirrus : servizio che consente al titolare della carta Hello! Mat di effettuare prelievi di denaro contante in Italia e all'estero (entro i massimali di utilizzo stabiliti dal contratto) presso sportelli automatici (ATM) contraddistinti dal marchio "Bancomat", digitando il Codice Personale Segreto.

Funzione Pagobancomat/Maestro: servizio che consente al titolare della carta Hello! Mat di effettuare acquisti di beni e servizi presso esercizi commerciali convenzionati che espongono il marchio "Pagobancomat", digitando il Codice Personale Segreto.

Funzione Fastpay: servizio che permette di pagare in Italia i pedaggi autostradali con il circuito Fastpay.

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. 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 44%.

### Rischi specifici legati alla tipologia di contratto

Il Titolare è obbligato, adottando misure di massima cautela, alla custodia e al buon uso delle Carte ed è pertanto responsabile di tutte le conseguenze derivanti dall'utilizzo delle Carte da parte di terzi.

Nel caso di smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato delle Carte o delle eventuali Carte aggiuntive, il Titolare deve:

- a) comunicare immediatamente alla Banca l'accaduto, contattando telefonicamente il servizio clienti al numero indicato nella lettera di trasmissione della carta ovvero reperibile sul sito [hellobank.it](http://hellobank.it);
- b) denunciare lo smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato della Carta alle Autorità competenti. Una copia della denuncia dovrà essere conservata dal Titolare; infatti, la Banca può richiedere copia della denuncia entro 48 ore dalla ricezione della comunicazione di smarrimento, sottrazione, utilizzo indebito o non autorizzato della Carta.

Per le operazioni di pagamento effettuate tramite l'utilizzo della Carta, il Titolare è responsabile secondo quanto segue:

- dopo la comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato, non sopportano alcuna perdita a meno che il Titolare abbia agito in maniera fraudolenta;

- salvo il caso in cui il Titolare abbia agito in modo fraudolento, non sopportano 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 l'emissione di una nuova Carta;
- salvo il caso in cui il Titolare abbia agito in modo fraudolento, non sopportano alcuna perdita se la Banca non esige un'autenticazione forte;
- non sopportano alcuna perdita se lo smarrimento, il furto o l'appropriazione indebita della Carta 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 cui sono state esternalizzate le attività;
- negli altri casi, salvo che il Titolare abbia agito in modo fraudolento o, con dolo o colpa grave, non abbia utilizzato la Carta in conformità di quanto previsto dal contratto ovvero non abbia comunicato, secondo le modalità appositamente previste dal contratto, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato della Carta non appena ne viene a conoscenza, sopportano la perdita derivante dall'utilizzo indebito della Carta conseguente a questi eventi, entro il limite di 50 EURO;
- in ogni caso, sopportano tutte le perdite derivanti dalle operazioni di pagamento non autorizzate, senza il limite dei 50 EURO, se il Titolare abbia agito in modo fraudolento o, con dolo o colpa grave, non abbia utilizzato la Carta in conformità di quanto previsto dal contratto ovvero non abbia comunicato, secondo le modalità appositamente previste, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato della Carta non appena ne viene a conoscenza.

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

Quota annuale carta	€ 0,00
Costo emissione carta	€ 0,00
<b>Prelevamenti (1)</b>	
su ATM BNL	Gratuiti
su ATM di altre Banche in Italia	€ 0,00
Su ATM Cirrus/Maestro in Italia e all'estero	€ 0,00
Valuta di addebito in conto corrente	data operazione
<b>Operazioni nei Punti di Vendita (POS) (1)</b>	
Commissione per acquisti effettuati in Italia (PagoBancomat e Maestro) e all'estero (circuito Maestro)	Gratuita
Valuta di addebito in conto corrente	data operazione
Commissione valutaria per operazioni valuta extra Euro (2)	1,70%
<b>Pagamento dei pedaggi autostradali – circuito Fastpay</b>	
Commissioni per pagamenti effettuati presso caselli abilitati	Gratuite
Valuta di addebito	Valuta media ponderata
<b>Versamento di contante ed assegni eseguito a mezzo impianti automatici</b>	
Commissioni per versamenti effettuati sul proprio conto corrente presso la Banca	Gratuite
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	
Saldo ed elenco ultimi movimenti di tutti i conti correnti collegati alla carta, elenco posizione Titoli, informazioni su Assegni Circolari BNL	Gratuiti
Invio documenti di trasparenza in formato cartaceo	€ 1,00
Invio documenti di trasparenza in formato elettronico	€ 0,00
Costo blocco Carta	€ 0,00
Costo sostituzione carta	€ 0,00
<b>SMS Alert</b>	
Costo di attivazione servizio SMS Alert	€ 0,00
Costo di ciascun SMS ricevuto per servizio di avviso e notifica	Pagamenti e prelievi con carta di debito: € 0,15 (Vodafone e Wind); € 0,16 (Tim e Tre).

(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.

<sup>(2)</sup> Cambio praticato sulle operazioni in valuta, per le valute dei Paesi non Euro: l'importo delle operazioni effettuate all'estero viene addebitato in Euro al tasso di cambio applicato da MasterCard International al momento della ricezione della transazione. MasterCard International determina tale tasso di cambio sulla base delle quotazioni delle principali borse estere.

## 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.

### 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 condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. 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).

Ai sensi della normativa vigente, per la grave inosservanza degli obblighi previsti dal D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 - emanato in attuazione della Direttiva CE 2007/64 in materia di servizi di pagamento e delle relative misure di attuazione - sono previste sanzioni nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento, incluso, in caso di reiterazione delle violazioni, la sospensione dell'attività di prestazione di servizi di pagamento. Sono previste, inoltre, sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, di direzione o di controllo, oltre che nei confronti dei dipendenti del prestatore

di servizi di pagamento o di coloro che operano nell'organizzazione di quest'ultimo, anche sulla base di rapporti diversi dal lavoro subordinato.

#### 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>	Remissione di una nuova carta a seguito di blocco della carta posseduta
<b>Valuta media ponderata</b>	Data valuta ponderata sulla base delle transazioni effettuate sul circuito Fastpay
<b>Costo di emissione</b>	Costo relativo alla prima emissione 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 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