



## 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.

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 specifici legati alla tipologia di contratto

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

Nel caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato della Carta, 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 [bnl.it](http://bnl.it) e sul sito [hellobank.it](http://hellobank.it);

b) denunciare lo smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato della Carta alle Autorità competenti. Una copia della denuncia dovrà essere conservata dal Titolare, in quanto la Banca può richiederne copia entro 48 ore dalla ricezione della comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato della Carta.

Per le operazioni di pagamento disciplinate nella Sezione relativa ai servizi di incasso e pagamento (es. bonifici SEPA) del contratto di conto corrente di regolamento 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 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 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 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, 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 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

Costo di rilascio e prima ricarica minima	9.999.999.999.999,99 Euro
di cui costo di rilascio (1)	0,00 Euro
Invio rendiconto in formato cartaceo (2)	-
Invio rendiconto in formato elettronico (2)	-
<b>RICARICHE</b>	
Costo ricariche presso ATM BNL	9.999.999.999.999,99 Euro
Commissione ricariche con bonifico SEPA	0,00 Euro
Commissione ricariche Internet Banking hellobank.it con conto corrente BNL o HelloBank	9.999.999.999.999,99 Euro
<b>PRELIEVI DI CONTANTE</b>	
su ATM BNL e Gruppo BNP Paribas	9.999.999.999.999,99 Euro
Su ATM altre Banche in Italia e su ATM delle Poste Italiane SpA	9.999.999.999.999,99 Euro
Su ATM altre Banche all'estero in valuta UEM	9.999.999.999.999,99 Euro
Su ATM altre Banche all'estero in valuta non UEM	9.999.999.999.999,99 Euro
<b>OPERAZIONI NEI PUNTI VENDITA (POS)</b>	
Commissione per acquisti effettuati in Italia e all'estero	0,00 Euro
Nuovo rilascio della carta	0,00 Euro
Estinzione della carta con rimborso credito residuo	0,00 Euro
Saldo/elenco ultimi movimenti presso ATM BNL e sito hellobank.it	0,00 Euro
Blocco carta per furto/smarrimento	0,00 Euro
Invio documenti di trasparenza in formato cartaceo	1,00 Euro
Invio documenti trasparenza in formato elettronico	0,00 Euro
Costo di ciascun SMS ricevuto per ricariche carte prepagate verso terzi disposte da Internet	0,00 Euro
Costo di ciascun SMS ricevuto per servizio di avviso e notifica	€ 0,15 Vodafone e Wind; € 0,16 Tim, Tre, Poste Mobile, Fastweb, Coopvoce, Tiscali, Kena Mobile, Iliad
Plafond (Valore massimo caricabile sulla carta)	50.000,00 Euro
Prelievo di contante giornaliero presso ATM (5)	500,00 Euro
Importo massimo per singola ricarica	50.000,00 Euro
Pagamento giornaliero su POS	5.000,00 Euro
Valore massimo caricabile nell'anno civile sulla carta	NP
Numero massimo ricariche giornaliere	NP
Prelievo di contante massimo nell'anno civile presso ATM	NP

(1) Incluso costo di personalizzazione layout e spedizione della carta a domicilio

(2) La commissione viene prevista in caso di rilascio del documento.

(3) Il servizio di ricarica sull'area pubblica di hellobank.it non è disponibile per carte di credito BNL

(4) 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.

(5) Il prelievo di contante di Euro 500,00 con singola operazione è consentito solo su ATM BNL; su ATM di altre banche il singolo prelievo di contante è di Euro 250,00.

## RECESSO E RECLAMI

### Modalità e termini di recesso del contratto

Il Titolare può sempre recedere da questo contratto, senza penalità e senza spese di chiusura, restituendo subito la Carta. In questo caso il Titolare può chiedere il rimborso degli importi caricati sulla Carta, se liberi da preventiva autorizzazione alla spesa e al netto della commissione di rimborso.

Anche 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; anche in questo caso è previsto il rimborso degli importi caricati sulla Carta, se liberi da preventiva autorizzazione alla spesa.

La Carta deve essere restituita dagli eredi in caso di decesso del Titolare o dal legale rappresentante, in caso di sopravvenuta incapacità di agire del Titolare stesso.

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).

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

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 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

