



**PROPOSTA DA PARTE DELLA BANCA****INFORMATIVA ALLA CLIENTELA AI SENSI DELL'ART. 67-duodecies del D.Lgs n. 206/2005 (come modificato dal D.Lgs. n. 221/2007)**

La Banca Le/Vi ricorda che, ai sensi dell'art. 67-duodecies del D.Lgs n. 206/2005 (come modificato dal D.Lgs. n. 221/2007), qualora Lei/Voi rivesta/iate la qualifica di consumatore, ha/avete facoltà di recedere dai contratti conclusi mediante tecniche di comunicazione a distanza (come il contratto oggetto della presente proposta) senza penali e senza indicare il motivo, nel termine di quattordici giorni (c.d. diritto di ripensamento) decorrenti dal momento della conclusione del presente contratto (momento che corrisponde alla Sua/Vostra accettazione). Il recesso dovrà essere esercitato accedendo alla specifica funzione tramite l'area riservata del sito di Hello bank!, ovvero mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento inviata presso BNL Via Vittorio Veneto 119, 00187 Roma. Il Cliente che prima del recesso abbia usufruito dei prodotti/servizi previsti dal Contratto è tenuto a pagare le spese relative ad essi se li aveva espressamente richiesti, secondo quanto indicato nelle Condizioni Economiche dei singoli prodotti/servizi. In caso di mancato esercizio del diritto di ripensamento i contratti continuano a produrre gli effetti salvo l'ulteriore diritto di recesso, contrattualmente previsto.

**CARTA DEL TITOLARE**

**Cognome e nome:** xxxxxxxx xxxxxxxx **Sesso:** M  F

**Nato/a il:** xx/xx/xxxx **a:** xxxxxxxx **Prov.:** xx

**Residente a:** xxxxxxxx **Prov.:** xx **CAP:** xxxxx **dal:** xx/xx/xxxx

**Indirizzo:** xxxxxxxxxxxx **Telefono:** xxxxxxxxxxxx

**Proprietà immobiliare:** SI  NO

**Telefono cellulare:** xxxxxxxxxxxx **E-mail:** xxxxxxxxxxxx

**Stato civile:** Non coniugato/a  Coniugato/a  Separato/a  Divorziato/a  Vedovo/a

**Numero familiari a carico:** xx **Codice fiscale:** xxxxxxxxxxxx

**Documento identificativo:** Tipo xxxxx **N.:** xxxxx

**Rilasciato da:** xxxxxxxxxxxx **il:** xx/xx/xxxx

**L'ATTIVITA' ECONOMICA**

**Attività svolta:** xxxxxxxxxxxx **Cod.\*:** xxxx **Dal:** xx/xx/xxxx **Reddito annuo netto**

**Euro: Azienda/Studio professionale:** xxxxxxxxxxxx **Telefono:** xxxxxxxxxxxx

**Indirizzo:** xxxxxxxxxxxx **Località:** xxxxxxxxxxxx **CAP:** xxxxx **Prov.:** xx

**IL CONTO CORRENTE DI ADEBITO DELL'ESTRATTO CONTO MENSILE**

Il rimborso di quanto dovuto in base all'estratto conto mensile sarà effettuato in un'unica soluzione.

**Cope Singolo:** xxxxxxxxxxxx

**Presso:** xxxxxxxxxxxx **Fil./Ag.:** xxxxxxxxxxxx

**c/c n.:** xxxxx **Anno apertura:** xxxx **IBAN:** xxxxxxxxxxxx

**OFFERTA DI CARTA AGGIUNTIVA PER UN FAMILIARE**

E' possibile ottenere una Carta Aggiuntiva per un familiare, fermo restando che saranno a carico del Titolare tutti i pagamenti dovuti in relazione alla emissione ed utilizzo della carta aggiuntiva medesima.

**Cognome e nome:** xxxxxxxxxxxx xxxxx **Grado di parentela:** xxxxx

**Nato/a il:** xx/xx/xxxx **a:** xxxxxxxxxxxx **Prov.:** xx

**Docum. identif. tipo:** xxxxxxxxxxxx **n.** xxxxxx **Rilasciato da:** xxxxxxxxxxxx

**il:** xx/xx/xxxx **Codice Fiscale:** xxxxxxxxxxxx **Cope Singolo:** xxxxxxxxxxxx

Firmato elettronicamente  
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.p.A.

**ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI DI OFFERTA DELLA CARTA**

Mi impegno/ci impegniamo ad utilizzare la/e carta/e all'estero nell'osservanza delle disposizioni valutarie attualmente vigenti. Dichiaro/dichiariamo di aver preso conoscenza e di approvare interamente le clausole riportate nell'Articolato Normativo. Dichiaro/dichiariamo di aver preso conoscenza che, in caso di emissione di più Carte il limite di utilizzo sarà comunque unico.

Vi autorizzo ad addebitarmi le quote annuali relative alla Carta Principale ed alle eventuali Carte Aggiuntive, nella misura indicata nel presente modulo. Relativamente al T.U. sulla Privacy (D.Lgs. 30/6/03 n.196) sulla tutela dei dati personali sono consapevole - e confermo il mio consenso al riguardo - che l'esecuzione del servizio di carta di credito comporta necessariamente la comunicazione di miei dati personali, ed in particolare quelli relativi all'utilizzo della stessa, ai gestori di circuiti internazionali di pagamento e a società di gestione di sistemi di controllo delle frodi ai danni delle banche e degli intermediari finanziari della loro clientela.

Dichiaro/dichiariamo altresì di approvare specificatamente ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342, cod. civ., le condizioni riportate nell'Articolato Normativo relativamente a: Registrazioni relative all'utilizzo della Carta; Mancati pagamenti; Modifiche unilaterali; Clausola sospensiva.

Firma del titolare

Data  
xx/xx/xxxx

Firma del familiare

Dichiaro di aver ricevuto una copia del presente contratto, interamente compilato e completo del Documento di Sintesi, che accetto integralmente senza riserva alcuna.

Data xx/xx/xxxx

Firma

\* Riservato a BNL

# Hello bank!

by BNL  
GRUPPO BNP PARIBAS

## **Carta Hello! Card**

**Documentazione Contrattuale**

---

## LETTERA DI PRESENTAZIONE

Gentile cliente,

da più parti viene segnalata l'esigenza di semplificazione e trasparenza della documentazione bancaria, spesso di difficile lettura e comprensione.

La legge, d'altra parte, ci obbliga ad inserire molte informazioni che rendono i documenti lunghi e complicati. Noi abbiamo deciso, nell'assoluto rispetto della legge, di riscrivere le regole in un nuovo modo, semplice e chiaro. Come vedrà le clausole di questo contratto sono scritte per lo più in forma di domanda e risposta, talvolta anche in corrispondenza di simboli grafici e di richiami di attenzione. Questa nuova impostazione Le consente una lettura agevole e di conseguenza una firma più consapevole. Inoltre, poiché tutti gli articoli di un contratto sono importanti, ma alcuni lo sono più di altri, perché applicati più spesso o perché contengono cose decisive da sapere, abbiamo dunque indicato di fianco ai punti più importanti alcuni simboli grafici (si veda legenda sotto) in modo che Lei possa prestare ancora più attenzione e comprendere meglio il contenuto del contratto.

Le raccomandiamo di leggere attentamente tutto il documento che costituisce, anche se scritto in questo nuovo modo, l'accordo contrattuale; pertanto, con la firma di questo accordo, Lei e la Banca si impegnano al rispetto degli obblighi derivanti da questo contratto.

## INDICE

<b>Articolo 1</b>	<b>- OGGETTO DEL CONTRATTO</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>Articolo 2</b>	<b>- RILASCIO DELLA CARTA E DURATA</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>Articolo 3</b>	<b>- CUSTODIA DELLA CARTA E DEL PIN</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>Articolo 4</b>	<b>- UTILIZZO DELLA CARTA</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>Articolo 5</b>	<b>- COSTI</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Articolo 6</b>	<b>- REGISTRAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLA CARTA</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Articolo 7</b>	<b>- MANCATI PAGAMENTI</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Articolo 8</b>	<b>- INFORMAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLA CARTA E INVIO DELLE COMUNICAZIONI</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Articolo 9</b>	<b>- MODIFICHE UNILATERALI</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Articolo 10</b>	<b>- RECESSO</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>Articolo 11</b>	<b>- RECLAMI</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>Articolo 12</b>	<b>- CLAUSOLA SOSPENSIVA</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>Articolo 13</b>	<b>- LEGGE LINGUA DEL CONTRATTO; RINVIO</b>	<b>Pag. 6</b>

## LEGENDA



Simbolo che abbiamo messo a fianco di una clausola che abbiamo ritenuto opportuno suggerire di leggere con attenzione, considerata la sua utilità o importanza. Ciò non toglie, ovviamente, che tutte le clausole vanno lette attentamente.



Simbolo con cui abbiamo evidenziato le clausole che necessitano di un'approvazione specifica, fermo restando che l'elenco completo è contenuto nell'apposito riquadro contrattuale, da firmare. La legge, infatti, ha imposto che le clausole potenzialmente onerose per il cliente debbano essere sempre specificatamente approvate dallo stesso, nel presupposto che in questo modo chi le firma faccia particolare attenzione.

## REGOLE BASE DELLA CARTA Hello! Card

### Articolo 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

#### Che cos'è la carta Hello! Card?

La carta Hello! Card è uno strumento elettronico di pagamento emesso dalla Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. (di seguito denominata Banca) su richiesta del Titolare. È possibile richiedere alla Banca l'emissione di una Carta MasterCard (MC). La Carta è di proprietà esclusiva della

Banca e dà diritto al Titolare di ottenere:

- la fornitura di merci e/o servizi da parte degli esercizi convenzionati, senza pagamento in contanti;
- l'anticipazione di contante dalla Banca o da altre Banche convenzionate;
- i pagamenti a distanza e con voucher;
- la sottoscrizione di pagamenti ricorrenti.



### Articolo 2 - RILASCIO DELLA CARTA E

#### DURATA

#### Chi può utilizzare la Carta?

La Carta è strettamente personale, deve essere usata solo dal Titolare e non può in nessun caso e per nessun motivo essere ceduta o data in uso ad altre persone. Il Titolare deve firmare la Carta nell'apposito spazio sul retro della stessa al momento della ricezione.

#### Qual è la durata della Carta?

La Carta ha validità per il periodo sulla stessa indicato (normalmente tre anni), fatto sempre salvo il recesso delle parti con le modalità di cui all'articolo 10. Le Carte sono rinnovate alla scadenza, di regola, per un ulteriore periodo (anch'esso triennale), alle condizioni in vigore al momento del rinnovo. Tuttavia la Banca può prevedere periodi diversi di validità e/o rinnovo.

#### Posso richiedere altre carte?

Sì, il Titolare può chiedere l'emissione di Carte Aggiuntive intestate ai suoi familiari e da essi utilizzabili nei limiti e con le modalità previste per la Carta del Titolare. Il Titolare è responsabile di tutte le operazioni effettuate con le Carte Aggiuntive e i relativi importi sono registrati sull'estratto conto. La validità delle Carte Aggiuntive è subordinata alla validità della Carta del Titolare.



### Articolo 3 – CUSTODIA DELLA CARTA E

#### DEL PIN

#### Cos'è il PIN e a cosa serve?

Il Titolare può usufruire dei servizi connessi alla Carta mediante l'utilizzo della Carta e del relativo PIN (Personal Identification Number), fornito al Titolare insieme alla Carta, tramite invio distinto, fatta eccezione per quanto previsto al successivo articolo 4. Il PIN è generato automaticamente da una procedura elettronica e quindi è sconosciuto al personale della Banca (e delle altre banche convenzionate), a cui non deve essere mai comunicato.

La Banca può inviare al Titolare nuovi strumenti di identificazione, anche elettronici, per consentirgli di effettuare, a distanza e in modo sicuro, operazioni informative e dispositive a valere sulla propria Carta.

#### Come devono essere custoditi la Carta e il PIN?

Il Titolare deve custodire con cura la Carta ed il PIN ed è responsabile secondo quanto spiegato nel presente contratto. Il Titolare 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. Il PIN non deve essere in nessun caso comunicato a terze persone. Il PIN deve restare segreto e non deve essere scritto sulla Carta, né conservato insieme alla Carta stessa o ad altri documenti del Titolare.

#### Cosa succede in caso di appropriazione indebita o uso non autorizzato, smarrimento o furto della Carta?

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

- comunicare immediatamente alla Banca l'accaduto per richiedere il blocco della Carta, telefonando al servizio clienti, al numero indicato nella lettera di trasmissione della Carta ovvero reperibile sul sito [www.bnl.it](http://www.bnl.it);
- 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 entro 48 ore dalla ricezione della comunicazione di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato della Carta.

Il Titolare:

- 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 l'emissione 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 della Banca 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 indebita 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 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.



#### Articolo 4 – UTILIZZO DELLA CARTA

##### **Quali Servizi offre la Carta?**

La Carta consente al Titolare di accedere, in Italia e all'estero (laddove consentito), ai Servizi specificati in questo Contratto. Il Titolare può inoltre accedere, secondo le norme e le modalità stabilite dalla Banca, ai Servizi che la Banca stessa rende, di volta in volta, disponibili e che comunica al Titolare tramite avvisi esposti nelle agenzie della Banca o mediante comunicazione scritta inviata al Titolare. La Banca stabilisce i limiti di utilizzo complessivi della Carta per il Titolare. La Banca, secondo quanto previsto in linea generale al successivo articolo 9, può modificare in qualsiasi momento questi limiti comunicandoli al Titolare. Questi limiti si intendono comuni a tutte le Carte emesse per un singolo Titolare in virtù di questo contratto, il Titolare può effettuare spese fino al raggiungimento dei limiti fissati.

##### **Quali sono i modi in cui si può usare la Carta?**

Per autorizzare la transazione il Titolare dà il proprio consenso secondo le seguenti modalità:

- digitazione PIN, ove richiesto, sul terminale dell' esercente (il POS) per acquisti;
- digitazione PIN presso gli sportelli automatici delle Banche per prelievi;
- firma per acquisti, dove richiesto;
- firma per anticipo contante, dove richiesto;
- indicazione degli estremi della Carta per gli acquisti a distanza, oltre ai sistemi di autenticazione, se previsti.

##### **Che cos'è la modalità di pagamento contactless?**

La Carta, se provvista della tecnologia "contactless", permette di dare il consenso all'esecuzione di pagamenti a debito della Carta mediante semplice avvicinamento della Carta, senza bisogno di inserirla nelle apparecchiature POS. Per l'utilizzo della Carta in questa modalità potrebbe non essere prevista la digitazione del PIN. Il servizio è utilizzabile solo presso gli esercenti commerciali dotati di POS idonei a rilevare i dati a distanza in modalità contactless.

##### **Una volta autorizzata la transazione, è possibile revocare il consenso?**

Una volta che la transazione è stata autorizzata secondo una di queste modalità, il consenso è prestato in maniera irrevocabile. Qualora prevista, la firma del Titolare sugli scontrini deve essere conforme a quella apposta dal Titolare sulla Carta, al momento della sua ricezione.

##### **Dove si può usare la Carta?**

La Carta è utilizzabile presso gli sportelli automatici abilitati, i terminali di pagamento POS e/o apparecchiature per le quali è prevista l'introduzione del PIN, oppure per transazioni e-commerce e in generale a distanza che non prevedono né la firma né l'uso del PIN. L'esercizio convenzionato può richiedere al Titolare di esibire un documento di riconoscimento che ne provi l'identità e può scriverne gli estremi. I servizi utilizzabili con la Carta sono erogati nei limiti fissati dalla Banca.

##### **Quanto si può spendere con la Carta?**

I limiti di utilizzo massimo disponibili sulla Carta e gli eventuali massimali previsti per ciascuna operazione consentita, nel rispetto delle vigenti disposizioni valutarie, nonché i limiti temporali di esecuzione delle singole operazioni di pagamento, sono indicati nella sezione relativa alle Condizioni Economiche di questo Contratto, indicate nel Documento di Sintesi che si trova nella prima pagina dello stesso e che ne forma parte integrante. Il Titolare prende atto che, nel quadro dei sistemi di sicurezza in Italia e all'estero, possono essere fissati agli esercenti e alle Banche convenzionate limiti di importo per le singole operazioni. Sopra questi limiti è necessaria una specifica autorizzazione rilasciata dalla Banca su richiesta dell'esercente e/o della Banca convenzionata.

### **Cosa succede se sorgono controversie sui pagamenti eseguiti con la Carta?**

La Banca è estranea ad ogni controversia relativa alle merci acquistate e/o ai servizi ottenuti con la Carta. Quindi, per qualsiasi controversia, e per esercitare qualsiasi diritto, il Titolare deve rivolgersi esclusivamente agli esercenti presso cui sono state acquistate le merci od ottenuti i servizi. La Banca, comunque non si assume nessuna responsabilità per difetti delle merci, ritardo nella consegna, o altri eventi analoghi riconducibili alle inadempienze dell'esercizio commerciale. La Banca non è in nessun caso responsabile, se la Carta non può essere utilizzata presso l'esercente convenzionato, per qualsiasi motivo, anche se questo accade in seguito alla revoca o sospensione della convenzione con l' esercente stesso.

### **La Carta può essere bloccata dalla Banca? In quali casi?**

La Banca può bloccare la Carta per motivi legati alla sicurezza e/o al sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento della Carta. Nel caso di utilizzo non conforme alle istruzioni precedentemente indicate, e rispetto a quanto stabilito in questo Contratto, gli impianti ATM e gli esercizi commerciali possono trattenere la Carta, o bloccarne definitivamente l'utilizzo per motivi di sicurezza. L'utilizzo di Carte scadute, revocate o denunciate come smarrite, sottratte, falsificate o contraffatte, ferme restando le obbligazioni che ne derivano, costituisce un illecito che la Banca può perseguire ai sensi di legge.

Se l'esercente o altri soggetti incaricati dalla Banca ne fanno esplicita richiesta, il Titolare deve consentire il trattenimento e l'obliterazione delle Carte.

La Banca può bloccare l'utilizzo della Carta anche in caso di prolungato superamento dei limiti di spesa assegnati. In caso di superamento temporaneo dei predetti limiti, l'operatività della Carta è sospesa e il Titolare non può effettuare alcuna transazione.

### **Cosa succede se la Carta viene bloccata?**

La Banca informa il Titolare del blocco della Carta al numero di telefono indicato dal Titolare, motivando tale decisione. Se irreperibile, la Banca invia un messaggio telefonico ("sms") al Titolare o un messaggio di posta elettronica all'indirizzo comunicato dal Titolare o messo a disposizione sui canali diretti (contratto di internet banking, laddove firmato); nel caso in cui il Titolare sia ancora irreperibile nei modi sopra indicati, la Banca provvede ad informarlo inviando una comunicazione scritta. Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco della Carta o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi della normativa bancaria (articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385), o ricorrono altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.

### **In quali casi non è possibile utilizzare la Carta?**

Il Titolare non deve utilizzare la Carta se è scaduta, bloccata, danneggiata o deteriorata, ma la deve consegnare alla Banca nello stato in cui si trova. Il Titolare non deve utilizzare la Carta se gli apparecchi preposti allo svolgimento delle operazioni effettuabili con la Carta, oggetto di questo Contratto, non funzionano correttamente.

### **Se l'importo del pagamento non è noto in anticipo?**

Per le operazioni di pagamento disposte dal beneficiario o per suo tramite senza che sia noto l'importo dell'operazione nel momento in cui il Titolare presta il suo consenso all'operazione (ad esempio, nelle stazioni di rifornimento automatiche), la Banca può bloccare i fondi sul conto della Carta se il Titolare ha acconsentito che sia bloccato un importo determinato. La Banca sblocca senza indugio i fondi bloccati nel momento della ricezione delle informazioni relative all'esatto importo dell'operazione di pagamento e, al più tardi, dopo la ricezione dell'ordine di pagamento.

## **Articolo 5 – COSTI**

### **Quanto costa la Carta?**

I costi della Carta sono riportati nel Documento di Sintesi. In ogni caso la Banca, almeno una volta l'anno, inoltra al Titolare un Documento di Sintesi (cosiddetto periodico) con il riepilogo di tutte le condizioni economiche applicate.



## **Articolo 6 - REGISTRAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLA CARTA**

### **Come sono registrate le operazioni eseguite con la Carta?**

Le somme dovute dal Titolare alla Banca, in particolare quelle inerenti le transazioni effettuate, nonché ogni altra spesa, commissione e tasso specificamente indicati nel Documento di Sintesi, vengono registrate in un estratto conto inviato con periodicità mensile al Titolare. Le parti possono convenire una diversa periodicità di invio. Il pagamento degli importi dovuti dal Titolare avviene con addebito sul conto corrente bancario indicato dal Titolare, entro il termine riportato nel Documento di Sintesi e a partire dalla data di emissione indicata sull'estratto conto

### **Cosa fare se si scopre che con la Carta sono state eseguite operazioni non autorizzate o eseguite in modo inesatto?**

Trascorsi 60 giorni dalla data di emissione dell'estratto conto, senza che sia pervenuto alla Banca, a mezzo lettera raccomandata, reclamo specifico, lo stesso si intenderà senz'altro approvato con pieno effetto riguardo a tutti gli elementi che hanno concorso a formare le risultanze del rendiconto.

Hello bank , attraverso le modalità descritte nel successivo articolo 8, fornisce le informazioni relative ad ogni operazione che



ha determinato l'addebito o l'accredito della Carta. Se il Titolare viene a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, può ottenerne la rettifica solo se invia immediatamente una comunicazione scritta alla Banca. La comunicazione deve essere trasmessa alla Banca entro il termine massimo di 13 mesi dalla data di addebito.

In caso di operazione di pagamento non autorizzata, la Banca, fermo restando quanto previsto agli articoli 3 e 4, rimborserà al Titolare l'importo dell'operazione stessa immediatamente e in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata lavorativa bancaria successiva a quella in cui prende atto dell'operazione o ha ricevuto l'apposita comunicazione dal Cliente. Ove per l'esecuzione dell'operazione sia stato addebitato il conto della Carta, la Banca riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo. In caso di motivato sospetto di frode, la Banca può sospendere il rimborso.

Per un'operazione di pagamento non correttamente eseguita, fermo restando quanto previsto agli articoli 3 e 4, la Banca è responsabile nei confronti del Titolare della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione a meno che non sia in grado di provare al Titolare ed eventualmente alla banca del beneficiario che quest'ultima ha ricevuto l'importo dell'operazione nei termini previsti. Nel caso di propria responsabilità, la Banca rimborsa senza indugio al Titolare l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto, facendo tornare la situazione al momento precedente l'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto.

#### **Nel caso di operazioni di pagamento autorizzate dal Titolare e disposte su iniziativa di terzi beneficiari, o per il loro tramite, a valere sulla Carta, il Cliente cosa potrà fare?**

Il Titolare avrà diritto di chiedere il rimborso dell'importo pagato, entro e non oltre 8 settimane dalla data in cui le somme di denaro sono state addebitate, qualora ricorrano entrambe le seguenti condizioni:

- a. al momento del rilascio l'autorizzazione non specificava l'importo esatto dell'operazione di pagamento;
- b. l'importo dell'operazione di pagamento supera l'importo che il Titolare si sarebbe ragionevolmente aspettato, in base ai suoi precedenti modelli di spesa, alle condizioni di questo contratto e alle circostanze del caso. La Banca ha diritto di richiedere al Titolare di fornire elementi che dimostrino queste condizioni. Il Titolare non avrà diritto al rimborso se ha dato il suo consenso ad eseguire l'operazione direttamente alla Banca e, quando applicabile, se la Banca o il beneficiario hanno fornito o messo a disposizione del Titolare le informazioni sulla futura operazione di pagamento, secondo accordi, almeno quattro settimane prima della scadenza.



#### **Articolo 7 – MANCATI PAGAMENTI**

##### **Cosa succede se non è possibile addebitare l'importo dovuto?**

In caso di mancato o ritardato pagamento delle somme dovute in unica soluzione, ossia quando la disponibilità del conto corrente non è sufficiente per l'integrale pagamento del saldo dell'estratto conto mensile della Carta, al Titolare è applicato l'interesse di mora indicato nel Documento di Sintesi, calcolato giornalmente dalla data dell'estratto conto fino al giorno dell'effettivo pagamento. È inoltre previsto l'addebito mensile di una "commissione per ritardato pagamento", a titolo di penale, sempre sul predetto importo, nella misura percentuale o fissa indicata nel Documento di Sintesi.

Resta ferma comunque la facoltà della Banca di risolvere immediatamente il contratto, dandone comunicazione al Titolare, ovvero di sospendere l'utilizzo della Carta.

#### **Articolo 8 – INFORMAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLA CARTA E INVIO DELLE COMUNICAZIONI**

##### **Dove si trovano le informazioni sulle operazioni eseguite con la Carta? Si può avere il contratto?**

Le operazioni relative ai Servizi oggetto di questo Contratto vengono confermate dalla Banca al Titolare mediante il loro inserimento nell'estratto conto nel quale le operazioni stesse vengono riportate con apposita causale. Tale documento dà prova delle operazioni effettuate e del loro ammontare. La Banca fornisce al Titolare gratuitamente, una volta al mese, sul supporto indicato dal Titolare e concordato con la Banca, o, in mancanza, sul proprio sito web [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it) le informazioni sulle operazioni eseguite con la Carta. Le parti concordano che per le informazioni richieste e fornite, diverse da quelle rese gratuitamente ai sensi di legge, sono recuperate le relative spese.

Ogni indicazione, anche cartacea, fornita dalla Banca al Titolare tramite gli impianti utilizzati per lo svolgimento dei Servizi oggetto di questo Contratto, non sostituisce le comunicazioni previste dalla legge e dal contratto che regola il rapporto di conto corrente.

Inoltre, in qualsiasi momento del rapporto contrattuale, il Titolare ha diritto, su sua richiesta, di ricevere copia del contratto e del documento di sintesi aggiornato, per mezzo cartaceo o altro mezzo durevole.

L'invio di comunicazioni relative alla carta, le eventuali notifiche e qualunque altra dichiarazione della Banca sono effettuati al Titolare della Carta tramite l'invio di appositi messaggi direttamente nella sua area privata all'interno del sito [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it).

Se il Titolare preferisce utilizzare la forma cartacea per ricevere le comunicazioni sulla Carta al domicilio indicato può richiederlo alla Banca, in alternativa alla forma dematerializzata. Il Titolare può sempre modificare la tecnica di comunicazione utilizzata (cartacea o elettronica). La modifica della tecnica di comunicazione può essere effettuata attraverso la funzionalità apposita prevista all'interno dell'area privata.

E' possibile, nel corso del rapporto, variare l'indirizzo cui si vuole ricevere le comunicazioni sulla Carta: il Titolare può

comunicare il nuovo indirizzo all'interno dell'area privata del sito [www.hellobank.it](http://www.hellobank.it).

Il Titolare ha sempre il diritto, su sua richiesta, di ricevere copia del contratto e del documento di sintesi aggiornato.



## Articolo 9 – MODIFICHE UNILATERALI

### La Banca può modificare di iniziativa le condizioni della Carta?

La Banca può modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto oltre che le relative informazioni. La Banca comunica queste modifiche al Titolare in forma scritta o mediante altro supporto durevole da lui accettato in precedenza, con preavviso minimo di 60 giorni. Il Titolare ha il diritto di recedere dal Contratto entro lo stesso termine senza spese ed altri oneri. Le comunicazioni della Banca possono essere effettuate mediante l'invio al domicilio o all'indirizzo di posta elettronica indicati dal Titolare. Se il Titolare non recede dal contratto nei termini indicati, le modifiche comunicate si ritengono accettate.

La Banca non è tenuta a comunicare al Titolare le modifiche dei tassi conseguenti a variazioni di specifici parametri prescelti. Per quanto riguarda, invece, i Servizi Assicurativi, viene applicata la relativa normativa di settore.



## Articolo 10 – RECESSO

### Si può recedere da questo contratto?

Il Titolare può sempre recedere da questo contratto: deve restituire subito la Carta e ogni altro materiale in precedenza consegnatogli presso una qualsiasi filiale della Banca. 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). 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, il Titolare deve provvedere alla restituzione immediata della Carta e di ogni altro materiale in precedenza consegnatogli dalla Banca.

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.

## Articolo 11 – RECLAMI

### Come si può reclamare nei confronti della Banca?

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), oppure 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).

### Quali sanzioni sono previste?

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.



#### **Art. 12 – CLAUSOLA SOSPENSIVA**

##### **Il contratto acquista subito efficacia?**

Gli effetti di questo contratto sono sospesi fino all'esito positivo della valutazione che la Banca effettuerà sui presupposti di carattere patrimoniale e su tutti gli altri singoli elementi previsti dalla vigente normativa e dalle disposizioni delle Autorità di Vigilanza per l'erogazione del credito/servizio.

La Banca comunicherà, di regola entro 30 giorni, l'esito positivo della valutazione degli elementi citati con qualsiasi mezzo idoneo, incluso l'effettivo svolgimento delle successive attività connesse al servizio/operazione. Da tale momento il contratto acquisterà piena efficacia. Viceversa, in caso di valutazione negativa, il contratto non acquisterà alcuna efficacia, e il Titolare dovrà riconoscere alla Banca i costi sostenuti per svolgere la fase valutativa, laddove previsti.

#### **Art. 13- LEGGE E LINGUA DEL CONTRATTO; RINVIO**

##### **Quale legge si applica a questo contratto?**

Questo contratto, redatto in lingua italiana, è disciplinato dal diritto italiano. Per quanto non espressamente indicato in questo contratto, si intendono direttamente richiamate le Norme che regolano i conti correnti di corrispondenza ed i servizi connessi, accettate dal Titolare al momento dell'accensione del rapporto di conto corrente con la Banca.

**Informativa ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003 n° 196**  
**CODICE DI DEONTOLOGIA E DI BUONA CONDOTTA PER I SISTEMI INFORMATIVI GESTITI DA SOGGETTI**  
**PRIVATI IN TEMA DI CREDITI AL CONSUMO, AFFIDABILITÀ E PUNTUALITÀ NEI PAGAMENTI -**  
**INFORMATIVA (G.U. n 300 del 23 dicembre 2004)**

Come utilizziamo i Suoi dati (art. 13 del Codice sulla protezione dei dati personali art. 5 del Codice deontologico sui sistemi di informazioni creditizie).

Gentile Cliente, per concederLe il finanziamento richiesto, utilizziamo alcuni dati che La riguardano. Si tratta di informazioni che Lei stesso ci fornisce o che otteniamo consultando alcune banche dati. Senza questi dati, che ci servono per valutare la Sua affidabilità, potrebbe non esserLe concesso il finanziamento. Queste informazioni saranno conservate presso di noi; alcune saranno comunicate a grandi banche dati istituite per valutare il rischio creditizio, gestite da privati e consultabili da molti soggetti. Ciò significa che altre banche o finanziarie a cui Lei chiederà un altro prestito, un finanziamento, una carta di credito, ecc., anche per acquistare a rate un bene di consumo, potranno sapere se Lei ha presentato a noi una recente richiesta di finanziamento, se ha in corso altri prestiti o finanziamenti e se paga regolarmente le rate. Qualora Lei sia puntuale nei pagamenti, la conservazione di queste informazioni da parte delle banche dati richiede il Suo consenso. In caso di pagamenti con ritardo o di omessi pagamenti, oppure nel caso in cui il finanziamento riguardi la Sua attività imprenditoriale o professionale, tale consenso non è necessario. Lei ha diritto di conoscere i Suoi dati e di esercitare i diversi diritti relativi al loro utilizzo (rettifica, aggiornamento, cancellazione, ecc.).

Per ogni richiesta riguardante i Suoi dati, utilizzi nel Suo interesse il facsimile presente sul sito del Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)) e sul sito della Banca Nazionale del Lavoro ([www.bnl.it](http://www.bnl.it)) inoltrandolo alla nostra società: Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. - Via Vittorio Veneto n.119 - 00187 Roma - all'attenzione del Direttore della Divisione Retail e Private (responsabile del trattamento dei dati della clientela e comunque dei terzi) e/o alle società sotto indicate, cui comunicheremo i Suoi dati: CRIF S.p.A., SIA SSB S.p.A, Cerved B.I. S.p.A.. Troverà qui sotto i loro recapiti ed altre spiegazioni. Conserviamo i Suoi dati presso la nostra società per tutto ciò che è necessario per gestire il finanziamento e adempiere ad obblighi di legge. Al fine di meglio valutare il rischio creditizio, ne comunichiamo alcuni (dati anagrafici, anche della persona eventualmente coobbligata, tipologia del contratto, importo del credito, modalità di rimborso) i sistemi di informazioni creditizie, i quali sono regolati dal relativo Codice di deontologia e di buona condotta (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale del 23 dicembre 2004, n. 300; disponibile al sito web [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)). I dati sono resi accessibili anche ai diversi operatori bancari e finanziari partecipanti, di cui indichiamo di seguito le categorie. I dati che La riguardano sono aggiornati periodicamente con informazioni acquisite nel corso del rapporto (andamento dei pagamenti, esposizione debitoria residuale, stato del rapporto). Nell'ambito dei sistemi di informazioni creditizie, i Suoi dati saranno trattati secondo modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione strettamente indispensabili per perseguire le finalità sopra descritte, e in particolare per estrarre in maniera univoca dal sistema di informazioni creditizie le informazioni a Lei ascritte. Tali elaborazioni verranno effettuate attraverso strumenti informatici, telematici e manuali che garantiscono la sicurezza e la riservatezza degli stessi, anche nel caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza. I Suoi dati sono oggetto di particolari elaborazioni statistiche al fine di attribuirLe un giudizio sintetico o un punteggio sul Suo grado di affidabilità e solvibilità (cd. credit scoring), tenendo conto delle seguenti principali tipologia di fattori: numero e caratteristiche dei rapporti di credito in essere, andamento e storia dei pagamenti dei rapporti in essere o estinti, eventuale presenza e caratteristiche delle nuove richieste di credito, storia dei rapporti di credito estinti. Alcune informazioni aggiuntive possono esserLe fornite in caso di mancato accoglimento di una richiesta di credito. I sistemi di informazioni creditizie cui noi aderiamo sono gestiti da:

1. ESTREMI IDENTIFICATIVI: CRIF S.p.A., con sede legale in Bologna, Ufficio Relazioni con il Pubblico: Via Montebello 2/2, 40121 Bologna. Fax: 051 6458940 Tel: 051 6458900. Sito Internet: [www.consumatori.crif.com](http://www.consumatori.crif.com) / TIPO DI sistema: Positivo e negativo / PARTECIPANTI: Banche, società finanziarie e società di leasing / TEMPI DI CONSERVAZIONE DATI: tempi indicati nel Codice di deontologia, vedere tabella sotto riportata / USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING: SI / ALTRO: CRIF S.p.A. aderisce ad un circuito internazionale di sistemi di informazioni creditizie operanti in vari Paesi europei ed extra-europei e, pertanto, i dati trattati potranno essere comunicati (sussistendo tutti i presupposti di legge) ad altre società, anche estere, che operano -nel rispetto della legislazione del loro Paese - come autonomi gestori dei suddetti sistemi di informazioni creditizie e quindi perseguono le medesime finalità di trattamento del sistema gestito da CRIF S.p.A. (elenco sistemi esteri convenzionati disponibili al sito: [www.crif.com](http://www.crif.com)).

2. ESTREMI IDENTIFICATIVI: C.R.I.C. - Centrale Rischi di importo contenuto presso la SIA SSB S.p.A., Società Interbancaria per l'Automazione, con sede legale in Milano, Via Faravelli 14, 20124 Milano. Fax : 02 60843920, Tel: 02 60841, sito Internet: www.siasb.eu / TIPO DI SISTEMA: positivo e negativo / PARTECIPANTI: Intermediari bancari e intermediari finanziari / TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI: la SIA SSB conserva le informazioni anagrafiche per un periodo di anni 10 e quelle relative alle posizioni di rischio per mesi 12 / USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING: NO

3. ESTREMI IDENTIFICATIVI: estremi identificativi: Cerved B.I. S.p.a. con sede in via G.B. Morgagni n. 30/H - 00161 Roma; Ufficio Privacy, stesso indirizzo della sede; fax: 06 44110764; e-mail: privacy@cerved.com; per istruzioni su come fare richieste: tel. 848 788 836 (messaggio registrato); /TIPO DI SISTEMA: positivo e negativo. / PARTECIPANTI: banche, società finanziarie. TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI: tempi indicati nel Codice di deontologia, vedere tabella sotto riportata. / USO DI SISTEMI AUTOMATIZZATI DI CREDIT SCORING: SI. / ALTRO: Cerved Business Information SpA effettua altresì in ogni forma (anche dunque mediante l'uso di sistemi automatizzati di credit scoring) nel rispetto delle disposizioni vigenti, il trattamento di dati provenienti da pubblici registri, elenchi, atti o elementi conoscibili da chiunque.

**TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI INDICATI NEL CODICE DI DEONTOLOGIA:**

<b>richieste di finanziamento</b>	<b>6 mesi</b> , qualora l'istruttoria lo richieda, o <b>1 mese</b> in caso di <b>rifiuto della richiesta o rinuncia alla stessa</b>
<b>morosità di due rate o di due mesi poi sanate</b>	<b>12 mesi</b> dalla regolarizzazione
<b>ritardi superiori sanati anche su transazione</b>	<b>24 mesi</b> dalla regolarizzazione
<b>eventi negativi</b> (ossia morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati	<b>36 mesi</b> dalla data di scadenza contrattuale del rapporto o dalla data in cui è risultato necessario l'ultimo (in caso di successivi accordi o altri eventi rilevanti in relazione al rimborso)
<b>rapporti</b> che si sono svolti <b>positivamente</b> (senza ritardi o altri venti negativi)	<b>36 mesi</b> dalla data di cessazione del rapporto o di scadenza del contratto, ovvero dal primo aggiornamento effettuato nel mese successivo a tali date

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che La riguardano. Si rivolga alla Banca Nazionale del Lavoro S.p.A. - Via Vittorio Veneto n.119 - 00187 Roma - all'attenzione del Direttore della Divisione Retail e Private (responsabile del trattamento dei dati) anche per il tramite delle competenti Aree Territoriali, oppure ai gestori dei sistemi di informazioni creditizie, ai recapiti sopra indicati. Allo stesso modo può richiedere la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione dei dati inesatti o incompleti. Unicamente nel caso in cui il gestore sia la C.R.I.F. S.p.A., può anche richiedere la cancellazione o il blocco per quelli trattati in violazione di legge, o ancora opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi da evidenziare nella richiesta (art. 7 del Codice sulla protezione dei dati personali e art. 8 del Codice deontologico).

In relazione all'Informativa fornita dalla Banca ai sensi degli articoli n.13 del Codice sulla protezione dei dati personali(d.lgs 196/2003 ) e n.5 del Codice deontologico e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti (deliberazione n.8 del 16 novembre 2004 del Garante per la protezione dei dati personali), presto/prestiamo il consenso al trattamento dei miei/nostri dati personali.

Il richiedente \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_