

The logo features the text "Hello bank!" in a white, bold, sans-serif font, centered within a blue speech bubble shape. The bubble has a tail pointing downwards and to the left.

**Hello
bank!**

by BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

Carta prepagata Hello! Free

Documentazione Contrattuale

INDICE

LETTERA DI PRESENTAZIONE

INFORMAZIONI GENERALI SULLA BANCA

SEZIONE I - CARTA PREPAGATA HELLO! FREE

Art. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Art. 2 - RILASCIO DELLA CARTA E DURATA

Art. 3 - CUSTODIA DELLA CARTA E DEL PIN

Art. 4 - SERVIZI ABILITATI

Art. 5 - SERVIZIO DI RICARICA E MODALITA' PER LA RICHIESTA

Art. 6 - UTILIZZO DELLA CARTA

Art. 7 - COSTI

**Art. 8 - REGISTRAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLA CARTA E OPERAZIONI NON
AUTORIZZATE O NON CORRETTE**

Art. 9 - RIMBORSO DELLE SOMME CARICATE SULLA CARTA

Art. 10- IMPOSSIBILITA' AD UTILIZZARE LA CARTA

Art. 11 - INFORMAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLA CARTA E INVIO DELLE COMUNICAZIONI

Art. 12- MODIFICHE UNILATERALI

Art. 13- RECESSO

Art. 14- RECLAMI

Art. 15- LEGGE E LINGUA DEL CONTRATTO

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. Per qualsiasi ulteriore spiegazione, chiedi pure al servizio Assistenza della Banca oppure al suo gestore.

LEGENDA



SIMBOLO DI ATTENZIONE

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 VESSATORIA

Simbolo con cui abbiamo evidenziato le clausole vessatorie, fermo restando che l'elenco completo è contenuto nell'apposito riquadro contrattuale, da firmare. La legge, infatti, ha imposto che le clausole vessatorie, in considerazione della situazione di svantaggio in cui pongono il cliente, debbano essere sempre specificatamente approvate dallo stesso, nel presupposto che in questo modo chi le firma faccia particolare attenzione.

Altri simboli hanno infine una valenza illustrativa.

SEZIONE I - CARTA PREPAGATA HELLO! FREE

Articolo 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Che cos'è la carta prepagata HELLO! FREE?

La carta prepagata Hello! Free è uno strumento elettronico di pagamento.

Per utilizzare la carta è necessario procedere preventivamente alla carica della stessa con accrediti/versamenti in denaro.

Con la carta prepagata Hello! Free il cliente (il "Titolare") può ricevere informazioni ed effettuare pagamenti e prelievi di contanti, a valere su un importo infruttifero, non costituente deposito, che sia stato preventivamente accreditato sulla Carta prepagata Hello! Free. La Carta prepagata, identificata dal marchio del circuito internazionale presente sulla Carta, dal suo numero identificativo e da uno spazio per la firma autografa del titolare, è disponibile nella versione con apposite coordinate bancarie (IBAN) che possono essere utilizzate per ricevere pagamenti a valere sul saldo attivo della carta.

Articolo 2 – RILASCIO DELLA CARTA E DURATA

Come si ottiene?

La Carta può essere richiesta presso HELLO BANK e viene spedita al Titolare dalla Banca all'indirizzo indicato al momento della richiesta.

La Carta viene abilitata successivamente al suo rilascio al Titolare dietro versamento di una somma di denaro che comunque non può essere inferiore o superiore a quella indicata quale plafond minimo o massimo. La Carta può essere utilizzata solo dopo che è stata effettuata la prima operazione di ricarica per un importo [massimo] pari alla ricarica stessa, al netto della commissione applicata per l'attivazione della Carta.

Qual è la durata della Carta?

La Carta ha validità per il periodo sulla stessa indicato, fatto sempre salvo il recesso delle parti con le modalità di cui all'art. 13. Attenzione: il plafond indica l'importo massimo caricabile sulla Carta.

Articolo 3 CUSTODIA DELLA CARTA E DEL PIN

Cos'è il PIN e a cosa serve?

Il Titolare e l'utilizzatore possono usufruire dei servizi connessi alla Carta mediante l'utilizzo della Carta e del relativo PIN (Personal Identification Number), fornito al Titolare insieme alla Carta, fatta eccezione per quanto previsto al successivo art. 6.

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 Carta può essere usata solo dal Titolare o anche da persone diverse dal Titolare?

La Carta è strettamente personale, deve essere usata solo dal Titolare o dall'utilizzatore 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 Carta al momento della ricezione della Carta.

Come deve essere custodita la Carta?

Il Titolare e l'utilizzatore devono custodire con cura la Carta ed il PIN e sono responsabili secondo quanto spiegato nel presente contratto.

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

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

Il Titolare deve:

- comunicare immediatamente alla Banca l'accaduto per richiedere il blocco della Carta, tramite App Hello Bank oppure telefonando al servizio clienti, al numero indicato nella lettera di trasmissione della Carta ovvero reperibile sul sito www.hellobank.it;
- denunciare lo smarrimento, furto, appropriazione indebita o 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.

In tali casi, quali perdite sono a carico del Titolare?

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 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 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.

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 4 – SERVIZI ABILITATI

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 Carta consente, attualmente, sino alla concorrenza dell'importo disponibile sulla stessa e anche mediante utilizzi parziali e ripetuti, di effettuare prelievi di contanti e pagamenti, di consultare il saldo e la lista degli ultimi movimenti.

Come si accede ai Servizi offerti dalla Carta?

L'accesso ai Servizi oggetto di questo Contratto è consentito al Titolare mediante la digitazione del proprio PIN. Tuttavia, alcuni Servizi possono essere resi disponibili anche senza la digitazione del PIN; in questo caso, può essere richiesta o meno la firma dello scontrino o il rispetto di altre specifiche modalità indicate dalla Banca.

Articolo 5 – SERVIZIO DI RICARICA E MODALITÀ PER LA RICHIESTA

Cosa si intende per servizio di ricarica della Carta?

La Banca converte le somme di denaro – versate/accreditate dal Titolare, dall'utilizzatore o da altre persone - ulteriori rispetto a quelle versate/accreditate al momento dell'abilitazione della Carta, nel corrispondente valore monetario utilizzabile attraverso la Carta, fermo sempre il diritto del Titolare al rimborso delle somme versate/accreditate, come spiegato dal successivo art.9. Anche tali eventuali successive ed ulteriori disponibilità di utilizzo del Titolare non costituiscono deposito e non sono fruttifere.

Chi può ricaricare la Carta?

La Carta può essere ricaricata dal Titolare, dall'utilizzatore o da altre persone per tutta la durata di validità della Carta, salvo che per una qualsiasi ragione questo servizio dovesse cessare o essere sospeso. Per ogni Ricarica dovrà essere pagata, se prevista, la commissione indicata nel Documento di sintesi, direttamente addebitata sulla disponibilità della Carta se non altrimenti corrisposta.

Articolo 6 – UTILIZZO DELLA CARTA

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 e prelievi;
- Firma per acquisti dove richiesto e prelievi presso gli sportelli automatici della Banca;
- 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 può essere utilizzata anche in modalità "contactless". Questa modalità, infatti, 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.

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, esercenti commerciali che espongono l'etichetta "Pay Pass".

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 ricezione della Carta.

Dove si può usare la Carta?

La Carta è utilizzabile presso gli sportelli automatici abilitati, nei terminali di pagamento POS e/o in apparecchiature per le quali è prevista l'introduzione del PIN, oppure in 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 o all'utilizzatore di esibire un documento di riconoscimento che ne provi l'identità e può scriverne gli estremi.

I Servizi utilizzabili con la Carta, indicati al precedente Art. 4, sono erogati nei limiti dell'importo disponibile sulla Carta stessa.

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.

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 dove sono state acquistate le merci o dove sono stati 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 della Carta e/o al sospetto di un utilizzo non autorizzato o fraudolento della Carta.

Nel caso di utilizzo della Carta 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 bloccare definitivamente l'utilizzo della Carta per motivi di sicurezza.

Cosa succede se la Carta viene bloccata?

La Banca informa il Titolare del blocco della carta, motivando tale decisione.

In caso di blocco della carta, la Banca contatta il Titolare, al numero di telefono indicato dal Titolare, possibilmente prima che la carta venga bloccata. Nel caso in cui il Titolare, non sia reperibile, la Banca invia un messaggio telefonico ("sms" o eventualmente un messaggio di posta elettronica all'indirizzo comunicato dal Titolare, o messo a disposizione della Banca); nel caso in cui il Titolare, sia ancora ir reperibile 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.

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 7 – COSTI

Quanto costa la Carta?

Per ciascuno dei Servizi richiesti il Titolare deve pagare alla Banca, se prevista, la commissione indicata nel Documento di Sintesi, che viene addebitata automaticamente dalla Banca a valere sull'importo residuo presente sulla Carta.

I vari costi della Carta sono riportati nel Documento di Sintesi. Il Documento di Sintesi si trova nella prima pagina di questo contratto e ne forma parte integrante. In ogni caso la Banca, almeno una volta l'anno, invia al cliente un Documento di Sintesi (cosiddetto periodico) con il riepilogo di tutte le condizioni economiche applicate alla Carta.

Articolo 8 – REGISTRAZIONI RELATIVE ALL'UTILIZZO DELLA CARTA E OPERAZIONI NON AUTORIZZATE O NON CORRETTE

Come sono registrate le operazioni eseguite con la Carta?

Gli importi dovuti dal Titolare sono addebitati dalla Banca sulla Carta contestualmente all'esecuzione di ogni operazione. Tali addebiti riducono la disponibilità della Carta di un pari importo e vengono effettuati in base alle registrazioni eseguite automaticamente dagli strumenti utilizzati per la specifica transazione (POS, ATM, Internet o altro).

Cosa fare se si scopre che con la Carta sono state eseguite operazioni non autorizzate o non corrette?

BNL, attraverso le modalità descritte nel successivo art. 11, fornisce le informazioni relative ad ogni operazione che ha determinato l'addebito o l'accredito sulla disponibilità della Carta.

Se il Titolare viene a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o non corretta, 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 6, 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. 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 6, 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 e disposte su iniziativa di terzi beneficiari, o per il loro tramite, a valere sulla Carta, cosa si 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:

- al momento del rilascio l'autorizzazione non specificava l'importo esatto dell'operazione di pagamento;
- 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 9 – RIMBORSO DELLE SOMME CARICATE SULLA CARTA

E' possibile chiedere il rimborso delle somme caricate sulla carta? Quando e in che modo?

Sì, il Titolare può richiedere in qualsiasi momento del periodo di validità della Carta il rimborso della somma di denaro convertita, corrispondente all'eventuale saldo residuo disponibile a valere sulla Carta, con conseguente estinzione della Carta stessa. Hello Bank può procedere autonomamente al rimborso della somma di denaro convertita, corrispondente all'eventuale saldo residuo disponibile a valere sulla Carta, con conseguente estinzione della Carta stessa, inviando al Titolare una comunicazione sulla sua area privata nel sito Hello Bank con un preavviso di almeno 2 (due) mesi. In questo caso, il Titolare deve restituire alla Banca, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro il giorno successivo alla scadenza del termine di preavviso, la Carta tagliata a metà; solo con la riconsegna della Carta il Titolare può chiedere il rimborso della somma di denaro convertita, corrispondente all'eventuale saldo residuo disponibile.

Anche dopo la scadenza di validità della Carta, il Titolare può, in qualunque momento, e previa riconsegna della Carta tagliata a metà chiedere il rimborso della somma di denaro convertita, corrispondente all'eventuale saldo residuo disponibile sulla Carta.

Restano comunque ferme le obbligazioni sorte a carico del Titolare prima del rimborso e l'obbligo di estinguere ogni ragione di credito vantata da BNL nei suoi confronti. BNL può trattenere quanto di sua spettanza in unica soluzione a valere sulla disponibilità presente sulla Carta, oppure in contanti, prima di estinguere la Carta.

La Banca rimborsa il credito residuo al Titolare solo se l'ammontare di tale credito è superiore alle commissioni di rimborso applicate dalla Banca (cfr. Art.7, comma 2).

Cosa succede se si continua ad utilizzare la Carta dopo il blocco o dopo la scadenza del termine di preavviso indicato dalla Banca?

Il Titolare è responsabile di ogni conseguenza dannosa derivante: a) dalla prosecuzione dell'uso della Carta successivamente alla scadenza del termine di preavviso indicato nella comunicazione con cui BNL S.p.A. dichiara di voler procedere al rimborso delle somme di spettanza del Titolare e alla conseguente estinzione della Carta; b) dall'utilizzo della Carta bloccata da BNL per garantire la sicurezza della Carta e/o a causa del sospetto di un utilizzo fraudolento della Carta.

Articolo 10 - IMPOSSIBILITA' AD UTILIZZARE LA CARTA

In quali casi non è possibile utilizzare la Carta?

Il Titolare o l'utilizzatore non devono utilizzare la Carta se il credito preventivamente caricato sulla Carta non basta per eseguire totalmente o parzialmente l'operazione voluta, comprensiva dei relativi oneri e spese, secondo quanto indicato all'Art.7 di questo Contratto. In questo caso la Banca può:

- bloccare la Carta;
- recedere dal Contratto anche senza preavviso, secondo quanto specificato all'art.13.

Il Titolare e l'utilizzatore non devono utilizzare la Carta se la Carta è scaduta, bloccata, danneggiata o deteriorata, ma il Titolare la deve consegnare alla Banca nello stato in cui si trova.

Il Titolare e l'utilizzatore non devono utilizzare la Carta se gli apparecchi preposti allo svolgimento delle operazioni effettuabili con la Carta, oggetto di questo Contratto, non funzionano correttamente.

Articolo 11 – 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?

La Banca fornisce al Titolare gratuitamente sul proprio sito web 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.

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.

Invio comunicazioni relative alla Carta

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 sulla sua area privata all'interno del sito hellobank.it.

E se si volesse utilizzare la forma cartacea?

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 hellobank.it.

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

Articolo 12 – 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 due mesi. 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.

Articolo 13 – 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. In questo caso il Titolare può chiedere, esibendo un regolare documento di identità, 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.

Articolo 14 - 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, all'indirizzo di posta elettronica certificata reclami@pec.bnlmail.com che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Fermo restando che si può fare un esposto alla Banca d'Italia, se il Titolare non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può, a sua scelta, utilizzare uno dei seguenti sistemi:

- attivare presso organismi di conciliazione accreditati, tra i quali il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it), qualunque sia il valore della controversia – sia congiuntamente alla Banca che in autonomia– una procedura di conciliazione al fine di trovare un accordo con la Banca per la soluzione delle controversie relative al rapporto. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo, 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, 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 Titolare, per poter fare causa alla Banca davanti al Giudice Ordinario, deve prima alternativamente:

- effettuare il tentativo di mediazione obbligatoria, previsto e disciplinato dal D.Lgs. 28/2010 (e successive modifiche della L. 98/2013), ricorrendo ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro (tra i quali il predetto Conciliatore Bancario Finanziario);
- esperire il procedimento davanti al citato Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

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.

Articolo 15 – LEGGE E LINGUA DEL CONTRATTO

Quale legge si applica a questo contratto?

Questo contratto, redatto in lingua italiana, è disciplinato dal diritto italiano. creditizio anche nell'estratto conto.