



## CARTE DE DEBIT HELLO

### Information précontractuelle

#### 1. Information relative à BNP Paribas Fortis sa

La carte de débit Hello est un produit pour les clients Hello et Hello4You de BNP Paribas Fortis sa, dont le siège social est établi à 1000 Bruxelles, Montagne du Parc 3, RPM Bruxelles, TVA BE0403.199.702, agissant en qualité de fournisseur de ce service.

BNP Paribas Fortis SA est soumise au contrôle prudentiel de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles et au contrôle de l'Autorité de services et marchés financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles en matière de protection des investisseurs et des consommateurs. BNP Paribas Fortis est inscrite comme agent d'assurances lié sous le numéro d'entreprises précité, rémunéré par des commissions pour AG Insurance SA. BNP Paribas Fortis détient une participation de plus de 10% dans AG Insurance SA.

#### 2. Caractéristiques et conditions d'utilisation de la carte de débit

##### A) Services possibles:

- **Retrait d'espèces en euros à nos distributeurs automatiques (ATM):** ce service est automatiquement lié à chaque carte de débit. Ce service offre au titulaire de la carte de débit la possibilité de retirer des espèces aux distributeurs de billets de BNP Paribas Fortis et Fintro en Belgique.
- **Retrait d'espèces aux autres distributeurs automatiques (ATM):** ce service est automatiquement lié à chaque carte de débit. Ce service offre la possibilité de retirer des espèces aux distributeurs automatiques d'autres banques en Belgique et à tous les distributeurs automatiques à l'étranger avec le logo Visa.
- **Paiements chez les commerçants (POS) en Belgique ou à l'étranger:** ce service est automatiquement lié à chaque carte de débit. Ce service offre la possibilité de payer ses achats de biens ou de services auprès de tous tiers équipés de terminaux acceptant Bancontact et/ou Visa. Les transactions peuvent être exécutées sans contact.

Pour des raisons de sécurité, les retraits d'espèces et les paiements effectués au moyen de la carte de débit sont limités par défaut à l'Europe géographique (liste des pays disponible sur [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be), [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) ou via le Easy Banking Center/Hello Team). Vous pouvez demander l'activation de l'utilisation de la carte de débit en dehors de l'Europe pour une période limitée via le Easy Banking Center/Hello team, Easy Banking Web, web Hello bank!, Easy Banking App et Hello bank! App.

- **Paiements à distance:** le titulaire peut transmettre à un commerçant une instruction de paiement au moyen de la carte de débit dans le cadre d'un contrat à distance.
- **Consultation du solde des comptes:** aux distributeurs automatiques de BNP Paribas Fortis et des autres banques en Belgique qui sont équipées à cet effet.

##### B) Modalités d'utilisation:

- Chaque carte de débit est liée à un compte dont le porteur de la carte de débit est soit titulaire, soit co-titulaire ou mandataire.
- Hormis pour le paiement de petits montants sur des terminaux spécifiques sans clavier (distributeurs alimentaires, parkings,...) et sur certains terminaux à l'étranger, toute opération demande l'utilisation d'un code secret. Celui-ci est un code numérique d'identification personnel et confidentiel (3 codes erronés entraînent le blocage de la carte de débit). Il est en outre possible de modifier ce code sur les distributeurs d'espèces en Belgique.
- Card-stop: Il s'agit du service désigné par la banque auquel vous devez vous adresser en cas de perte, de vol ou de risque d'usage abusif de la carte de débit.
- Dans le cadre des paiements à distance, la banque peut inviter le client à autoriser et signer le paiement via les procédures Easy Banking Web/ web Hello bank!.
- Limites d'utilisation applicables
  - Retrait d'espèces : 625 € par jour; 1.250 € par période de 7 jours
  - Paiement chez un commerçant: 2.500 € par semaine

Ces limites sont standard mais peuvent faire l'objet de modifications suivant les conditions mentionnées dans les Conditions générales relatives aux cartes de débit.

### C) Responsabilité:

-Avant la notification:

Jusqu'au moment de la notification, le titulaire du compte auquel la carte est liée est responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de la carte de débit ou des procédés d'authentification ou de signature à concurrence d'un montant de 50 EUR sauf si le titulaire du compte ou le porteur de la carte a agi avec négligence grave ou frauduleusement, auquel cas le plafond prévu n'est pas applicable. En cas d'utilisation professionnelle, le montant maximum susmentionné n'est pas d'application non plus.

Par dérogation à l'alinéa 1er, le titulaire du compte ne supporte aucune perte si :

- 1) la perte, le vol ou le détournement d'une Carte de débit ou des procédés d'authentification ou de signature ne pouvait être détecté par le titulaire du compte ou du porteur de la carte avant le paiement, sauf si l'un d'eux a agi frauduleusement ; ou
- 2) la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

-Après la notification:

Après la notification, le titulaire du compte n'est plus responsable des conséquences liées à la perte ou au vol de la carte ou des procédés d'authentification ou de signature, sauf si la Banque apporte la preuve que le titulaire du compte ou le porteur de la carte a agi frauduleusement.

### D) Tarifs:

#### 1. Contribution mensuelle

Deux cartes de débit sont comprises gratuitement dans le Hello Pack/ l'offre Hello4You.

Toute carte de débit supplémentaire coûte 1,20€ par mois, débité du compte lié à la carte de débit.

#### 2. Frais de transaction

##### 2.1. Retrait d'espèces

	En EUR			En devise ≠ EUR
	nos ATM (BE)	Autres ATM dans la zone EEA (*)	Autres ATM hors de la zone EEA(*) (1)	Tous les ATM (1)
Hello Pack & Hello4You	Gratuit	compris	2,86 € + 0,30% Maximum 12,09€	2,86 € + 0,30% (max. 12,09€) +1,63% (marge de change)

##### 2.2. Paiements chez les commerçants

	En EUR		En devise ≠ EUR	
	Dans la zone EEA (*)	Hors zone EEA (*) (1)	Dans la zone EEA(*) (1)	Hors zone EEA(*) (1)
Hello Pack & Hello4You	Gratuit	1,21% du montant Maximum 12,09€	1,21% du montant (max. 12,09€) + marge de change: 1,63%	1,21% du montant (max. 12,09€) + marge de change: 1,63%

(\*) EEA: European Economic Area: Les pays auxquels s'applique le Règlement européen 2560/2001 forment l'Espace Économique Européen. Ils'agit :

- des États membres de l'Union Européenne : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne (y compris les Iles Canaries, Ceuta et Melilla), l'Estonie, la Finlande, la France (y compris la Guadeloupe, la Guyane française, la Martinique et la Réunion), la Grèce, la Hongrie, l'Italie, l'Irlande, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal (y compris les Açores et Madère), la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni (y compris Gibraltar), la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.
- De l'Islande, la Norvège et Liechtenstein.

(1) payable lors du débit de la transaction et débité du compte lié à la carte de débit.

## **E) Validité**

- La carte de débit a une durée de validité limitée. Elle est automatiquement renouvelée à son expiration, sauf refus de la Banque ou renonciation du titulaire notifiée à la Banque un mois avant cette échéance.
- BNP Paribas Fortis peut à tout moment modifier les caractéristiques, conditions et autres modalités des cartes de débit, précisées ci-avant. Sauf mention contraire expresse, les informations relatives à ces caractéristiques, conditions et autres modalités sont par conséquent uniquement valables à la date à laquelle elles ont été fournies.

## **3. Droit de rétractation- droit de résiliation**

### **3.1. Droit de rétractation**

Vous disposez d'un droit de rétractation concernant la conclusion d'un contrat relatif à la carte de débit sans pénalités et sans indication de motif. Vous pouvez exercer ce droit pendant 14 jours calendrier à dater de la conclusion du contrat par envoi d'une lettre recommandée à BNP Paribas Fortis sa, Montagne du parc3, B-1000 Bruxelles .

Vous ne pouvez en ce cas être tenu qu'au paiement des frais éventuels afférents au service effectivement fourni selon le tarif en vigueur. A défaut d'exercer le droit de renonciation, vous disposerez d'une carte de débit avec une durée de validité limitée.

### **3.2. Droit de résiliation**

Conformément aux Conditions Générales relatives aux cartes de débit, le titulaire peut à tout moment résilier gratuitement le contrat moyennant un préavis d'un mois.

La Banque peut à tout moment résilier le contrat moyennant un préavis de deux mois. En cas d'utilisation professionnelle, le délai de préavis est d'un mois.

Lorsque le porteur de la carte n'est pas le titulaire du compte auquel la carte est liée, le contrat cesse de plein droit lorsque le porteur de la carte ne bénéficie plus d'un mandat sur ce compte.

La Banque se réserve le droit de saisir ou de refuser l'utilisation de la carte dans les hypothèses suivantes :

- trois codes PIN erronés ont été successivement composés ;
- la carte est défectueuse ou détériorée ;
- la carte a été oubliée dans le terminal ;
- le titulaire fait de la carte ou d'un service auquel elle donne accès un usage non conforme de ceux-ci ;
- le porteur de la carte ou le titulaire du compte manque à l'une de ses obligations envers la Banque ou la Banque a connaissance de faits qui sont de nature à ébranler la relation de confiance qu'elle a avec le porteur de la carte ou le titulaire du compte ;
- il existe un risque d'abus ou de fraude.

La Banque peut cependant mettre fin au service avec effet immédiat lorsque le titulaire manque à l'une de ses obligations envers la Banque, ou lorsque la Banque a connaissance de faits qui sont de nature à ébranler la relation de confiance qu'elle a avec le titulaire.

## **4. Langues**

Les présentes informations, le prospectus, les conditions générales relatives à l'utilisation de la carte sont disponibles en quatre langues.

BNP Paribas Fortis SA s'engage à communiquer avec vous pendant la durée du contrat dans la langue enregistrée dans les fichiers de BNP Paribas Fortis SA lors de votre entrée en relation avec celle-ci.

## **5. Droit applicable – juridiction**

Les relations qui vous lient à BNP Paribas Fortis SA, tant celles préalables à l'octroi de la carte de débit que celles qui résulteront de son octroi, sont régies par le droit belge. Les tribunaux belges sont compétents.

En particulier les relations qui vous lient à BNP Paribas Fortis SA sont régies par les dispositions du Livre VII du Code de Droit Economique relatif aux services de paiement.

## 6. Recours

Les plaintes peuvent être transmises à la Banque par le biais du service clientèle, ou en utilisant le formulaire de réclamation disponible via Easy Banking Web/web Hello bank! ou sur les sites Internet de la Banque.

Si la solution proposée n'est pas satisfaisante, le client peut adresser une plainte écrite auprès du Service Gestion des plaintes de la Banque, par courrier ordinaire, à l'adresse suivante : Service Gestion des plaintes (1CA1M), Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles.

Si la solution proposée par le Service Gestion des Plaintes de la Banque ne satisfait pas le client, ce dernier peut, en tant que personne physique agissant dans un contexte privé, soumettre le litige au Ombudsfm – Ombudsman en conflits financiers, soit par courrier ordinaire à l'adresse suivante, soit en utilisant le formulaire de réclamation disponible à cet effet sur son site Internet :

Ombudsfm – Ombudsman en conflits financiers  
North Gate II  
Boulevard du Roi Albert II 8 bte 2  
1000 Bruxelles  
Fax: +32 2 545 77 79  
E-mail: [ombudsman@ombudsfm.be](mailto:ombudsman@ombudsfm.be)  
[www.ombudsfm.be](http://www.ombudsfm.be)

Si la plainte concerne un service de paiement, une réclamation écrite peut également être déposée auprès du Service public fédéral Economie, PME, Classes Moyennes et Energie, Direction générale de l'Inspection économique, Services Centraux, Front Office, North Gate III, 16 boulevard Albert II, 1000 Bruxelles.

En tant que consommateur, vous pouvez également introduire une plainte relative à une vente ou un service en ligne via le formulaire disponible sur le site <http://ec.europa.eu/odr> de l'Union Européenne.