



Hello Pack

Information précontractuelle

1. Informations relatives à BNP Paribas Fortis sa.

Hello Pack est un produit de BNP Paribas Fortis sa, dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, Montagne du Parc 3, RPM Bruxelles, TVA BE 0403.199.702, qui intervient ici en tant que fournisseur du service (ci-après également dénommée “la banque”).

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 des services et marchés financiers (FSMA), rue du Congrès 12-14, 1000 Bruxelles en matière de protection des investisseurs et des consommateurs et inscrite comme agent d’assurances sous le n° FSMA 25879 A.

2. Caractéristiques et conditions d'utilisation du Hello Pack

Pour plus de détails à ce propos, nous vous renvoyons aux [Conditions générales Hello Pack](#)

A. Services possibles

Hello Pack constitue un ensemble de services bancaires en ligne destinés à permettre au client d’effectuer ses opérations bancaires courantes. Les services suivants, plus amplement détaillés à l’article 2 des conditions générales, sont compris gratuitement dans le Hello Pack :

- Compte à vue Hello en EUR (ci-après dénommé le « compte de référence ») fonctionnant via les canaux électroniques ;
- Frais de tenue de compte à vue Hello ;
- Gestion de la carte de débit Hello ;
- Maximum 2 cartes de débit Hello avec accès aux services suivants services de retrait d’espèces en euros à un terminal de BNP Paribas Fortis en Belgique et payer chez les commerçants en Belgique et à l’étranger, retrait d’espèces en euros à un terminal non BNP Paribas Fortis en Belgique et à l’étranger ;
- Easy Banking App / app Hello bank!(dénomination commerciale du service pour la marque Hello bank!);
- Easy Banking Web / web Hello bank! (dénomination commerciale du service pour la marque Hello bank!);
- Easy Banking Phone/ Code téléphonique sécurisé (dénomination commerciale du service pour la marque Hello bank !);
- Paiements avec carte de débit Hello dans la zone euro ;
- Retraits d’espèces en euro avec carte de débit Hello dans la zone euro ;
- Extraits de comptes délivrés gratuitement via les canaux digitaux.

Le titulaire d’un Hello Pack peut par ailleurs obtenir d’autres produits et services commercialisés par la Banque. En cas de facturation de ces services complémentaires, la tarification sera mentionnée dans la Liste des tarifs disponible sur le site www.hellobank.be

B. Modalités d'utilisation

Le(s) titulaires du Hello Pack est/est(s) titulaire(s) du compte de référence et doit/doivent répondre aux conditions suivantes :

- Personne physique ;
- Majeur (âge minimum 18 ans) ;
- Juridiquement capable ;
- En possession d’une carte d’identité électronique émise par l’administration belge;
- Résidence principale en Belgique.

Le compte de référence du Hello Pack doit répondre aux conditions suivantes:

- Compte à vue en EUR à usage privé ;
- Avec 1 ou 2 titulaires ;
- S'il y a 2 titulaires, ils se donnent procuration réciproque. Le retrait de la procuration réciproque se fait exclusivement auprès de la Hello team ;
- Le compte ne peut être un compte « nu-proprétaire » ou « usufruitier ».

C. Tarifs

- Les services décrits sous le point A, sont compris gratuitement dans le Hello Pack.
- Intérêt créditeur sur compte à vue : voir liste des tarifs disponible en agence, sur le site www.bnpparibasfortis.be ou sur [le website de Hello bank!](#)

3. Durée de validité des informations

BNP Paribas Fortis sa peut à tout moment modifier les caractéristiques, conditions et autres modalités du Hello Pack, 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. En cas de modification, les informations concernées seront également adaptées.

4. Droit de rétractation – Droit de résiliation

Vous disposez du droit de rétractation par rapport à la souscription du Hello pack sans pénalités et sans indication de motif. Vous pouvez exercer ce droit pendant 14 jours calendrier par l'envoi d'une lettre recommandée à BNP Paribas Fortis sa, Montagne du Parc 3, B-1000 Bruxelles. Ce délai prend effet le jour de la conclusion du contrat ou le jour de la réception des conditions contractuelles et des informations précontractuelles si ce jour est postérieur à la conclusion du contrat.

À défaut d'exercer le droit de rétractation, votre Hello pack restera maintenu pour une période indéterminée.

Sans préjudice de l'application des conditions générales de BNP Paribas Fortis, la clôture du Hello Pack peut se faire à l'initiative du client via la Hello team.

Si le client cesse d'être titulaire d'un Hello Pack, tous les produits acquis sous la marque Hello bank, non clôturés et non reliés à un autre compte à vue Hello se verront d'office appliquer la tarification applicable aux produits correspondant de la marque « BNP Paribas Fortis » selon la formule choisie par le client, et ce dans les limites légalement admises.

5. Droit applicable – Jurisdiction compétente – Varia

Les relations qui vous lient à la banque, tant celles préalables à l'ouverture du Hello Pack que celles qui résulteront de son ouverture, sont régies par le droit belge.

Toute action relative au contrat du Hello Pack et à son exécution sera introduite devant le juge désigné à l'article 23 des Conditions générales de BNP Paribas Fortis sa.

Toutes communications dans le cadre et/ou en vertu de l'ouverture du Hello pack sont faites dans la langue qui a été enregistrée dans les fichiers de la banque lors de votre entrée en relation avec celle-ci.

6. Réclamation et recours

Les réclamations peuvent être transmises à la Banque en s'adressant au service Clientèle ou en faisant usage du formulaire prévu à cet effet sur www.hellobank.be.

Si la solution proposée ne donne pas satisfaction, le client peut introduire une réclamation auprès du service Gestion des Plaintes de la banque par simple lettre adressée au

Service Gestion des Plaintes
Montagne du Parc 3

1000 Bruxelles
Fax : +32 (0)2 228 72 00

Si la solution proposée par le service de médiation de la banque ne donne pas satisfaction, le client peut, en tant que personne physique agissant dans le cadre de ses intérêts privés, soumettre le litige à l'Ombudsfin - Ombudsman en conflits financiers soit par simple lettre à l'adresse qui suit, soit en utilisant le formulaire prévu à cet effet sur le site Internet de ce service.

Ombudsfin – Ombudsman en conflits financiers
North Gate II
Boulevard du Roi Albert II 8, bte 2
B-1000 Bruxelles
Fax : +32 2 545 77 79
e-mail : ombudsman@ombudsfin.be
www.ombudsfin.be

Si la réclamation a trait à un service de paiement, le client peut en outre introduire une plainte par écrit à la Direction générale de l'Inspection économique, Services Centraux – Front Office, North Gate III, 3ème étage, 16 boulevard du Roi Albert II, 1000 Bruxelles (<http://economie.fgov.be/fr/litiges>).

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