



## De Hello debetkaart

### Pre-contractuele info

#### 1. Informatie over BNP Paribas Fortis NV

De Hello debetkaart is een product voor Hello- en Hello4You klanten van BNP Paribas Fortis NV, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1000 Brussel, Warandeborg 3, RPR Brussel, BTW BE 0403.199.702, die optreedt als aanbieder van de dienst (hierna ook “de bank” genoemd).

BNP Paribas Fortis NV staat onder het prudentieel toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel en de controle inzake beleggers- en consumentenbescherming van de Autoriteit van Financiële Diensten en Markten (FSMA), Congresstraat 12-14, 1000 Brussel. BNP Paribas Fortis is ingeschreven als verbonden verzekeringsagent onder het voornoemde ondernemingsnummer, vergoed door commissies, voor AG Insurance NV. BNP Paribas Fortis NV bezit een deelneming van meer dan 10% in AG Insurance NV.

#### 2. Kenmerken en gebruiksvoorwaarden van de debetkaart

##### A) Mogelijke diensten

- **Geldopneming in euro aan onze automaten (ATM):** deze dienst is automatisch verbonden aan elke debetkaart. Deze dienst biedt aan de kaarthouder de mogelijkheid geld op te nemen aan de geldautomaten van BNP Paribas Fortis en Fintro in België.
- **Geldopneming aan andere automaten (ATM):** deze dienst is automatisch verbonden aan elke debetkaart. Deze dienst biedt de mogelijkheid geld op te nemen aan geldautomaten van andere banken in België en alle geldautomaten in het buitenland met de logo's Maestro en Cirrus.
- **Betalen bij handelaars (POS) in binnen- en buitenland:** deze dienst is automatisch verbonden aan elke debetkaart. deze dienst biedt aan de kaarthouder de mogelijkheid zijn aankopen van goederen en diensten te betalen bij derden die gebruik maken van terminals voor betalingen in binnen- en buitenland met de logo's Bancontact en Maestro. De transacties kunnen ook contactloos worden uitgevoerd.

Uit veiligheidsoverwegingen zijn geldopnemingen en betalingen met de debetkaart standaard beperkt tot geografisch Europa (lijst van landen beschikbaar op [www.bnpparibasfortis.be](http://www.bnpparibasfortis.be), [www.hellobank.be](http://www.hellobank.be) of via het Easy Banking Center/Hello Team). U kunt het gebruik van de debetkaart buiten Europa aanvragen voor een tijdelijke periode via het Easy Banking Center/Hello team, via Easy Banking Web, Hello bank! web, of via de Easy Banking App en de Hello bank! app.

- **Betalingen op afstand:** de houder kan een betaalopdracht door middel van de debetkaart aan een handelaar geven in het kader van een overeenkomst op afstand.
- **Raadplegen van het saldo van de rekeningen:** via de automaten van BNP Paribas Fortis en van de andere banken in België die deze mogelijkheid voorzien.

##### B) Gebruiksmodaliteiten

- Elke debetkaart is gekoppeld aan een rekening waarvan de kaarthouder houder, medehouder of gevolmachtigde is.
- Behalve voor de betaling van kleine bedragen op specifieke terminals zonder klavier (distributieautomaten, parkings) en sommige terminals in het buitenland, moet bij elke verrichting een geheime code worden ingevoerd. Die numerieke identificatiecode is persoonlijk en vertrouwelijk (na 3 foute codes wordt de debetkaart geblokkeerd). De code kan overigens worden gewijzigd op de geldautomaten in België.
- Card Stop: entiteit die is aangesteld door de bank en waaraan u verlies, diefstal of ieder risico van misbruik van de debetkaart moet melden.
- In het kader van de betalingen op afstand kan de bank de klant vragen om de betaling via de Web Easy Banking/ Hello bank! web-procedures toe te staan en te ondertekenen.
- Gebruikslimieten
  - Geldopnemingen: 625 € per dag; 1.250 € per periode van 7 dagen

- Betalingen bij handelaars: 2.500 € per week
- Dit zijn standaardlimieten, die echter kunnen worden aangepast overeenkomstig de voorwaarden vermeld in de Algemene voorwaarden betreffende de debetkaarten.

### C) Aansprakelijkheid

- Vóór de kennisgeving:

Tot op het moment van de kennisgeving is de houder van de rekening waartoe de kaart toegang geeft, aansprakelijk voor de gevolgen van verlies of diefstal van de debetkaart of van de authenticatie- of handtekeningprocedures tot een bedrag van 50 €, behalve indien de titularis van de rekening of de houder van de kaart met grove nalatigheid of frauduleus heeft gehandeld, in welk geval het plafond niet van toepassing is. In geval van professioneel gebruik is voormeld maximum bedrag evenmin van toepassing.

In afwijking van alinea 1 draagt de titularis van de rekening geen verlies als:

- 1) de titularis van de rekening of de houder van de kaart het verlies, de diefstal of de verduistering van de debetkaart of van de authenticatie- of handtekeningprocedures niet vóór de betaling kon opsporen, tenzij één van hen met bedrieglijk opzet heeft gehandeld; of
- 2) het verlies te wijten is aan handelingen of een tekortkoming van een loontrekkende, een agent of een filiaal van de Bank of van een entiteit aan wie haar activiteiten werden uitbesteed

- Na de kennisgeving:

Na de kennisgeving is de titularis van de rekening niet meer aansprakelijk voor de gevolgen van verlies of diefstal van de debetkaart of van de authenticatie- of handtekeningprocedures, tenzij de bank het bewijs levert dat de titularis van de rekening of van de kaart met bedrieglijk opzet heeft gehandeld

### D) Tarieven

#### 1. Maandelijks bijdrage

Twee debetkaarten zijn inbegrepen in het Hello Pack en in het Hello4You aanbod.

Voor elke bijkomende debetkaart betaalt u 1,20€ per maand, gedebiteerd via de rekening die aan de debetkaart gekoppeld is.

#### 2. Verrichtingskosten

##### 2.1. Geldopneming

	In EUR			In devies ≠ EUR
	onzeATM (BE)	andere ATM) binnen EEA-zone (*)	andere ATM buiten EEA-zone(*) (1)	Alle automaten (1)
Hello Pack /Hello4You	Gratis	inbegrepen	2,86 € + 0,30% maximum 12,09€	2,86 € + 0,30% (max. 12,09€) +1,63% (wisselmarge)

##### 2.2. Betalen bij handelaars

	In EUR		In devies ≠ EUR	
	Binnen EEA-zone (*)	Buiten EEA-zone (*) (1)	Binnen EEA-zone (*) (1)	Buiten EEA-zone(*) (1)
Hello Pack /Hello4You	Gratis	1,21% van het bedrag Maximum : 12,09€	1,21% van het bedrag (max. 12,09€) + wisselmarge: 1,63%	1,21% van het bedrag (max. 12,09€) + wisselmarge: 1,63%

(\*) **EEA-zone**: European Economic Area: de landen waar de Europese Verordening 2560/2001 van kracht is vormen samen de Europese Economische Ruimte. Het betreft:

- De lidstaten van de Europese Unie: België, Bulgarije, Denemarken, Duitsland, Cyprus, Estland, Finland, Frankrijk (inclusief Frans-Guyana, Guadeloupe, Martinique en Réunion) Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta,

Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal (inclusief de Azoren en Madeira), Roemenië, Slowaakse Republiek, Slovenië, Spanje (inclusief de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechië, Verenigd Koninkrijk en Zweden.

- IJsland Liechtenstein en Noorwegen.

(1) Betaalbaar bij de debitering van de transactie en gedebiteerd via de rekening die aan de debetkaart gekoppeld is.

### **E) Geldigheid**

- De debetkaart heeft een beperkte geldigheidsduur. Ze wordt op de vervaldag automatisch hernieuwd, behoudens weigering door de bank of opzegging door de houder aan de bank één maand vóór die vervaldag.
- BNP Paribas Fortis kan op elk moment de eerder vermelde kenmerken, voorwaarden en andere modaliteiten van de debetkaarten wijzigen. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, is de informatie m.b.t. deze kenmerken, voorwaarden en andere modaliteiten bijgevolg slechts geldig op de datum waarop ze werd verstrekt.

## **3. Herroepingsrecht - Recht van opzegging**

### **3.1. Herroepingsrecht**

U hebt het recht om de afsluiting van een contract betreffende de debetkaart, die u op afstand hebt aangevraagd, te herroepen, zonder aanrekening van een vergoeding en zonder opgave van enige reden. U kunt dat recht uitoefenen binnen 14 kalenderdagen vanaf het sluiten van het contract, door het opsturen van een aangetekende brief naar BNP Paribas Fortis nv, Warandeborg 3, B – 1000 Brussel.

In dat geval moet u enkel de eventuele kosten betalen die verbonden zijn aan de werkelijk verleende dienst, en dit volgens het tarief dat dan van kracht is. Indien u geen gebruik maakt van het recht van verzaking beschikt u over een debetkaart met beperkte geldigheidsduur.

### **3.2. Recht van opzegging**

Conform de "Algemene Voorwaarden betreffende de debetkaart" kan de titularis de overeenkomst te allen tijde kosteloos opzeggen mits naleving van een opzegtermijn van één maand.

Indien de bank van deze mogelijkheid gebruik maakt, wordt de klant daarvan minstens twee maanden vooraf in kennis gesteld. In geval van professioneel gebruik geldt een opzegtermijn van één maand.

De bank kan echter onmiddellijk een einde maken aan de dienst indien de klant een van zijn verplichtingen tegenover de bank niet nakomt of indien de bank kennis heeft van feiten die haar vertrouwensrelatie met de houder kunnen schaden.

Wanneer de houder van de kaart niet de titularis is van de rekening waartoe de kaart is gelinkt, wordt de overeenkomst van rechtswege stopgezet wanneer de kaarthouder niet langer beschikt over een mandaat op deze rekening.

De Bank behoudt zich het recht voor om een kaart in te houden of te weigeren in de volgende gevallen:

- er werden drie foute Pincodes na elkaar ingetoetst;
- de kaart is defect of beschadigd;
- de kaart werd aan de terminal vergeten;
- de titularis gebruikt de kaart of een dienst waartoe ze toegang verleent niet in overeenstemming met de voorwaarden die van toepassing zijn;
- de houder van de kaart of de titularis van de rekening leeft een van zijn verplichtingen tegenover de Bank niet na, of de Bank heeft weet van feiten
- die haar vertrouwensrelatie met de houder van de kaart of van de titularis van de rekening kunnen schaden;
- er bestaat een risico van misbruik of fraude.

## **4. Talen**

Deze informatie, het prospectus, de Algemene Voorwaarden met betrekking tot het gebruik van de debetkaart zijn beschikbaar in vier talen. BNP Paribas Fortis NV verbindt er zich toe met u te communiceren in de taal die u hebt opgegeven aan BNP Paribas Fortis NV op het ogenblik dat u met haar in relatie bent getreden.

## **5. Toepasselijk recht - Rechtsbevoegdheid**

De relaties tussen u en BNP Paribas Fortis NV, zowel die vóór de toekenning van de debetkaart als die welke uit de toekenning ervan voortvloeien, worden geregeld door het Belgische recht. De Belgische rechtbanken zijn bevoegd.

De relaties tussen u en BNP Paribas Fortis NV worden met name geregeld door de bepalingen van Boek VII van het Wetboek van economisch recht betreffende de betalingsdiensten.

## 6. Klachten en verhaal

Klachten kunnen aan de Bank worden overgemaakt via het Easy Banking Center ofwel door gebruik te maken van het klachtenformulier beschikbaar via Easy Banking Web/Hello bank! web of op de internetsites van de Bank.

Voldoet de voorgestelde oplossing niet dan kan de klant een schriftelijke klacht indienen bij de Klachtenmanagement van de Bank via gewone post op volgend adres: Klachtenmanagement (ICA1M), Warandeberg 3, 1000 Brussel.

Indien de door het Klachtenmanagement van de Bank voorgestelde oplossing de klant geen voldoening schenkt kan de klant, als fysisch persoon en handelend in privé-aangelegenheden, het geschil voorleggen aan de Ombudsfin – Ombudsman in financiële geschillen, ofwel via gewone brief op hiernavolgend adres, ofwel door het klachtenformulier te gebruiken dat hiertoe beschikbaar is op haar internetsite:

Ombudsfin – Ombudsman in financiële geschillen

North Gate II

Koning Albert II-laan 8 bus 2

1000 Brussel

Fax: +32 2 545 77 79

E-mail: [ombudsman@ombudsfin.be](mailto:ombudsman@ombudsfin.be)

[www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be)

Ingeval de klacht een betalingsdienst betreft, kan bovendien schriftelijk klacht worden ingediend bij de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie, Algemene Directie Economische Inspectie, Centrale Diensten – Front Office North Gate III, Koning Albert II-laan 16, 1000 Brussel.

Als consument, kunt u ook een klacht met betrekking tot een verkoop of een dienst op internet indienen via het formulier dat op de site <http://ec.europa.eu/odr> van Europese Unie beschikbaar is.