



FOGLIO INFORMATIVO

Servizi accessori offerti assieme al conto Cherry Face to Face

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione sociale: Cherry Bank S.p.A.

Forma giuridica: Società per Azioni

Sede Legale e Amministrativa: Via San Marco, 11 - 35129 Padova (PD)

Numero di iscrizione al Registro Imprese di Padova, Codice Fiscale e Partita IVA: 04147080289

Numero REA: PD-376107 - Codice ABI: 03365.4 - Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5682

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Telefono: 049.8208411 - Fax: 049.8208401

Sito internet: www.cherrybank.it

E-mail: facetoface@cherrybank.it

Dati di chi entra in contatto con il Cliente SOLO in caso di Offerta Fuori Sede:

Nome Cognome: _____

Ragione Sociale: _____

Iscrizione ad Albi o elenchi: _____

Numero Delibera Iscrizione all'albo/elenco: _____

Qualifica: _____

Indirizzo: _____

Telefono: _____

Email: _____

CHE COSA SONO I SERVIZI ACCESSORI OFFERTI ASSIEME AL CONTO CORRENTE

Il conto corrente è un contratto con il quale la Banca svolge un servizio di cassa per il Cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro con una serie di servizi.

Al conto corrente sono di solito collegati altri servizi quali carta di debito, carta di credito, assegni, bonifici, addebiti diretti, fido. Tali servizi sono denominati Servizi accessori offerti assieme al conto corrente in quanto esistono solo in virtù della sottoscrizione di un contratto di conto corrente.

Requisiti per accedere al conto corrente Cherry Face to Face ed ai servizi accessori

Il conto corrente Cherry Face to Face ed i servizi accessori sono rivolti alle controparti qualificabili come consumatori maggiorenni (privati e famiglie), fiscalmente residenti in Italia, che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Principali rischi

Il conto corrente è un prodotto sicuro. Il rischio principale è il rischio di controparte, cioè l'eventualità che la Banca non sia in grado di rimborsare al Correntista il saldo disponibile in tutto o in parte. Per questo il Cherry Bank S.p.A. aderisce al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, che assicura a ciascun Correntista una copertura fino a € 100.000,00.

Altri rischi possono essere legati allo smarrimento o al furto di assegni, carta di debito, carta di credito, dati identificativi parole chiave per l'accesso al conto su internet, ma sono anche ridotti al minimo se il Correntista osserverà le comuni regole di prudenza e attenzione.



Rischi associati dall'introduzione del bail-in

A seguito del recepimento della direttiva 2014/59/UE (c.d. direttiva "BRRD"), in materia di risanamento e risoluzione degli enti creditizi, è stato introdotto nell'ordinamento il c.d. "bail-in". Il bail-in (letteralmente "salvataggio interno") è uno strumento che consente alle Autorità di risoluzione (in Italia, la Banca d'Italia) di disporre, al ricorrere delle condizioni di risoluzione, ad esempio qualora la banca sia in dissesto o a rischio di dissesto, la riduzione del valore delle azioni e di alcuni crediti o la loro conversione in azioni per assorbire le perdite e ricapitalizzare la banca. Il bail-in si applica seguendo una gerarchia la cui logica prevede che chi investe in strumenti finanziari più rischiosi sostenga prima degli altri le eventuali perdite o la conversione in azioni. Solo dopo aver esaurito tutte le risorse della categoria più rischiosa si passa alla categoria successiva. In primo luogo, si sacrificano gli interessi degli azionisti della banca, riducendo o azzerando il valore delle loro azioni. In secondo luogo, si interviene su alcune categorie di creditori, le cui attività possono essere trasformate in azioni - al fine di ricapitalizzare la banca - e/o ridotte nel valore, nel caso in cui l'azzeramento del valore delle azioni non risulti sufficiente a coprire le perdite. Ad esempio, in caso di bail-in, chi possiede un'obbligazione bancaria potrebbe veder convertito in azioni e/o ridotto (in tutto o in parte) il proprio credito, ma solo se le risorse degli azionisti e di coloro che hanno titoli di debito subordinati (cioè più rischiosi) si sono rivelate insufficienti a coprire le perdite e ricapitalizzare la banca. L'ordine di priorità per il bail-in è il seguente: i) gli azionisti; ii) i detentori di altri titoli di capitale, iii) gli altri creditori subordinati; iv) i creditori chirografari; v) le persone fisiche e le piccole e medie imprese titolari di depositi per l'importo eccedente i 100.000 (Centomila) euro; vi) il fondo di garanzia dei depositi, che contribuisce al bail-in al posto dei depositanti protetti.

Per saperne di più:

La **Guida pratica al conto corrente** "Il conto corrente in parole semplici", che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, sul sito www.cherrybank.it e presso tutte le filiali di Cherry Bank S.p.A.



PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche sono indicate nella misura massima (se favorevoli all'intermediario) o minima (se favorevoli al Cliente).

PROSPETTO DELLE PRINCIPALI CONDIZIONI	
ASSEGNI	
Ritiro assegni presso ufficiale giudiziario	€ 8,15
<i>Di cui</i>	
<i>spesa ritiro assegno</i>	€ 6,00
<i>spese di scritturazione contabile</i>	€ 2,15
Assegni tenuti in sospeso	€ 22,15
<i>Di cui</i>	
<i>spesa per assegno tenuto in sospeso</i>	€ 20,00
<i>spese di scritturazione contabile</i>	€ 2,15
Copia semplice dell'immagine dell'assegno	€ 9,15
<i>Di cui</i>	
<i>commissione per copia semplice dell'immagine dell'assegno</i>	€ 7,00
<i>spese di scritturazione contabile</i>	€ 2,15
Richiamo assegni presso corrispondenti	€ 9,15
<i>Di cui</i>	
<i>commissione per richiamo assegni presso corrispondenti</i>	€ 7,00
<i>spese di scritturazione contabile</i>	€ 2,15
Storno assegni pervenuti in stanza fuori piazza	€ 17,15
<i>Di cui</i>	
<i>commissione per storno assegni pervenuti fuori piazza</i>	€ 15,00
<i>spese di scritturazione contabile</i>	€ 2,15
Commissione emissione assegno di traenza	€ 3,15
<i>Di cui</i>	
<i>commissione emissione assegno di traenza</i>	€ 1,00
<i>spese di scritturazione contabile</i>	€ 2,15
Commissione emissione assegno circolare	
Commissione emissione assegno circolare	€ 12,15
<i>Di cui</i>	
<i>commissione emissione assegno circolare</i>	€ 10,00
<i>spese di scritturazione contabile</i>	€ 2,15
VALUTE	
Prelievo allo sportello	
Contante*	Data operazione
Prelievo di contante/Pagamenti con Carta di Debito	
Prelievo di contante presso ATM	Data operazione
Pagamenti presso esercizi commerciali	Data operazione
Assegni	
Assegni circolari Cherry Bank	1 giorno lavorativo
Assegni bancari stessa filiale Cherry Bank	Data versamento
Assegni bancari altra filiale Cherry Bank	Data versamento
Assegni circolari altri istituti/Vaglia Banca d'Italia	1 giorno lavorativo
Assegni bancari altri istituti	3 giorni lavorativi
Vaglia e assegni postali	10 giorni lavorativi
BONIFICI-SEPA IN PARTENZA	
Storni bonifici-SEPA	
Commissioni per disposizioni Respinte (REJECT)	€ 6,00
Commissioni per disposizioni Stornate (RETURN)	€ 0,00
Commissioni per disposizioni Richiamate (RECALL) oltre eventuali spese reclamate da Banche	€ 6,00



Tempi massimi di esecuzione bonifici-SEPA in partenza	
A favore di correntista di Cherry Bank	Giornata operativa di esecuzione del bonifico.
A favore di correntista di altre banche	Massimo 1 giornata lavorativa successiva alla data di esecuzione del bonifico.
Urgente	Giornata operativa di esecuzione del bonifico.
BONIFICI-SEPA IN ARRIVO	
Valuta di accredito bonifici-SEPA in arrivo	Giornata operativa di accredito sul conto della Banca
Disponibilità	Giornata operativa di accredito sul conto della Banca
PAGAMENTI DIVERSI	
BOLLETTINO CARTACEO	
COMMISSIONI ADDEBITO ALLO SPORTELLO	€ 6,15
Di cui	
Commissioni per addebito	€ 4,00 oltre oneri postali se previsti
spese di scritturazione contabile	€ 2,15
COMMISSIONI ADDEBITO TRAMITE INTERNET BANKING (pagamento tramite HB non eseguibile per bollettini postali)	€ 4,00
Di cui	
commissioni per addebito	€ 4,00
spese di scritturazione contabile	€ 0,00
Valuta	giorno del pagamento
RI.BA.	
COMMISSIONI ADDEBITO ALLO SPORTELLO	€ 6,15
Di cui	
Commissioni per addebito	€ 4,00
spese di scritturazione contabile	€ 2,15
COMMISSIONI ADDEBITO TRAMITE INTERNET BANKING	€ 0,00
Di cui	
commissioni per addebito	€ 0,00
spese di scritturazione contabile	€ 0,00
Valuta	giorno del pagamento
MAV	
COMMISSIONI ADDEBITO ALLO SPORTELLO	€ 6,15
Di cui	
commissioni per addebito	€ 4,00
spese di scritturazione contabile	€ 2,15
COMMISSIONI ADDEBITO TRAMITE INTERNET BANKING	€ 0,00
Di cui	
commissioni per addebito	€ 0,00
spese di scritturazione contabile	€ 0,00
Valuta	giorno del pagamento
BOLLETTINO ELETTRONICO E AVVISI DI PAGAMENTO-CBILL/PagoPA	
COMMISSIONI ADDEBITO ALLO SPORTELLO	€ 5,65
Di cui	
commissioni per addebito	€ 3,50
spese di scritturazione contabile	€ 2,15
COMMISSIONI ADDEBITO TRAMITE INTERNET BANKING	€ 1,00
Di cui	
commissioni per addebito	€ 1,00
spese di scritturazione contabile	€ 0,00
Valuta	giorno del pagamento
BOLLETTINO FRECCIA	
COMMISSIONI ADDEBITO ALLO SPORTELLO	€ 5,65



Di cui	
commissioni per addebito	€ 3,50
spese di scritturazione contabile	€ 2,15
COMMISSIONI ADDEBITO TRAMITE INTERNET BANKING	€ 1,00
Di cui	
commissioni per addebito	€ 1,00
spese di scritturazione contabile	€ 0,00
Valuta	giorno del pagamento
RAV	
COMMISSIONI ADDEBITO ALLO SPORTELLO	€ 6,15
Di cui	
commissioni per addebito	€ 4,00
spese di scritturazione contabile	€ 2,15
COMMISSIONI ADDEBITO TRAMITE INTERNET BANKING	€ 0,00
Di cui	
commissioni per addebito	€ 0,00
spese di scritturazione contabile	€ 0,00
Valuta	giorno del pagamento
PAGAMENTO IMPOSTE, TASSE E CONTRIBUTI	
COMMISSIONI ADDEBITO F23 ALLO SPORTELLO	€ 2,15
Di cui	
Commissioni addebito F23	€ 0,00
spese di scritturazione contabile	€ 2,15
COMMISSIONI ADDEBITO F24 ALLO SPORTELLO	€ 2,15
Di cui	
Commissioni addebito F24	€ 0,00
spese di scritturazione contabile	€ 2,15
COMMISSIONI ADDEBITO F24 TRAMITE INTERNET BANKING	€ 0,00
Di cui	
Commissioni addebito F24	€ 0,00
spese di scritturazione contabile	€ 0,00
Tempi massimi di esecuzione	Giornata operativa di esecuzione del pagamento
RICARICA CELLULARE	
COMMISSIONI ADDEBITO TRAMITE INTERNET BANKING	€ 0,00
Di cui	
commissioni per addebito	€ 0,00
spese di scritturazione contabile	€ 0,00
TERMINI DI STORNABILITA' degli accrediti derivanti da versamenti allo sportello di assegni bancari e circolari	
assegni circolari	7 giorni
assegni bancari tratti sulla stessa dipendenza accreditante, in euro su conti Italia	1 giorno
assegni bancari tratti su altra filiale Cherry Bank, in euro su conti Italia	7 giorni
assegni bancari in euro tratti su altre banche italiane e assegni postali standardizzati in euro	7 giorni
assegni in divisa tratti sulla stessa filiale accreditante o su altra filiale del Cherry Bank	7 giorni
OPERAZIONI ESTERO	
Negoziazione assegni	
Commissioni di intervento	1,75‰ minimo € 4,00
Recupero spese di spedizione	€ 15,00
Spese di scritturazione contabile	€ 2,15
Assegni in divise OUT: commissione applicata sul cambio operativo	1%
Spese insoluto	2,00‰ minimo € 25,00 max € 80,00
Spese di scritturazione contabile	€ 2,15
Sono ammessi alla negoziazione gli assegni espressi nelle seguenti divise: EUR – CAD – GBP – JPY purché tratti su Banche stabilite nei Paesi sotto elencati in corrispondenza delle valute di accredito	



applicabili. L'importo massimo degli assegni trattati Cash Letter è pari a EUR 100.000,00 o controvalore.	
PAGARES/ASSEGNI SULLA SPAGNA: è previsto il recupero dell'imposta di bollo applicata dalle Banche spagnole, e da queste riversata allo stato, nella misura stabilita dalla normativa vigente in Spagna e modulata in base all'importo dei titoli.	
L'importo accreditato S.B.F. potrà essere in qualsiasi momento stornato dal conto del cliente, senza limiti temporali, qualora il titolo venga reso insoluto o non venga accettato dalla Banca Trattaria.	
Valute	
Giorni valuta di accredito assegni emessi nella Divisa del Paese trassato:	
- CAD su Canada	Data Contabile + 8 gg Lavorativi
- GBP su Gran Bretagna	Data Contabile + 9 gg Lavorativi
- JPY su Giappone	Data Contabile + 11 gg Lavorativi
Giorni valuta di accredito assegni emessi in Euro su Banche dei seguenti Paesi: Andorra, Austria, Belgio, Francia, Germania, Gran Bretagna, Irlanda, Olanda, Portogallo, Spagna.	
Data Contabile + 11 gg Lavorativi	
Gli assegni denominati in Euro tratti su banche di Paesi non ricompresi nella lista di cui sopra sono trattabili esclusivamente aldopo incasso.	
Disponibilità	
Giorni disponibilità assegni:	
-In Divisa tratti su Banche italiane	Data Contabile + 30 gg Fissi
-In Euro e Divisa tratti su banche non italiane	Data Contabile + 30 gg Fissi
Bonifici in partenza	
Bonifico-SEPA in addebito in euro o in divisa dei Paesi Membri UE	
Valuta di addebito su conto	Data di esecuzione
Valuta di accredito alla banca controparte	1 gg lavorativo
Spese per bonifici-SEPA incompleti dei dati richiesti (IBAN e BIC)	€ 10,00
Storni bonifici-SEPA	
Stessi valori applicati a storni bonifici-SEPA in partenza	
Bonifico SEPA in addebito verso Paesi Extra-Ue e Bonifico Extra- SEPA	
Spese pagamenti Swift normali	€ 15,00
Spese pagamenti swift urgenti – maggiorazione	€ 20,00
Bonifici in partenza con spese Italia/Estero a carico ordinante	€ 30,00 oltre reclamate
Spese fisse di modifica di messaggi swift	€ 20,00 oltre reclamate
Bonifici da trattare manualmente (non STP)	€ 10,00
Condizioni di valuta	
• Addebito conto euro	Data esecuzione
• Addebito conto valuta	Data esecuzione
Le operazioni in divisa contro euro sono regolate in base al cambio di mercato quotato dalla nostra Banca nel momento in cui l'operazione viene perfezionata, ottenuto applicando uno scarto dell'1% a quello fornito dal sistema di Information Provider in uso presso la banca (attualmente Telekurs).	
Il listino dei cambi è affisso quotidianamente presso le filiali e l'aggiornamento dei valori riportati può essere richiesto in ogni momento agli operatori presso gli sportelli CHERRY BANK.	
Bonifico SEPA in accredito da Paesi Extra-Ue e Bonifico Extra- SEPA	
Bonifici esteri con spese Italia/Estero a carico ordinante estero	
Commissione per bonifico	2,00 ‰ minimo € 15,00 e massimo € 100,00
Spese di scritturazione contabile	€ 0,00
Recupero spese su Bonifici esteri con spese "OUR", nel caso le spese non vengano riconosciute dalla banca estera	
Commissione	1,75 ‰ minimo € 4,00 e massimo € 50,00
Spese di scritturazione contabile	€ 2,15
Condizioni di valuta	
Bonifici Euro in arrivo	
accredito conto euro	1 gg. lavorativo



accredito conto valuta	2 gg. lavorativi
Bonifici Divisa in arrivo	
accredito conto euro	2 gg. lavorativi
accredito conto valuta	2 gg. lavorativi
Giroconti	
Da conto corrente euro a conto in divisa	Addebito = data di esecuzione; Accredito = valuta spot
Da conto in divisa a conto corrente euro	Addebito = valuta spot; Accredito = valuta spot
Commissione su cambio operativo	1,00%
RECUPERO SPESE	
Richiesta di informazioni supplementari, più frequenti o da comunicare con modalità diversa da quella concordata	€ 5,00
Recupero fondi in caso di identificativo unico inesatto	€ 5,00
Comunicazione di rifiuto dell'esecuzione di un ordine	€ 0,00
Revoca di un ordine oltre la giornata operativa precedente l'addebito/accredito	€ 0,00

*operatività ammessa solo nelle filiali con contante disponibile

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

Il Cliente e la Banca possono recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura del conto. Il recesso deve essere effettuato con comunicazione scritta. La comunicazione del Cliente contenente la richiesta di chiusura del conto:

a) può essere consegnata o inviata dal Cliente alla Banca, secondo quanto di seguito riportato:

Il Correntista deve inviare tutte le comunicazioni, gli ordini e qualunque altra dichiarazione diretta alla Banca, alla dipendenza presso la quale è costituito il rapporto. Ogni conseguenza derivante da eventuali errori, disguidi o ritardi nella trasmissione è a rischio del Correntista. Il Correntista deve compilare tutte le comunicazioni e gli ordini redatti per iscritto, nonché i documenti in genere, diretti alla Banca - ivi compresi i titoli di credito - in modo chiaro e leggibile.

La Banca invierà al Correntista ogni comunicazione all'indirizzo indicato all'atto della costituzione del rapporto oppure a quello appositamente comunicato per iscritto dal Correntista alla Banca.

Le comunicazioni saranno inviate al Cliente tramite il canale prescelto tra i seguenti: posta ordinaria o servizio di Internet banking, se attivato. Se il rapporto è intestato a più persone, la Banca, in mancanza di specifici accordi, può inviare ogni comunicazione all'indirizzo di anche uno solo dei cointestatari; in tal caso l'invio sarà comunque efficace nei confronti di tutti i cointestatari. Il Correntista dovrà comunicare eventuali variazioni del domicilio eletto con dichiarazione scritta presentata direttamente alla dipendenza presso la quale è costituito il rapporto, ovvero mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

b) solo se il Cliente è un consumatore, può essere inviata alla Banca da un'altra banca presso cui il Cliente intende trasferire il saldo del conto di cui chiede la chiusura.

Dalla data in cui la Banca riceve la richiesta del Cliente e sino al momento in cui essa sospende definitivamente l'operatività del conto per effettuare il calcolo delle competenze, restano possibili sul conto sole le seguenti operazioni: bonifici disposti allo sportello, accrediti, addebiti diretti (ad esempio, per il pagamento di utenze o altri servizi), addebito di rate di mutui e finanziamenti, pagamento assegni. Altre operazioni sul conto sono possibili solo se concordate con la Banca; la loro esecuzione può determinare un allungamento dei tempi di chiusura.

Prima della data di chiusura del conto ciascuna delle parti deve corrispondere all'altra quanto dovuto; pertanto, la presenza sul conto di un saldo negativo, alla data di chiusura, costituisce un obbligo pendente del Cliente, che può determinare il differimento della chiusura del conto rispetto a quanto indicato nei commi precedenti.

Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Se il Cliente chiede la chiusura del conto con comunicazione consegnata alla Banca o inviata tramite posta, la chiusura avviene entro i seguenti termini:

- **3 giorni lavorativi** se al conto non sono collegati altri rapporti o servizi. Il termine decorre dalla data in



cui la Banca riceve la richiesta di chiusura del conto;

- **12 giorni lavorativi** se al conto sono collegati altri rapporti o servizi. Il termine decorre dalla data in cui la Banca riceve la richiesta di chiusura del conto ed è subordinato al fatto che il Cliente restituisca le carte di pagamento collegate al conto e fornisca istruzioni per definire i rapporti o servizi collegati. In pendenza di questi termini, la Banca acquisisce i dati delle operazioni relative ai rapporti o servizi collegati al conto e definisce il saldo di chiusura. Il termine può tuttavia essere superato se, per la definizione di alcuni rapporti o servizi la banca deve acquisire dati da soggetti terzi.

Se il Cliente non restituisce i moduli di assegni non utilizzati e i dispositivi per l'utilizzo del servizio di internet banking, la Banca può bloccare tali strumenti anche senza la loro materiale restituzione.

La Banca può comunicare al Cliente il recesso con comunicazione consegnata al Cliente o inviata tramite posta. Per la chiusura del conto deve essere dato al Cliente un preavviso di:

- minimo due mesi per il Cliente consumatore;
- 10 giorni per il Cliente non consumatore.

Per la cessazione della convenzione di assegno deve essere dato un preavviso di almeno 10 giorni. La comunicazione della Banca diviene efficace allo scadere del termine di preavviso. Se ricorre una giusta causa o un giustificato motivo, la Banca può recedere anche senza preavviso, purché ne sia data tempestiva comunicazione scritta al Cliente.

Tempi previsti dalla legge per il trasferimento del conto di pagamento

Se la comunicazione di recesso dal conto è inviata alla Banca da un'altra banca presso cui il Cliente intende trasferire il saldo del conto di cui chiede la chiusura, la chiusura del conto avviene secondo le norme stabilite dalla legge n. 33/2015 sul trasferimento dei servizi di pagamento.

La chiusura avviene entro dodici giorni lavorativi dalla ricezione della Banca da parte del prestatore di servizi di pagamento presso cui i rapporti vengono trasferiti, dell'autorizzazione del Cliente completa di tutte le informazioni necessarie, in conformità alla procedura stabilita dall'articolo 10 della direttiva 2014/92/UE, contenente (i) il consenso alle operazioni di trasferimento; (ii) l'identificazione dei rapporti o servizi collegati al Conto oggetto di trasferimento; (iii) l'identificazione della data a partire dalla quale gli ordini permanenti di bonifico e addebiti devono essere trasferiti a valere sul conto di pagamento aperto presso il nuovo prestatore di servizi di pagamento; (iv) l'espressione della facoltà del consumatore di avvalersi del reindirizzamento automatico dei bonifici di cui al co.7 dell'art.126 quinquiesdecies T.U.B.. In presenza delle circostanze di cui al co. 9 dell'art.126 quinquiesdecies T.U.B. e del co.2 dell'art.126 octiesdecies T.U.B., fermi restando gli obblighi di comunicazione al Cliente previsti a carico della Banca ai sensi degli art. 7 e 8, la stessa trasferirà presso il nuovo prestatore di servizi di pagamento, ove positivo, solo il saldo derivante da rapporti e/o servizi che non siano interessati da vincoli contrattuali incompatibili con il trasferimento presso il nuovo prestatore di servizi di pagamento.

L'informativa sulla portabilità per i conti dei consumatori è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, sul sito www.cherrybank.it e presso tutte le filiali di Cherry Bank S.p.A.

Reclami – Ricorso a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente potrà eventualmente presentare i propri reclami alla Banca, tramite posta ordinaria o raccomandata A.R. all'indirizzo Cherry Bank S.p.A., Via San Marco n.11, 35129 Padova (PD), posta elettronica certificata all'indirizzo reclami@pec.cherrybank.it oppure e-mail all'indirizzo reclami@cherrybank.it o consegna manuale diretta al personale (che dovrà rilasciare al Cliente ricevuta datata e firmata).

Alla ricezione del reclamo, l'Ufficio Reclami confermerà la presa in carico del reclamo mediante comunicazione a mezzo e-mail/pec che verrà inoltrata all'indirizzo indicato dal Cliente nel reclamo oppure al contatto e-mail specificato nel presente Contratto.

L'Ufficio Reclami dovrà rispondere entro il termine massimo di:

- 15 (quindici) Giornate Operative dal ricevimento di un reclamo riguardante la prestazione di Servizi di Pagamento. Con riferimento a tali tipologie di reclamo, qualora la Banca non possa rispondere entro il termine indicato per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva, non superiore alle 35 (trentacinque) Giornate Operative. Qualora il reclamo abbia ad oggetto l'esercizio del diritto di rimborso di somme relative a operazioni di pagamento autorizzate e disposte ad iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, il predetto termine è ridotto a 10 Giornate Operative dal ricevimento della richiesta di rimborso. In questi casi, la Banca rimborserà entro tale termine l'intero importo dell'Operazione di Pagamento ovvero fornirà una giustificazione per il rifiuto del rimborso medesimo.



- 60 (sessanta) giorni di calendario dal ricevimento di un reclamo riguardante tematiche diverse dalla prestazione dei Servizi di Pagamento.

Nel caso di insoddisfacente o non tempestiva risposta dell'Ufficio Reclami, il Cliente potrà:

a) adire l'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), seguendo le modalità indicate all'indirizzo www.arbitrobancariofinanziario.it. Il ricorso all'ABF potrà essere presentato decorsi almeno 60 giorni e non oltre 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca purché abbia ad oggetto la medesima contestazione ed in relazione a controversie di valore non superiore ai 200.000 euro, salvo che la richiesta rivolta all'ABF sia limitata al solo accertamento di diritti, obblighi e facoltà, prescindendo, in tal caso dal valore della stessa. Il ricorso è gratuito per il Cliente, salvo il versamento di un importo di euro 20,00 per contributo alle spese di procedura che, in caso di accoglimento anche solo parziale del ricorso, verrà rimborsato dalla Banca. Presso ogni filiale della Banca il Cliente può trovare una Guida Pratica relativa all'accesso ai meccanismi di soluzione stragiudiziale delle controversie (ABF). Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'obbligo di esperire il procedimento di mediazione obbligatoria nel caso in cui il Cliente intenda sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria;

b) in ogni caso e indipendentemente dal ricorso alle procedure di composizione stragiudiziale delle controversie, ricorrere all'Autorità Giudiziaria, anche in assenza di preventivo reclamo, previa attivazione, ai sensi dell'art. 5 comma 1bis D.Lgs. 28/2010, quale condizione di procedibilità della domanda, di un procedimento di mediazione – finalizzato al raggiungimento di un accordo – ricorrendo: - all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario secondo le modalità indicate al seguente indirizzo www.conciliatorebancario.it; - ad uno degli altri Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposito Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia. Se il Cliente riscontra violazioni da parte della Banca può altresì presentare un esposto alla filiale della Banca di Italia nel cui territorio ha sede la Banca (art. 39 D. Lgs. 11/2010 s.m.i.). La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.

Presso ogni filiale della Banca e sul sito www.cherrybank.it il Cliente può trovare i seguenti documenti:

- Informativa sulle procedure di reclamo e sulle forme di composizione delle controversie
- ABF in parole semplici
- ACF - Arbitro per le Controversie Finanziarie
- Conciliatore Bancario Finanziario - Regolamento di procedura per la mediazione
- Conciliatore Bancario Finanziario - Brochure.

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere a Cherry Bank S.p.A.



GLOSSARIO

Addebito diretto	Con l'addebito diretto il cliente autorizza un terzo (beneficiario) a richiedere alla banca/intermediario il trasferimento di una somma di denaro dal conto del cliente a quello del beneficiario. Il trasferimento viene eseguito dalla banca/intermediario alla data o alle date convenute dal cliente e dal beneficiario. L'importo trasferito può variare.
BIC (Bank Identifier Code)	Codice identificativo bancario che identifica in modo univoco un'istituzione finanziaria.
Bonifico extra-SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi non-SEPA.
Bonifico SEPA	Con il bonifico la banca/intermediario trasferisce una somma di denaro dal conto del cliente a un altro conto, secondo le istruzioni del cliente, verso paesi SEPA.
Consumatore	Persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
Disponibilità	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate.
Divisa	Unità di misura monetaria diversa dall'Euro.
Fido	Contratto in base al quale la banca si impegna a mettere a disposizione del cliente una somma di denaro oltre il saldo disponibile sul conto. Il contratto stabilisce l'importo massimo della somma messa a disposizione e l'eventuale addebito al cliente di una commissione e degli interessi.
Giornate operative	Qualsiasi giorno feriale in cui gli sportelli della Banca o della filiale interessata sono regolarmente aperti e forniscono servizi alla clientela e in cui la Banca può regolare le Operazioni di Pagamento sul sistema interbancario.
IBAN (International Bank Account Number)	Codice alfanumerico identificativo del conto che inizia con la sigla del Paese di residenza dell'intestatario. Il numero di caratteri varia da un minimo di 16 ad un massimo di 27 ed è facilmente rilevabile dall'estratto conto.
Prelievo di contante	Operazione con la quale il cliente ritira contante dal proprio conto.
Saldo disponibile	Somma disponibile sul conto, che il correntista può utilizzare.
Sconfinamento	Somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extra-fido"); somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido").
SEPA (Single Euro Payments Area)	Area unica dei pagamenti in euro che attualmente include: <ul style="list-style-type: none"> - i Paesi dell'Unione europea che utilizzano l'euro e i Paesi dell'Unione europea che utilizzano una valuta diversa dall'euro sul territorio nazionale ma effettuano comunque pagamenti in euro; - i Paesi dell'EFTA (Svizzera, Norvegia, Islanda, Liechtenstein); - il Principato di Monaco; - il Regno Unito (compresa Gibilterra); - la Repubblica di San Marino; - le Dipendenze della Corona Britannica; - Principato di Andorra; - Città del Vaticano.
SDD (Sepa Direct Debit)	È un servizio che prevede l'addebito in conto degli ordini di incasso elettronici in Euro ricevuti dalla Banca. L'esecuzione dell'ordine prevede la trasmissione telematica delle informazioni relative agli incassi da eseguire, dalla Banca del Creditore alla Banca del Debitore.



	<p>È un servizio di addebito con una dimensione Europea, in quanto il Creditore non ha la necessità di intrattenere rapporti bancari con una Banca operante sul territorio nazionale, ma è sufficiente che il Creditore presenti le richieste di incasso ad una Banca dell'Area Unica dei Pagamenti in Euro (cd. SEPA). L'Addebito Diretto SEPA può essere usato sia per pagamenti periodici (es. telefono o gas, ecc.) sia per pagamenti da effettuare una volta soltanto (es. per un acquisto qualsiasi).</p> <p>2. L'addebito diretto SDD si attiva attraverso il rilascio di un'autorizzazione all'addebito a favore del Creditore (ad es. fornitore dell'elettricità) che è a tutti gli effetti la modalità con cui il titolare del conto o i suoi delegati autorizzano l'addebito in conto. L'Addebito Diretto SEPA può configurarsi secondo due schemi di incasso:</p> <p>i) SDD Core, utilizzabile, dal lato del Pagatore, da tutte le tipologie di clienti, che prevede, tra l'altro, la possibilità di richiedere un rimborso entro 8 settimane dall'addebito da parte del Pagatore, fatta eccezione per gli "SDD Finanziari" e gli "SDD a importo prefissato", per i quali non è invece prevista la possibilità di richiedere il rimborso;</p> <p>ii) SDD B2B, utilizzabile, dal lato del Pagatore, solo da clienti non classificati come 'consumatori', che non prevede la possibilità di richiedere rimborso. La Banca rifiuterà, salvo diversi accordi, l'esecuzione degli addebiti afferenti a mandati di incasso SEPA con schema B2B, nel caso di titolare del conto classificato come 'consumatore'. La Banca tratterà gli addebiti su questo conto corrente conformemente agli schemi di funzionamento SEPA ed alle normative vigenti.</p>
Spese di scritturazione contabile	Spesa per la scritturazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente comprese nel canone annuo.
UE (Unione Europea) – Stati Membri	Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia (compresi Guadalupe, Martinica, Reunion, Guyana), Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo (compresi Madeira, Azzorre), Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna (comprese Isole Canarie, Ceuta, Melilla), Svezia, Ungheria.
Valute sul prelievo di contante	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del ritiro del contante dal proprio conto da parte del cliente e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data del prelievo.