



## Foglio Informativo Contratto Internet Banking del Conto Corrente Online Cherry Bank

### 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](http://www.cherrybank.it) - E-mail: [contoonline@cherrybank.it](mailto:contoonline@cherrybank.it)

### CHE COSA E' IL SERVIZIO DI INTERNET BANKING

Il Servizio di Internet Banking è il servizio riservato ai clienti consumatori titolari di un Conto Corrente presso la Banca, per accedere, tramite il Sito [www.cherrybank.it](http://www.cherrybank.it) o tramite App Mobile Cherry Bank, ai servizi e prodotti digitali offerti, disporre operazioni, impartire istruzioni e ricevere e/o ottenere informazioni relativamente ai rapporti contrattuali intrattenuti con la Banca, attraverso la rete Internet o mediante collegamento ad altri circuiti telematici tramite il sistema informativo della Banca e quello del Cliente.

In particolare, il Servizio di Internet Banking costituisce la modalità con cui il cliente, per mezzo di tecniche di comunicazione a distanza, può usufruire di tutti i servizi relativi o comunque accessori al Conto Corrente aperto presso la Banca, ai termini e alle condizioni previste in ciascun specifico rapporto ad esso collegato (ad esempio carta di debito, conto deposito), nonché ricevere le comunicazioni relative a tali servizi o rapporti, mediante accesso alla propria Area Documentale dall'Area Riservata del Sito e dell'App Mobile Cherry Bank.

Il Servizio di Internet Banking è caratterizzato dallo svolgimento dell'intero rapporto mediante l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza.

### REQUISITI PER ACCEDERE AL SERVIZIO DI INTERNET BANKING

Il Servizio di Internet Banking è rivolto al cliente qualificabile come consumatore, fiscalmente residente in Italia, che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale artigianale o professionale eventualmente svolta che sottoscrive contestualmente il Contratto di Conto Corrente.

Il Contratto di Internet Banking verrà concluso mediante scambio di corrispondenza e sottoscritto mediante firma elettronica qualificata fornita da apposito fornitore terzo indicato dalla Banca.

Per utilizzare il Servizio di Internet Banking, il cliente:

- deve dotarsi a proprie spese di un collegamento telematico e delle apparecchiature indicate nella Guida ai Servizi disponibile sul sito internet della Banca e nella documentazione contrattuale;
- deve accedere al Sito della Banca o all'App Mobile Cherry Bank contraddistinta dal marchio della Banca, scaricata e installata sui propri dispositivi da piattaforme autorizzate;
- deve conservare e utilizzare i Codici di Identificazione appositamente forniti dalla Banca e il Mobile Token o OTP generato dall'App Mobile Cherry Bank.

La sicurezza e la riservatezza delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate è garantita dalle seguenti protezioni informatiche:

- crittografia dei dati trasmessi con il protocollo SSL3;
- gestione dell'accesso tramite due diversi codici identificativi, senza i quali non è possibile collegarsi al servizio, denominati Codice Utente e Password;
- utilizzo di un dispositivo di sicurezza Mobile Token (RSA TS100S) che genera un codice **OTP** (one time password) per accedere e autorizzare operazioni dispositive.

### RISCHI TIPICI

I principali rischi derivanti dal Servizio di Internet Banking consistono:

- nell'impossibilità di utilizzo del Servizio di Internet Banking per interruzioni e malfunzionamenti dei collegamenti internet;
- smarrimento, furto ed eventuali usi illegittimi da parte di terzi non autorizzati degli strumenti operativi di accesso al Sistema di Autenticazione e delle Credenziali di Sicurezza Personalizzate previste per la fruizione del Servizio di Internet Banking (Codici di Identificazione, Codice Utente, Password di accesso e dispositive, Mobile Token); il rischio di tali utilizzi illegittimi è esteso nel caso in cui tale accesso consenta di aumentare i limiti operativi o collegare altri rapporti con funzionalità dispositive. Questo rischio è però ridotto al minimo se il cliente osserva le comuni regole di prudenza e attenzione nella custodia e nell'uso dei codici e usa la massima cura nell'utilizzo degli strumenti informatici;



- intercettazioni e manomissioni da parte di terzi delle comunicazioni intercorse con la Banca; impedimenti dovuti a cause di forza maggiore che determinano l'impossibilità per la Banca di ricevere, inviare ed elaborare i flussi elettronici per conto del cliente.

I principali rischi qui elencati si aggiungono agli ulteriori rischi correlati e derivanti dal singolo rapporto contrattuale o servizio in essere con la Banca fornito anche tramite terzi e gestito tramite il Servizio di Internet Banking, come descritto nei relativi Fogli Informativi.

Per conoscere gli altri rischi connessi all'utilizzo del Servizio di Internet Banking, si rimanda alla consultazione dell'apposita guida consultabile all'indirizzo: <https://www.cherrybank.it/sicurezza-informatica/>.



## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti dal titolare di un Contratto di Internet Banking con Cherry Bank S.p.a.

Questo vuole dire che **il prospetto non include tutte le voci di costo.**

**Le condizioni economiche relative alle operazioni dispositive, l'accesso e i costi degli altri servizi usufruibili e l'operatività disponibile tramite il Servizio di Internet Banking sono riportate sui Fogli Informativi dei relativi rapporti o servizi.**

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario leggere il Foglio Informativo "Conto Corrente Online Cherry Bank", nel quale sono elencati i costi delle operazioni dispositive in entrata e in uscita dal Conto Corrente. Le condizioni economiche sono indicate nella misura massima se favorevoli all'intermediario, o minima se favorevoli al Cliente.

Per i costi relativi a servizi, prodotti o strumenti offerti o erogati da terzi, i costi correlati al predetto servizio, prodotto o strumento sono contenuti nel foglio informativo ad essi correlato.

Tutti i costi inerenti al Servizio di Internet Banking, ove presenti, sono regolati sul Conto Corrente.

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

	VOCI DI COSTO	
SPESE FISSE	Spese per l'attivazione del servizio	€ 0,00
	Canone annuo Internet Banking e App Mobile Cherry Bank (addebitato mensilmente)	€ 0,00
SPESE FISSE UNA TANTUM	Rilascio Mobile Token	€ 0,00
ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE	Spese per la dismissione del servizio	€ 0,00
	Invio documento di sintesi cartaceo	€ 1,10
	Invio documento di sintesi online	€ 0,00
	SMS Alert	€ 0,20 per singolo messaggio ricevuto

## RECESSO E RECLAMI

Il Contratto di Internet Banking è a tempo indeterminato.

### Recesso del Cliente

1. Il Cliente, in quanto consumatore, entro 14 giorni dalla sottoscrizione a distanza del Contratto di Internet Banking ha la facoltà di esercitare il diritto al ripensamento, mediante invio di apposita comunicazione via PEC all'indirizzo [recesso@pec.cherrybank.it](mailto:recesso@pec.cherrybank.it) o via raccomandata A/R alla Banca, dando atto della volontà di esercitare il predetto diritto.  
L'esercizio del diritto di ripensamento è libero e non comporta l'applicazione di alcuna penale.  
Essendo il Servizio di Internet Banking preordinato alla gestione del rapporto digitale di Conto Corrente a distanza tra la Banca e il Cliente e dei Servizi collegati, l'esercizio del diritto di ripensamento con riferimento al Contratto di Internet Banking si intenderà in tal caso esercitato anche con riferimento al Contratto di Conto Corrente ed a tutti gli altri rapporti e servizi allo stesso collegati.
2. Fuori dai casi di cui al precedente punto 1), il Cliente potrà recedere dal Servizio di Internet Banking solo previa chiusura, definizione o risoluzione degli altri rapporti contrattuali in essere con la Banca collegati al Servizio di Internet Banking, effettuato secondo le modalità previste dal contratto relativo a ciascun singolo servizio. Nel caso di recesso esercitato solo per alcuni dei servizi collegati al Servizio di Internet Banking, il servizio rimarrà in essere per tutti i rapporti per i quali non sia stato esercitato il recesso. Sussistendo le predette condizioni, il Cliente può recedere dal Contratto di Internet Banking senza penalità e senza spese di chiusura mediante invio di apposita comunicazione via PEC all'indirizzo [recesso@pec.cherrybank.it](mailto:recesso@pec.cherrybank.it) o via raccomandata A/R alla Banca. Il recesso, può in qualsiasi momento esercitato, senza penalità e senza spese di chiusura, dandone comunicazione scritta senza preavviso.
3. La cessazione, per qualsiasi ragione di tutti i rapporti collegati al Servizio di Internet Banking produce in ogni caso la risoluzione di diritto del Contratto di Internet Banking ove nel termine di 30 giorni il cliente non abbia proceduto alla sottoscrizione di un nuovo rapporto contrattuale a questo collegato con la Banca.
4. In caso di recesso validamente esercitato dal Cliente, il rapporto sarà chiuso entro il termine massimo di 2 giorni lavorativi da quello in cui la relativa comunicazione è pervenuta alla parte destinataria.



## Recesso della Banca

La Banca può, in qualunque momento, recedere dal Servizio di Internet Banking con comunicazione scritta con preavviso di almeno 2 mesi, fatta salva la facoltà di recedere senza preavviso in presenza di giusta causa o giustificato motivo. Può altresì sospendere o modificare l'uso del Servizio di Internet Banking, anche senza preavviso per ragioni di efficienza e sicurezza, dandone avviso al cliente, con qualunque mezzo anche per via telematica. In caso di recesso, per qualsiasi motivo esercitato, il rapporto sarà chiuso entro il termine massimo di 2 giorni lavorativi da quello in cui la relativa comunicazione è pervenuta alla parte destinataria.

## 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](mailto:reclami@pec.cherrybank.it) oppure e-mail all'indirizzo [reclami@cherrybank.it](mailto: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 mancata, 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](http://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](http://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](http://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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere a Cherry Bank S.p.A.

## Legge applicabile e Foro competente

Il contratto relativo al presente prodotto è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere fra il Cliente e la Banca è sempre competente il Foro di residenza o domicilio eletto dal Cliente.



<b>LEGENDA</b>	
<b>App Mobile Cherry Bank</b>	indica l'applicazione per smartphone e tablet denominata "Cherry Bank", che consente al Cliente di accedere all'Area Riservata di Internet Banking ed utilizzare le funzioni disponibili mediante un dispositivo mobile connesso alla rete Internet.
<b>Area Documentale</b>	indica le pagine web del Sito o dell'App Mobile Cherry Bank, contenute all'interno dell'Area Riservata, dove sono resi disponibili i documenti contrattuali e le comunicazioni tra banca e Cliente.
<b>Area Riservata</b>	indica le pagine web del Sito o dell'App Mobile Cherry Bank, a seconda di quanto specificato, a cui il Cliente può accedere esclusivamente mediante l'uso delle proprie Credenziali di Sicurezza Personalizzate.
<b>Banca</b>	indica Cherry Bank S.p.A.
<b>Canone annuo</b>	indica il corrispettivo annuo addebitato mensilmente al cliente in via posticipata rispetto all'utilizzo del servizio.
<b>Codici di Identificazione</b>	indica il Codice Utente e la Password.
<b>Codice utente</b>	indica il codice alfanumerico non modificabile, assegnato alla sottoscrizione del Contratto e comunicato al cliente tramite posta elettronica.
<b>Contratto di Conto Corrente</b>	indica il contratto di conto corrente relativo al Conto Corrente.
<b>Contratto di Internet Banking o Contratto</b>	indica il presente contratto, avente ad oggetto il Servizio di Internet Banking, che abilita il Cliente alla gestione dei rapporti con la banca mediante accesso all'Area Riservata dal Sito o dall'App Mobile Cherry Bank.
<b>Conto Corrente</b>	indica il rapporto di conto corrente di corrispondenza online Cherry Bank tra il Cliente e la Banca disciplinato dal Contratto di Conto Corrente.
<b>Credenziali di Sicurezza Personalizzate</b>	indica congiuntamente il Codici di Identificazione e il Mobile Token.
<b>Giornate operative</b>	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.
<b>GSM (Global System for Mobile Communication)</b>	indica il sistema di comunicazione per telefoni cellulari che consente di effettuare o ricevere chiamate all'estero come se si fosse in Italia ("Roaming" Internazionale).
<b>Internet</b>	indica l'insieme di tutte le reti di computer locali, regionali, nazionali ed internazionali, interconnesse tra loro in tempo reale mediante protocolli comuni, nonché tutti i personal computer collegati alle predette reti.
<b>Internet Provider</b>	indica il soggetto cui spetta il compito di consentire e assicurare l'accesso alla rete Internet e agli altri servizi telematici da parte dell'utente.
<b>Mobile Token o OTP</b>	indica lo strumento che permette di effettuare l'accesso ed autorizzare operazioni dispositive utilizzando un codice OTP (One Time Password), generato dal Sito o dall'App Mobile Cherry Bank installata sui dispositivi compatibili.
<b>Password</b>	indica la parola chiave scritta con caratteri numerici e/o alfanumerici (lettere + numeri) conosciuta solo dal Cliente che gli consente, mediante digitazione della stessa, di accedere ai servizi per i quali è abilitato, modificabile dal Cliente nelle modalità previste dal sistema. La Password scadrà periodicamente nei tempi indicati dalla Banca. In tal caso, la Password dovrà essere sostituita dal Cliente nei modi di volta in volta indicati dal sistema.
<b>Servizio di Internet Banking</b>	indica il servizio che abilita l'utente, attraverso la rete Internet o mediante collegamento ad altri circuiti telematici tramite il sistema informativo della Banca e quello del Cliente, ad ottenere informazioni, disporre operazioni ed impartire istruzioni, relativamente ai rapporti contrattuali intrattenuti con la Banca.
<b>Sistema di Autenticazione</b>	indica la procedura che consente alla Banca di verificare l'identità del Cliente quale utente di servizi di pagamento o la validità dell'uso di uno specifico Strumento di Pagamento, incluse le relative Credenziali di Sicurezza Personalizzate fornite dalla Banca medesima.
<b>Sito</b>	indica l'insieme delle pagine web sulla rete Internet all'URL (dominio) indicato dalla Banca <a href="http://www.cherrybank.it">www.cherrybank.it</a> .
<b>Software</b>	indica i programmi applicativi, ossia l'insieme di istruzioni che consentono al computer di eseguire quanto richiesto.
<b>SMS (Short Message Service)</b>	indica il servizio che permette di inviare o ricevere brevi messaggi di testo ad ogni telefono cellulare GSM, la cui carta SIM sia abilitata dal gestore di rete alla ricezione dei brevi messaggi.