



Cherry Bank S.p.A.
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5682
Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia
Aderente al Fondo Interbancario Tutela Depositi

C.F. P.IVA & Reg. Imprese di Padova - 04147080289
R.E.A. C.CIAA di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

Sede Legale
Via San Marco, 11 - 35129 Padova
T. 049 8208 411

INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

Per eventuali contestazioni tra il Cliente e Cherry Bank S.p.A. in relazione ad atti da quest'ultima posti in essere nell'ambito della propria attività istituzionale, il cliente potrà presentare un reclamo all'Ufficio Reclami.

In linea con la normativa sulla trasparenza, l'Ufficio Reclami è organizzativamente collocato all'interno di Cherry Bank S.p.A. in modo da essere indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi e alla gestione dei crediti, al fine di assicurare imparzialità e terzietà nella valutazione e risoluzione delle contestazioni.

Ai fini della presente Informativa, per Reclamo si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificato contesta in forma scritta a Cherry Bank S.p.A. un suo specifico comportamento e/o un'omissione. Il Reclamo potrà essere inviato a mezzo posta ordinaria, posta raccomandata A/R, e-mail o PEC a:

Cherry Bank S.p.A.
Ufficio Reclami
Via San Marco 11,
35129 - Padova (PD)

e-mail: reclami@cherrybank.it

PEC: reclami@pec.cherrybank.it

Ai fini di un rapido e puntuale riscontro del singolo reclamo, si raccomanda che lo stesso contenga:

- 1) Generalità del reclamante (nome, cognome, data di nascita, codice fiscale, indirizzo di residenza e di posta elettronica, PEC, recapito telefonico fisso e/o mobile e, in caso di persona giuridica, ragione sociale, indirizzo sede legale, PEC, i dati del legale rappresentante nonché visura camerale aggiornata);

- 2) Dati identificativi del credito/posizione oggetto di contestazione;
- 3) Oggetto della contestazione e relative motivazioni;
- 4) Eventuale documentazione ritenuta utile a supporto del reclamo.

Un facsimile di modello di reclamo è rinvenibile in calce alla presente informativa.

Alla ricezione del reclamo, l'Ufficio Reclami provvederà all'evasione del riscontro entro i termini prescritti dalla normativa di riferimento ovvero:

- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo per contestazioni aventi ad oggetto **servizi bancari e finanziari diversi dai servizi di pagamento** (es. conti correnti, carte di debito e di credito, finanziamenti, mutui negoziazione o collocamento titoli, mancata o incompleta informativa su prodotti d'investimento, mancata o errata esecuzione di un ordine...);
- entro 45 giorni di calendario per i reclami relativi all'**attività di intermediazione assicurativa** (a eccezione dei reclami inerenti il collocamento di polizze e operazioni di cui ai rami III e V del d.lgs. n. 209/2005 - cd. "prodotti finanziari assicurativi" – sottoscritte dopo il 1° luglio 2007, a cui la Banca è tenuta a rispondere entro il termine di 60 giorni).
- entro 15 giorni lavorativi per contestazioni aventi ad oggetto **servizi di pagamento**. Qualora la Banca non possa fornire una risposta entro detto termine per cause a sé non imputabili, provvederà all'invio di una comunicazione interlocutoria, indicando le ragioni del ritardo e specificando il termine, in ogni caso non superiore ai 35 giorni lavorativi, entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. Qualora il reclamo



Cherry Bank S.p.A.
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5682
Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia
Aderente al Fondo Interbancario Tutela Depositi

C.F. P.IVA & Reg. Imprese di Padova - 04147080289
R.E.A. C.C.I.A.A di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

Sede Legale
Via San Marco, 11 - 35129 Padova
T. 049 8208 411

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 giorni lavorativi 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.

Le risposte fornite da Cherry Bank S.p.A. conterranno:

- a) se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere con indicazione dei tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- b) se il reclamo è ritenuto infondato, sarà fornita al cliente un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitrato Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Qualora il cliente non abbia ricevuto risposta entro il termine indicato o, avendola ricevuta, non si ritenga soddisfatto della stessa, potrà:

- adire gratuitamente 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 o all'intermediario finanziario 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;
- adire gratuitamente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) seguendo le modalità indicate all'indirizzo www.acf.consob.it.
Il ricorso all'ACF potrà essere presentato decorsi almeno 60 giorni e non oltre 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla banca o all'intermediario finanziario che abbiano ad oggetto richieste risarcitorie e/o restitutorie sino a 500.000,00 euro rimanendo escluse dalla competenza dell'Arbitro le controversie inerenti danni che non sono conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza sopra richiamati e che non abbiano natura patrimoniale;

Il Cliente potrà, 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, 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.

Per qualsiasi necessità e/o chiarimento il personale di Cherry Bank S.p.A. è a disposizione del cliente per una risposta veloce alle richieste di assistenza.



Cherry Bank S.p.A.
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5682
Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia
Aderente al Fondo Interbancario Tutela Depositi

C.F. P.IVA & Reg. Imprese di Padova - 04147080289
R.E.A. C.CIAA di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

Sede Legale
Via San Marco, 11 - 35129 Padova
T. 049 8208 411

FACSIMILE MODELLO RECLAMO

Cherry Bank S.p.A.

Ufficio Reclami

Via San Marco n. 11

35129 – Padova(PD)

e.mail: _____

PEC: _____

Oggetto: Reclamo su rapporto n. _____

Il sottoscritto/a _____

residenza/sede sociale in _____ via _____

n. tel. _____ n. fax _____ e-mail _____

n. di contratto/di c.c. di pratica (se noti) _____

presenta reclamo sui seguenti fatti, accadimenti occorsi nei modi e tempi

sottoindicati: []

Allega i seguenti

documenti: (se posseduti

e ritenuti utili) all. _____

all. _____

Data _____ Firma _____

N.B. la presente può essere inviata per posta ordinaria, raccomandata A.R., e-mail o Pec.