



FOGLIO INFORMATIVO PAGAMENTI ESTERO

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

Dati di chi entra in contatto con il cliente SOLO in caso di offerta Fuori Sede:

Nome Cognome: _____
Iscrizione ad Albi o elenchi: _____
Numero Delibera Iscrizione all'albo/elenco: _____
Qualifica: _____
Indirizzo: _____
Telefono: _____
E-mail _____

CHE COSA SONO I PAGAMENTI ESTERO

Bonifici

I bonifici sono ordini di pagamento effettuati tramite banca, che un ordinante dispone a favore di un beneficiario.

I bonifici permettono di effettuare il trasferimento di fondi fra diversi istituti di credito con l'utilizzo delle coordinate bancarie del beneficiario. Ordinate e beneficiario possono essere gli stessi, appartenere alla stessa banca o a banche diverse.

Nell'ambito dei pagamenti estero, i bonifici si distinguono in **bonifici transfrontalieri**, **bonifici SEPA** (*Single Euro Payments Area*) e **bonifici esteri compresi extra - SEPA**.

I rischi principali delle operazioni di pagamento estero possono riguardare:

- variazioni in senso sfavorevole delle condizioni economiche;
- possibile restituzione o ritardi nell'esecuzione dell'accredito al beneficiario del bonifico a causa di disposizioni impartite in modo inesatto o incompleto;
- la possibilità di incorrere in vincoli normativi internazionali o nazionali;
- rischio di cambio che è determinato dalla variazione nel rapporto di cambio fra moneta nazionale ed estera ed interviene nel periodo intercorrente fra il momento in cui nasce l'obbligo di pagare o il diritto a riscuotere una somma espressa in moneta estera e il momento dell'effettivo pagamento o incasso;
- rischio Paese.



PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

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

BONIFICI TRANSFRONTALIERI	
<p>Bonifici, effettuati in EURO o altra valuta di paese dell'Unione Europea (UE) o dello Spazio Economico Europeo SEE (che comprende i 27 paesi dell'Unione Europea più Norvegia, Islanda e Liechtenstein), disposti su iniziativa di un ordinante (consumatore o non consumatore) tramite un ente o una sua succursale insediati in uno Stato membro dell'Unione Europea, a favore di un beneficiario presso un ente o una sua succursale di un altro Stato membro. L'ordinante e beneficiario possono coincidere.</p> <p>Ai bonifici transfrontalieri in euro e corone svedesi (SEK) e Lej rumeni (RON) di qualsiasi importo, si applicano le stesse condizioni economiche e la stessa normativa dei bonifici- SEPA ai sensi del Regolamento CE n. 924/2009 e del Regolamento UE n. 260/2012. Ai bonifici transfrontalieri in una valuta diversa dall'euro, dalle corone svedesi (SEK) e dai Lej rumeni (RON) si applicano le condizioni previste per i "Bonifici esteri".</p>	
Transfrontalieri	
Spese per bonifici transfrontalieri in arrivo	€ 0,00 (purché completi di codice IBAN e BIC)
Spese per bonifici transfrontalieri in partenza (come da foglio informativo del Conto Corrente)	€ 3,50 allo sportello € 0,75 tramite home banking
Spese per bonifici transfrontalieri incompleti dei dati richiesti (IBAN e BIC)	€ 10,00
Valuta di addebito all'ordinante	Data esecuzione
Valuta di accredito alla banca controparte	1 gg lav.
Recupero spese per ogni invio di messaggio SWIFT o email a banche a seguito di interventi richiesti alla banca successivamente all'esecuzione dell'operazione (es. richiesta esito, richiesta storno, ricerche, ecc.)	€ 18,00
BONIFICI SEPA	
<p>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.</p>	
Bonifico - SEPA	
Spese per Bonifico - SEPA in arrivo	€ 0,00 (purché completi di codice IBAN e BIC)
Spese per Bonifico - SEPA (come da foglio informativo del Conto Corrente)	€ 3,50 allo sportello € 0,75 tramite home banking
Valuta di addebito all'ordinante	Data esecuzione
Valuta di accredito alla corrispondente	1 gg lav.
Recupero spese per ogni invio di messaggio SWIFT o email a banche a seguito di interventi richiesti alla banca successivamente all'esecuzione dell'operazione (es. richiesta esito, richiesta storno, ricerche, ecc.)	€ 18,00
BONIFICI ESTERI compresi EXTRA - SEPA	
<p>Bonifici diversi da transfrontalieri e SEPA Credit Transfer. Per esempio, rientrano in questa categoria i bonifici in valuta diversa dall'Euro, dalle corone svedesi (SEK) e Lej rumeni (RON) diretti o provenienti da qualsiasi Paese (Italia compresa) e i bonifici in euro e in valuta diretti o provenienti da Stati al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE).</p>	
Bonifici Esteri in arrivo	
Commissione di servizio minimo	1,75 ‰ € 4,00



Recupero spese	€ 6,50
Bonifici esteri con spese Italia/Estero a carico ordinante	2,00 ‰
esterominimo	€ 15,00
massimo	€ 100,00
Condizioni di valuta	
Bonifici Euro in arrivo	
accredito conto euro	1 gg. lav.
accredito conto valuta	2 gg. lav.
Bonifici divisa in arrivo	
accredito conto euro	2 gg. lav.
accredito conto valuta	2 gg. lav.
Recupero spese per ogni invio di messaggio SWIFT o email a banche a seguito di interventi richiesti alla banca successivamente all'esecuzione dell'operazione (es. richiesta esito, richiesta storno, ricerche, ecc.)	€ 18,00
Bonifici Esteri in partenza	
Commissione di servizio	1,75 ‰
minimo	€ 4,00
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
Bonifici da trattare manualmente (non STP)	€ 10,00
<p>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).</p> <p>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.</p>	
Condizioni di valuta	
Addebito conto euro	Data esecuzione
Addebito conto valuta	Data esecuzione
Recupero spese per ogni invio di messaggio SWIFT o e-mail a banche a seguito di interventi richiesti alla banca successivamente all'esecuzione dell'operazione (es. richiesta esito, richiesta storno, ricerche, ecc.)	€ 18,00
Servizi collegati ad operazioni con paesi sottoposti a misure restrittive che necessitano di una verifica rafforzata soggettiva:	
Commissione per la consultazione di fonti informative cognitive, inclusi data base commerciali di fornitori esterni, e per la verifica della documentazione fornita dal cliente sulle controparti dell'operazione richiesta oltre al recupero delle spese praticate dai fornitori di business information in base alle tariffe dagli stessi praticate:	1% dell'importo trasferito minimo Euro 1000,00



RECESSO E RECLAMI

1. Il Cliente potrà eventualmente presentare i propri reclami alla Banca, tramite posta ordinaria, raccomandata A.R., fax, 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.

2. Per i servizi bancari:

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

- 15 (quindici) giorni lavorativi 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 ai 35 (trentacinque) giorni lavorativi. 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 lavorative 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.

2.2) Nel caso di insoddisfacente o non tempestiva risposta dell'Ufficio Reclami, il Cliente potrà rivolgersi all' "Arbitro Bancario Finanziario" (di seguito "ABF"). Se la richiesta ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro, a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF solo se l'importo richiesto non è superiore ad Euro 200.000 (duecentomila). Il Cliente può presentare il ricorso anche a mezzo di un'associazione di categoria. Il ricorso deve essere presentato online tramite il Portale ABF (cfr. la "Guida all'utilizzo del Portale ABF" sul sito web dell'ABF). La presentazione del ricorso in modalità cartacea è consentita soltanto se si intende presentare ricorso nei confronti di:

- due o più intermediari contemporaneamente;
- un intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione di servizi;
- un confidi ai sensi dell'art. 112, comma 1, del TUB.

In questo caso, il ricorso può essere presentato tramite posta o fax alla Segreteria tecnica territorialmente competente o ad una qualunque delle Filiali della Banca d'Italia; oppure a mano, presso una delle Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo alla Banca. L'esito della controversia verrà comunicato entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo. Il suddetto termine di novanta giorni può essere sospeso una o più volte, e in ogni caso per un periodo non superiore a novanta giorni, se la controversia riveste un carattere di particolare complessità. 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 tuttavia 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 (previsto dal Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28) nel caso in cui il Cliente intenda sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria.

2.3) In relazione all'obbligo di esperire il preventivo tentativo di conciliazione quale condizione di procedibilità delle domande giudiziali dinanzi alla competente autorità giudiziaria ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano sorgere da, o in relazione a, questo contratto, il Cliente e la Banca, singolarmente o in forma congiunta, qualunque sia il valore della controversia, devono ricorrere all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (Organismo abilitato alla mediazione iscritto nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia). Il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it o chiesto alla Banca. È fatta salva la possibilità per la Banca ed il Cliente di indicare concordemente un altro organismo di conciliazione abilitato alla mediazione, iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia. È fatta comunque salva la possibilità per il Cliente di adire, in alternativa all'Organismo di Conciliazione Bancaria, l'ABF ai sensi del precedente comma 2.2. Resta ferma la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria nel caso in cui il



tentativo di conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. Se il Cliente è residente in un altro Stato membro dell'Unione europea si potrà rivolgere anche a FIN-NET di cui potrà trovare tutte le indicazioni sul sito http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/. Eventuali ulteriori informazioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie operanti in altri Stati dell'Unione sono reperibili anche attraverso l'ABF (<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari>).

2.4) Se il Cliente riscontra violazioni da parte della Banca alle norme in materia di Servizi di Pagamento 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 procedure reclamo
- 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.



LEGENDA

BIC (Bank Identifier Code)	È il codice identificativo bancario che identifica in modo univoco un'istituzione finanziaria.
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.
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 transfrontaliero	<p>Bonifici, effettuati in EURO o altra valuta di paese dell'Unione Europea (UE) o dello Spazio Economico Europeo SEE (che comprende i 27 paesi dell'Unione Europea più Norvegia, Islanda e Liechtenstein), disposti su iniziativa di un ordinante (consumatore o non consumatore) tramite un ente o una sua succursale insediati in uno Stato membro dell'Unione Europea, a favore di un beneficiario presso un ente o una sua succursale di un altro Stato membro. L'ordinante e beneficiario possono coincidere.</p> <p>Ai bonifici transfrontalieri in euro e corone svedesi (SEK) e Lej rumeni (RON) di qualsiasi importo, si applicano le stesse condizioni economiche e la stessa normativa dei bonifici- SEPA ai sensi del Regolamento CE n. 924/2009 e del Regolamento UE n. 260/2012. Ai bonifici transfrontalieri in una valuta diversa dall'euro, dalle corone svedesi (SEK) e dai Lej rumeni (RON) si applicano le condizioni previste per i "Bonifici esteri".</p>
Cambio (denaro/lettera)	Prezzo della divisa di un paese espresso in rapporto al valore dell'euro o di altra divisa. Il cambio denaro è quello a cui la banca compra una divisa, il cambio lettera quello a cui la banca vende una divisa.
Coordinate bancarie	Codici di riferimento che individuano il rapporto di conto corrente e la banca presso la quale è aperto.
Corrispondenti esteri	Sono quelle banche con le quali le banche italiane intrattengono rapporti di conto o semplicemente di corrispondenza per il regolamento reciproco delle transazioni commerciali o finanziarie.
Data contabile	Data in cui viene eseguita l'operazione.
Divisa	Unità di misura monetaria diversa dall'Euro.
Forex (foreign exchange)	Valuta estera che viene utilizzata per indicare la data valuta con la quale viene scambiata una divisa sui mercati finanziari.
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 ed 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.
S.E.E. (Spazio Economico Europeo)	Ne fanno parte gli stati membri dell'Unione Europea che hanno adottato l'euro, gli stati membri dell'Unione Europea che non hanno adottato l'euro ma che effettuano pagamenti in euro e i 3 paesi dell'area Economica Europea di libero scambio (AELS), Islanda, Liechtenstein e Norvegia



S.E.P.A. (Single Euro Payments Area)	Area unica dei pagamenti in euro che attualmente include: - 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.
Spot	Si intendono due giorni lavorativi nel paese della banca che esegue il bonifico calcolati in base al calendario internazionale Forex.
Swift	È una delle modalità di esecuzione di un bonifico. SWIFT (Society Worldwide Interbank Financial Telecommunication) è una società cooperativa costituita da banche europee e americane con l'obiettivo di costruire e gestire una rete privata di trasmissione dati ad alta velocità, da utilizzare per il reciproco scambio di messaggi di contenuto bancario.
Target (Trans-European Automated Real time Gross settlement Express Transfer)	È il sistema di trasferimento fondi interbancari del Sistema Europeo delle Banche centrali. Target processa esclusivamente "credit transfer" denominati in euro.
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), Regno Unito (compresa Gibilterra), Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna (comprese Isole Canarie, Ceuta, Melilla), Svezia, Ungheria.
UEM (Unione Economica e Monetaria)	Comprende i Paesi dell'UE che hanno adottato l'euro come moneta comune: Austria, Belgio, Cipro, Croazia, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Portogallo, Slovenia, Slovacchia, Spagna.