



## FOGLIO INFORMATIVO

### Internet Banking (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](http://www.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: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

#### CHE COS'È L'INTERNET BANKING

L'Internet Banking è il servizio di Home Banking via Internet per consumatori, liberi professionisti, ditte individuali che consente di accedere alle proprie risorse finanziarie direttamente dal proprio personal computer o da smartphone. L'Internet Banking permette di visualizzare informazioni sulla propria situazione patrimoniale e mette a disposizione una serie di funzionalità per effettuare pagamenti e altre operazioni dispositive. È disponibile una versione di Home Banking solo informativa, senza funzionalità dispositive.

È possibile attivare la funzione di Trading online all'interno di Home Banking tramite il servizio collegato Trade.

Trade è il servizio di Internet Banking che include tutte le funzionalità di Home Banking ed aggiunge il servizio di trading online, che permette di eseguire operazioni di compravendita titoli sui mercati borsistici. Tramite la funzione di trading online è possibile, infatti, dal proprio personal computer, controllare l'andamento delle quotazioni, eseguire l'analisi tecnica dei titoli e gli ordini, eseguire ordini di acquisto/vendita di azioni, warrant, ETF e obbligazioni negoziati sulla Borsa di Milano e sui principali mercati di Germania, Francia, Olanda, Spagna e Stati Uniti d'America. Trade prevede una componente informativa di supporto agli investimenti organizzata su due diversi livelli:

- BASIC, con quotazioni differite di venti minuti;
- REAL TIME PLUS versione PUSH con quotazioni in tempo reale presentate in modalità PUSH e una sezione di analisi tecnica.

Per poter aderire al servizio Trade è necessario essere intestatari di un Dossier Titoli presso Cherry Bank S.p.A.

La sicurezza e la riservatezza sono garantite 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) o TOKEN FISICO (VASCO DP310) che genera un codice OTP (*one time password*) per accedere e autorizzare operazioni dispositive.

### Principali rischi

Il rischio principale del servizio di Internet Banking è legato allo smarrimento e/o alla sottrazione dei codici di accesso o del dispositivo MOBILE TOKEN o TOKEN FISICO, che consentirebbero, usati in combinazione tra loro, l'accesso fraudolento da parte di soggetti non legittimati. 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.

Fra i rischi del servizio può esserci la non tempestiva esecuzione delle disposizioni (ordini di pagamento e/o incasso, compravendita titoli) per motivi legati ad anomalie tecniche.

## 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**. Alcune voci escluse potrebbero essere importanti in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche", i fogli informativi "Cherry face to face", e i fogli informativi "Servizi accessori offerti assieme a Cherry face to face". Nel caso in cui si desideri attivare il servizio Trade, sarà necessario leggere attentamente anche il foglio informativo "Deposito titoli a custodia e amministrazione".

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

	<b>VOCI DI COSTO</b>	
<b>SPESE FISSE</b>	Spese per l'attivazione del Servizio	0,00 euro
	Canone annuo del Servizio (addebitato mensilmente):	
	Internet Banking informativo	0,00 euro
	Internet Banking dispositivo	36,00 euro
	Trade Base	48,00 euro
	Trade Avanzato o Trade REAL TIME PLUS versione PUSH	240,00 euro
<b>SPESE FISSE UNA TANTUM</b>	Rilascio Mobile Token	0,00 euro
	Rilascio Token Fisico	30,00 euro
	Sostituzione Token Fisico in caso di smarrimento/danneggiamento	30,00 euro
<b>ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	Spese per la dismissione del servizio	0,00 euro
	Commissione del Servizio di SMS Alert (per singolo messaggio ricevuto), qualora operativo a seguito di personalizzazione da parte del Cliente tramite la propria Area Riservata	0,20 euro
	Costo di invio del Documento di Sintesi Periodico:	
	- Invio a mezzo di supporto cartaceo	0,00 Euro
- Disponibilità tramite servizio di Internet Banking	0,00 Euro	



## RECESSO E RECLAMI

### Recesso del Cliente

Il Cliente può recedere dal servizio in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura, dandone comunicazione scritta senza preavviso.

### Recesso della Banca:

La Banca può, in qualunque momento, recedere dal servizio con comunicazione scritta con preavviso di almeno 2 mesi se il Cliente è Consumatore ovvero con preavviso di almeno 10 giorni negli altri casi, fatta salva la facoltà di recedere senza preavviso in presenza di giusta causa o giustificato motivo. Può altresì sospendere o modificare in qualunque momento l'uso del servizio, anche senza preavviso, per ragioni di efficienza e sicurezza, dandone avviso al cliente con qualunque mezzo anche per via telematica.

Nel caso di recesso dal presente contratto di una delle parti, così come in caso di sospensione o abolizione del Servizio, i rapporti contrattuali cui il Servizio è collegato continueranno a rimanere in vigore secondo le rispettive normative, salva diversa disposizione del Cliente.

Il Cliente può recedere dai singoli rapporti cui il Servizio è collegato con le modalità previste nei rispettivi contratti che regolano tali rapporti.

Se il Cliente recede da solo alcuni dei rapporti cui il presente Servizio è collegato, può mantenere il Servizio per gli altri rapporti per i quali il Cliente non esercita il recesso.

La Banca, in ogni caso, non risponde delle conseguenze eventualmente derivanti da temporanee interruzioni del Servizio.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto

Il rapporto sarà chiuso entro 2 giorni lavorativi dalla data di efficacia del recesso.

### 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 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.



LEGENDA	
<b>Canone annuo</b>	Corrispettivo annuo addebitato mensilmente al cliente in via posticipata rispetto all'utilizzo del servizio.
<b>Codice utente</b>	Codice alfanumerico non modificabile, assegnato alla sottoscrizione del contratto e comunicato al cliente tramite posta elettronica.
<b>Consumatore</b>	La persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
<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>Home Banking</b>	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>Internet</b>	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>	Soggetto cui spetta il compito di consentire e assicurare l'accesso alla rete Internet e agli altri servizi telematici da parte dell'utente.
<b>Modem/Router</b>	Dispositivo che consente a computer e sistemi distanti tra loro di comunicare attraverso la normale linea telefonica.
<b>OTP (One Time Password)/Token</b>	One-Time Password è un codice valido solo per una singola sessione di accesso o una transazione. Può essere generata tramite Token Fisico o Mobile Token. Token Fisico è il dispositivo fisico di sicurezza, sul quale viene generato un codice OTP, ovvero un codice temporaneo "usa e getta", che deve essere digitato per effettuare l'accesso a Home Banking ed autorizzare le operazioni dispositive; Mobile Token è lo strumento che permette di effettuare l'accesso ed autorizzare operazioni dispositive utilizzando un codice OTP, ovvero un codice temporaneo "usa e getta" generato dall'app Home Banking installata sullo smartphone.
<b>Password di accesso</b>	È un codice alfanumerico inviato al cliente tramite posta prioritaria che consente di accedere la prima volta ai servizi di Home Banking. Deve essere cambiata al primo collegamento con una combinazione alfanumerica scelta dal cliente.
<b>Protocollo</b>	Serie di parametri standard prefissati che permettono la comunicazione o il trasferimento di dati, anche sotto forma di file, tra due o più computer.
<b>Sito</b>	Spazio accessibile sulla rete Internet individuato attraverso un apposito indirizzo.
<b>Software</b>	Programmi applicativi, ossia l'insieme di istruzioni che consentono al computer di eseguire quanto richiesto.
<b>Trading on line</b>	Servizio che consente di accedere attraverso la rete internet ai mercati di Borsa, per seguirne l'andamento e disporre ordini di compravendita sugli strumenti negoziabili
<b>Tecnologia PUSH</b>	Le variazioni delle quotazioni di borsa vengono segnalate automaticamente in tempo reale tramite l'evidenziazione nella pagina del solo valore che è variato.
<b>WEB</b>	Sezione di internet basata sull'utilizzo degli ipertesti, collegati tramite link ipertestuali, consultabili mediante un software di interfaccia grafica (browser).