

**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. CCIAA di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

Sede Legale

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

Fusione Banca Popolare Valconca, ora Cherry Bank

RISPOSTE ALLE DOMANDE PIÙ FREQUENTI

1. Filiale, Gestore e ATM

1.1 La mia Filiale cambia?

No, non ti preoccupare. Ti confermiamo che potrai continuare a fare riferimento alla tua Filiale di sempre.

1.2 Il mio gestore cambia?

No, non ti preoccupare. Ti confermiamo che potrai continuare a rivolgerti al tuo gestore di riferimento attraverso i contatti di sempre.

1.3 Gli ATM restano sempre operativi?

Certo, ti confermiamo che non vi saranno variazioni nell'operatività degli ATM.

2. Conti, Carte e Depositi

2.1 Il mio codice IBAN cambia?

Sì, cambierà. Dalla migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank dovrai utilizzare le nuove coordinate IBAN, ove previsto per i tuoi rapporti, che potrai richiedere alla tua Filiale e/o visualizzarle all'interno del tuo nuovo internet o corporate banking.

2.2 Il mio numero di conto corrente cambia?

Sì, a partire dalla migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank il tuo numero di conto corrente cambierà.

2.3 Il mio conto corrente rimarrà il medesimo o cambierà?

Se sei un cliente privato, il tuo precedente conto corrente in Banca Popolare Valconca è stato migrato in Cherry face to face, che pertanto diviene il tuo nuovo conto corrente tradizionale in Cherry Bank.

Se invece sei un'impresa, il tuo precedente conto corrente in Banca Popolare Valconca è stato migrato in Cherry core banking, che pertanto diviene il tuo nuovo conto corrente tradizionale in Cherry Bank.

2.4 Le condizioni del mio conto corrente e dei miei prodotti cambiano?

Ti invitiamo a prendere visione della comunicazione inviata lo scorso marzo riportante il dettaglio dei prodotti e servizi oggetto di Proposta di Modifica Unilaterale, a fronte delle modifiche nelle condizioni

**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. CCIAA di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

Sede Legale

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

economiche e/o nella regolamentazione contrattuale aventi decorrenza a partire dalla migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank.

2.5 Cosa succede se ricevo l'accredito della pensione sul conto corrente?

L'accredito della pensione sarà trasferito in automatico sul nuovo IBAN. Se l'Ente che si occupa dell'accredito della tua pensione è diverso dall'INPS, ti raccomandiamo di comunicargli per tempo il nuovo IBAN. In caso di pensione estera ti ricordiamo di comunicare anche il nuovo codice BIC (codice Swift) di Cherry Bank che è TRVEIT2P.

2.6 Cosa succede se ricevo stipendi e bonifici sul conto corrente?

I bonifici SEPA (Single Euro Payments Area) e l'accredito dello stipendio saranno accreditati sul tuo nuovo IBAN automaticamente. Ti raccomandiamo, in ogni caso, di comunicare le tue nuove coordinate IBAN a chi dispone bonifici a tuo favore o pagamenti per tuo conto (es. datore di lavoro, inquilini che pagano affitti, enti, associazioni, commercialista, CAAF, Agenzia delle Entrate).

2.7 Cosa cambia per le utenze/ pagamenti automatici sul mio conto corrente?

Non cambia nulla, provvederemo noi a collegare automaticamente sulle nuove coordinate IBAN del tuo conto corrente le utenze che sono già oggetto di domiciliazione. Ti suggeriamo, comunque, di comunicare il nuovo IBAN ai creditori per tutti gli addebiti autorizzati sul conto.

2.8 Cosa cambia per i depositi a risparmio?

A partire dalla migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank è prevista la sostituzione del vecchio libretto di risparmio, che potrai ritirare alla tua prima visita in Filiale.

2.9 Potrò utilizzare ancora le mie carte di credito, di debito e bancomat?

Certamente, ti confermiamo che potrai continuare ad utilizzare le carte di pagamento in tuo possesso fino alla data di scadenza indicata sulle stesse.

2.10 Il PIN delle mie carte di credito, di debito e bancomat cambierà?

No, non ti preoccupare. Ti confermiamo che il PIN delle tue carte di pagamento rimarrà il medesimo.

2.11 Dove posso vedere il saldo e i movimenti delle mie carte di credito, di debito e bancomat?

Per recuperare gli estratti conto e visualizzare il saldo e i movimenti della tua carta di credito Nexi, e visualizzare i movimenti della tua carta di debito Nexi, devi collegarti al Portale Titolari di Nexi (www.nexi.it/login-titolari) o all'App Nexi Pay disponibile sui principali store (App Store, Google Play Store, ecc.).

Tramite l'App Cherry face to face sarà sempre possibile visualizzare i movimenti tramite bancomat.

2.12 Posso conservare le chiavi della/e mia/e cassetta/e di sicurezza?

Certo, ti confermiamo che le cassette di sicurezza rimangono le medesime, analogamente alla relativa chiave.

2.13 Posso continuare ad usare gli assegni in mio possesso?

A seguito della migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank ti invitiamo a recarti in Filiale per ritirare il tuo nuovo libretto di assegni di Cherry Bank. In attesa della sostituzione, potrai comunque utilizzare gli assegni in tuo possesso.

**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. CCIAA di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

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

3. Servizio di Internet Banking

3.1 Continuerò ad usare il mio Home Banking BPV?

No, a partire dalla migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank dovrai utilizzare il servizio di Internet Banking di Cherry Bank chiamato "Internet Banking Cherry face to face", fruibile da App Mobile e da PC mediante le credenziali che ti abbiamo trasmesso.

3.2 Potrò continuare ad utilizzare l'APP BPV Mobile?

Non sarà più utilizzabile. Per fruire del servizio di Internet Banking Cherry face to face da smartphone dovrai scaricare l'App Cherry face to face disponibile sui principali store (Google, Apple e Huawei).

3.3 Potrò continuare ad accedere all'Internet Banking da smartphone e/o App dedicata?

Certamente, il servizio di Internet Banking Cherry face to face sarà disponibile anche per smartphone tramite l'App Cherry face to face, disponibile sui principali store (Google, Apple e Huawei).

3.4 Nel mio Internet Banking BPV utilizzavo la secure call. Potrò continuare ad utilizzarla?

No. Nel servizio di Internet Banking Cherry face to face dovrai accedere tramite il Mobile token attivato direttamente tramite l'App mobile.

3.5 Nel mio Internet Banking BPV utilizzavo il token fisico Ireth. Potrò continuare ad utilizzarlo?

No, il token in tuo possesso è di vecchia generazione. Nel nuovo Internet Banking Cherry face to face viene utilizzato il Mobile token che rispetta standard più elevati di sicurezza e qualità del servizio. Se non vuoi utilizzare il Mobile token tramite App e vuoi continuare ad utilizzare un token fisico, ti invitiamo a recarti in Filiale – a partire dalla migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank – per ottenere maggiori informazioni in merito ai vantaggi del Mobile token oppure per richiedere un nuovo token fisico con livelli di sicurezza maggiori di quello attualmente in tuo possesso.

3.6 Nel servizio Internet Banking Cherry face to face visualizzerò gli stessi rapporti che visualizzavo e utilizzavo in BPV?

All'interno dell'Internet Banking Cherry face to face troverai tutti i rapporti a te intestati o cointestati. Per eventuali approfondimenti sulla visualizzazione dei tuoi rapporti tramite l'Internet Banking Cherry face to face a seguito della migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank ti invitiamo a contattare la tua Filiale di riferimento.

3.7 Continuerò a visualizzare le mie rubriche dal nuovo Internet Banking Cherry face to face?

Sì, la tua rubrica beneficiari sarà disponibile su Internet Banking contestualmente al passaggio su Cherry face to face.

3.8 Se attualmente per il servizio di Internet Banking BPV non pago alcun canone mensile, saranno mantenute le stesse condizioni anche dopo il passaggio verso l'Internet Banking Cherry face to face?

Sì, se per il servizio Internet Banking BPV non paghi alcun canone, continuerai ad usufruire del servizio di Internet Banking Cherry face to face gratuitamente. Per maggiori informazioni sulle tue condizioni rivolgiti alla tua Filiale di riferimento.



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. CCIAA di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

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

3.9 Ho una delega su conto corrente, potrò continuare ad operare con l'Internet Banking su questo conto anche dopo la migrazione in Cherry Bank?

I rapporti delegati non verranno migrati automaticamente, a meno che non si tratti dei rapporti della tua ditta individuale. Per una verifica sui rapporti collegati puoi rivolgerti alla tua Filiale di riferimento.

3.10 Potrò visualizzare i miei codici IBAN tramite l'Internet Banking Cherry face to face?

Sì, potrai visualizzare i codici IBAN di tutti i conti correnti collegati al tuo Internet Banking.

3.11 Sono titolare di una ditta individuale e ho attivato il servizio Internet Banking BPV intestato alla mia azienda, continuerò ad utilizzare l'Internet Banking Cherry face to face o dovrò utilizzare Cherry core banking?

Sì, se hai una ditta individuale gestita su Internet Banking BPV ti verrà aperto un Internet Banking Cherry face to face a te intestato, dandoti visibilità sia dei tuoi rapporti sia di quelli della tua ditta individuale. Per una verifica sui rapporti collegati puoi rivolgerti alla tua Filiale di riferimento.

3.12 È possibile pagare il bollo auto dall'Internet Banking Cherry face to face?

Sì, utilizzando la funzione di pagamento PagoPA presente all'interno dell'Internet Banking Cherry face to face.

3.13 Come posso contattare Cherry Bank per assistenza sull'Internet Banking Cherry face to face?

Per ulteriori domande, informazioni o assistenza puoi chiamare il Servizio Clienti al numero dedicato 0521-1922214, tramite cui saremo lieti di rispondere ad ogni tua necessità. Il Servizio Clienti è attivo da lunedì a venerdì dalle 08:00 alle 22:00, e il sabato dalle 08:00 alle 14:00.

4. Servizio di Corporate Banking

4.1 Continuerò ad usare il mio Corporate Banking BPV?

No, a partire dalla migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank dovrai utilizzare il servizio di Corporate Banking di Cherry Bank chiamato "Cherry core banking", fruibile da PC tramite il link dedicato nella sezione "AREA CLIENTI" del sito www.cherrybank.it utilizzando le credenziali che ti abbiamo trasmesso.

4.2 Sono utente amministratore di un Corporate Banking BPV in cui operano anche utenti secondari (firmatari o non firmatari): questi utenti verranno migrati in automatico?

Gli utenti secondari potranno continuare ad utilizzare il token in loro possesso, ma per far sì che possano accedere a Cherry core banking dovrai effettuarne nuovamente il censimento mediante la procedura dedicata, tramite il percorso "MENU / GESTIONE / GESTIONE UTENTI" all'interno di Cherry core banking (potrai trovare maggiori dettagli nel documento dedicato "COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI CORPORATE BANKING" allegato alla presente comunicazione). Seguendo i diversi passaggi previsti sarà possibile ri-abilitare l'accesso a tali utenti consegnando loro le nuove credenziali.

4.3 Quale sarà il mio dispositivo di autenticazione?

Per l'autenticazione dovrai utilizzare il nuovo Codice Postazione e la nuova Password, mentre potrai continuare ad utilizzare il tuo token Ireth (purché sia un modello T806).

**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. CCIAA di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

Sede Legale

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

Ti precisiamo che per autorizzare le operazioni dispositive non ti verrà più chiesto l'OTP semplice con l'aggiunta di un ulteriore OTP ricevuto via SMS, bensì dovrai utilizzare l'OTP in modalità "3" digitando nel tuo dispositivo le otto cifre che compariranno nella schermata di Cherry core banking e digitando poi nella medesima schermata l'OTP di otto cifre generato dal tuo dispositivo.

4.4 Nel servizio Cherry core banking visualizzerò gli stessi rapporti che visualizzavo e utilizzavo in precedenza attraverso il Corporate Banking BPV?

All'interno di Cherry core banking troverai tutti i rapporti intestati alla tua impresa. Per eventuali approfondimenti sulla visualizzazione dei tuoi rapporti tramite Cherry core banking a seguito della migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank ti invitiamo a contattare la tua Filiale di riferimento.

4.5 Con il passaggio al servizio Cherry core banking, le condizioni economiche resteranno invariate?

Sì, le condizioni economiche (canone) non saranno modificate.

4.6 Nel nuovo servizio Cherry core banking continuerò a visualizzare le contabili online visibili nel Corporate Banking BPV, ricevute pre-migrazione?

Sì, in Cherry core banking saranno disponibili le contabili online visibili nel Corporate Banking BPV, ricevute pre-migrazione.

4.7 La rubrica del Corporate Banking BPV sarà migrata su Cherry core banking?

Sì, verrà trasferita completamente.

4.8 Potrò ancora visualizzare i movimenti di conto corrente?

Sì, continuerai a visualizzarli per tutti i conti migrati.

4.9 Le mie coordinate IBAN cambieranno? Se sì, le potrò vedere su Cherry core banking?

Sì, le tue coordinate IBAN cambieranno e saranno visibili su Cherry core banking.

4.10 Devo fare qualcosa per gestire gli SDD emessi e appoggiati sul mio conto corrente?

No, i mandati di pagamento SEPA SDD verranno migrati automaticamente ai nuovi IBAN.

4.11 Come posso contattare Cherry Bank per assistenza su Cherry core banking?

Per ulteriori domande, informazioni o assistenza puoi chiamare il Servizio Clienti al numero dedicato 0521-1922214, tramite cui saremo lieti di rispondere ad ogni tua necessità. Il Servizio Clienti è attivo da lunedì a venerdì dalle 08:00 alle 22:00, e il sabato dalle 08:00 alle 14:00.

5. Servizio POS

5.1 Il Servizio POS (Point of sale) resta operativo?

Certo, ti confermiamo che il servizio POS continuerà ad essere operativo e verrà messo in atto quanto possibile per evitare eventuali disservizi.



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. CCIAA di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

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

5.2 In caso di problemi di funzionamento del POS, l'esercente chi può contattare per ricevere assistenza?

Ti confermiamo che l'esercente potrà contattare l'assistenza in continuità a quanto fin d'ora previsto, per qualunque tipo di necessità, compresa la richiesta di un intervento tecnico.

5.3 È possibile effettuare nuove richieste di POS?

Certo, sarà possibile sempre tramite la tua Filiale di riferimento.

5.4 Il Servizio di accettazione pagamenti con POS subisce interruzioni di servizio?

Il servizio POS resterà sempre operativo senza alcuna interruzione di servizio, ad eccezione di eventuali interventi applicativi che saranno comunicati anticipatamente.

5.5 Con che tempistica posso vedere i movimenti relativi agli incassi effettuati con i POS?

Gli accrediti riferiti agli incassi POS verranno resi disponibili, al netto di eventuali ritardi non imputabili all'Istituto, in conto corrente come contrattualmente previsto.

6. Finanziamenti e Mutui

6.1 Cosa succede ai miei finanziamenti (mutui e prestiti)?

I tuoi finanziamenti rimangono validi ed efficaci fino alla naturale scadenza del contratto. Trasferiremo gli addebiti delle rate in automatico sul tuo nuovo IBAN. Il nuovo numero di finanziamento ti sarà comunicato all'interno della prima comunicazione utile.

7. Investimenti e Risparmio

7.1 Il numero di rapporto titoli cambia?

Sì, a partire dalla migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank il numero di rapporto titoli cambierà. In concomitanza con la migrazione informatica verrà inviata una comunicazione con il nuovo numero di dossier titoli.

7.2 Cosa cambia per l'operatività in strumenti finanziari?

Puoi continuare a operare con la Filiale senza necessità di adempimenti particolari. La tipologia di contratti sottoscritti con Banca Popolare Valconca sarà coerentemente migrata in Cherry Bank. È stata inviata una modifica unilaterale contenente l'indicazione delle variazioni delle caratteristiche dei servizi in essi contenuti. Ci sarà continuità anche nelle modalità di regolamento delle operazioni in strumenti finanziari. Sul sito di Cherry Bank (www.cherrybank.it) è disponibile la Transmission ed Execution Policy della Banca.

7.3 È prevista una piattaforma di Trading on line in cui potrò operare in autonomia?

Sì. I contratti relativi ai servizi di Internet Banking verranno trasferiti in Cherry Bank (Internet Banking Cherry face to face). È stata inviata una comunicazione di modifica unilaterale contenente l'indicazione delle variazioni delle caratteristiche del servizio e delle eventuali modifiche alle condizioni economiche.

**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. CCIAA di Padova - 376107
Capitale Sociale - 49.597.778,00 € i.v.

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

7.4 Rimarrà ancora valido il Questionario di profilatura MiFID già sottoscritto? Se sì per quanto tempo?

Il questionario di profilatura MiFID sottoscritto rimarrà valido fino alla sua scadenza. Tutta l'operatività su prodotti finanziari, compresa quella effettuata tramite Trading on line, sarà consentita solo in presenza di un Questionario MiFID in corso di validità. In assenza di Questionario MiFID in corso di validità saranno consentite soltanto le operazioni di disinvestimento.

7.5 Per quali prodotti sarà consentito operare tramite canali digitali (Trading online)?

Il Trading online consente di negoziare tutti gli strumenti finanziari sui principali mercati e MTF italiani. I titoli azionari possono essere negoziati anche sui mercati del circuito Euronext, sullo Xetra, e sulle principali piazze americane.

7.6 Quando viene assegnato il cambio in caso di operazioni in strumenti finanziari denominati in divisa diversa da Euro?

Nell'ambito delle operazioni in strumenti finanziari denominati in divisa diversa da Euro, Cherry Bank, nel caso in cui l'operazione sia eseguita entro le ore 17:00, negozia la divisa e applica il cambio all'operazione il giorno dell'esecuzione alle ore 17:00; viceversa, negozia la divisa e applica il cambio all'operazione la mattina successiva al giorno dell'esecuzione entro le ore 9:00.

7.7 Come verranno accorpate gli ordini ed esposti i dati sulla Nota Informativa?

Cherry Bank, in caso di eseguiti multipli a fronte di uno stesso ordine, effettua l'accorpamento degli eseguiti ed espone sulla Nota Informativa un'unica operazione a prezzo medio.

7.8 I miei attuali investimenti in fondi comuni e SICAV troveranno continuità?

Sì, viene garantita continuità ai rapporti in essere e facoltà di procedere con le operazioni dispositive. Dopo la migrazione sarà disponibile l'ampio catalogo di offerta di prodotti di Cherry Bank su cui sarà possibile disporre operazioni di nuova sottoscrizione, versamento successivo, switch e rimborso.

8. Pagamenti

8.1 Cosa devo fare se utilizzo il servizio di portafoglio commerciale (Ri.BA., cambiali e tratte)?

Per una corretta operatività delle disposizioni d'incasso impartite a seguito della migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank, dovrai utilizzare i tuoi nuovi riferimenti bancari.

8.2 Cosa cambia per i Bonifici Esteri?

I bonifici in Area SEPA seguiranno la stessa procedura dei bonifici Italia. Per la corretta ricezione e accredito dei bonifici esteri in divisa diversa dall'euro e dei bonifici in euro fuori Area Sepa, a partire dalla migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank sarà necessario utilizzare i nuovi codici IBAN e BIC del tuo conto corrente. Pertanto, ti suggeriamo di indicare i nuovi codici IBAN e BIC nelle fatture emesse per l'esportazione con scadenza a partire dalla data di migrazione informatica verso i sistemi Cherry Bank. Ti ricordiamo che il codice Swift (BIC code) di Cherry Bank è TRVEIT2P.