



**RESOCONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI  
ANNO 2021**

Maggio 2022

Cherry Bank S.p.A. si impegna a sviluppare un dialogo aperto a considerare e valutare puntualmente le istanze proposte dalla propria Clientela, al fine di instaurare una positiva e soddisfacente relazione con essa, garantendo il pieno rispetto dei diritti dei Clienti e adottando le eventuali opportune misure correttive richieste con riferimento alle specifiche doglianze esposte dalla Clientela stessa, alla luce delle previsioni normative, regolamentari e contrattuali applicabili, tempo per tempo vigenti.

Il rispetto delle norme e la correttezza sono fondamentali nello svolgimento dell'attività bancaria, in quanto per sua natura essa è fondata sulla fiducia. La trasparenza dei comportamenti nei confronti della Clientela attenua l'insorgere di rischi legali e reputazionali e concorre alla sana e prudente gestione della Banca che attua politiche con il cliente volte a favorire il rafforzamento del legame fiduciario, lo sviluppo degli affari ed il consolidamento del buon nome aziendale.

La gestione del reclamo è, per Cherry Bank S.p.A., una occasione per ripristinare con il Cliente un rapporto di reciproca soddisfazione, anche perché i reclami possono contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Le modalità mediante le quali il Cliente può presentare un reclamo sono dettagliate nella Sezione "Reclami" del sito internet [www.cherrybank.it](http://www.cherrybank.it) e nella documentazione contrattuale messa a disposizione del Cliente. Il reclamo può essere inviato a mezzo lettera (consegnata a mano ad una delle Filiali di riferimento che rilascerà la relativa ricevuta o inviata tramite posta ordinaria o raccomandata a/r all'indirizzo dell'Ufficio Reclami), a mezzo e-mail e a mezzo PEC agli indirizzi ivi descritti.

La gestione e la trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Reclami, struttura che opera secondo specifiche linee guida e procedure operative volte a garantire l'uniformità nella gestione delle doglianze pervenute e il rispetto delle tempistiche di riscontro previsti dalla normativa di settore.

Nello svolgimento delle attività menzionate, Cherry Bank S.p.A. si adegua, altresì, alle normative e alle Istruzioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia che prevedono adempimenti specifici fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, con cadenza annuale, il rendiconto sulla gestione dei reclami presentati dalla Clientela.

In conformità alle disposizioni di Banca d'Italia in materia di *Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*, si forniscono pertanto, i prospetti sintetici dei reclami ricevuti da Cherry Bank S.p.A. nell'esercizio 2021 e dei relativi esiti.

Cherry Bank S.p.A. nasce dalla fusione di Cherry 106 S.p.A. in Banco delle Tre Venezie S.p.A. avvenuta in data 4 ottobre 2021. I dati di seguito indicati, pertanto, includono anche le informazioni di Cherry 106 S.p.A., relativamente al periodo anteriore al perfezionamento della citata operazione straordinaria di fusione.

Nel corso dell'anno 2021 sono stati complessivamente registrati 416 reclami, come da tabella che di seguito si riporta. Cherry Bank S.p.A. ha provveduto a riscontrare le contestazioni della clientela in un tempo medio complessivo pari a circa 30,99 giorni.

<b>Reclami per tipologia Prodotto</b>	<b>Reclami</b>	<b>Incidenza (%)</b>	<b>Tempo medio di risposta (gg)</b>
Servizi Bancari	6	1,44	23,20
Servizi di Investimento	1	0,24	12,00
Servizi di pagamento	2	0,48	10,5
<i>Non Performing Loans</i>	368	88,46	56,89
Cessione crediti fiscali	39	9,38	41,08
<b>Totale</b>	<b>416</b>	<b>100</b>	<b>30,99</b>

La tabella che segue riporta gli esiti dei reclami ricevuti nel corso del 2021<sup>1</sup>:

<b>Esiti</b>	<b>Reclami</b>	<b>Incidenza (%)</b>
Reclami accolti	136	32,69
Reclami rigettati	263	63,22
Reclami in istruttoria	17	4,09
<b>Totale</b>	<b>416</b>	<b>100</b>

Nel corso del 2021 è stato presentato n. 1 ricorso all'Arbitrato Bancario e Finanziario (ABF) nei confronti di Cherry Bank S.p.A., definito in senso favorevole all'intermediario nel corso del primo trimestre 2022.

---

<sup>1</sup> Le numeriche espresse relativamente agli esiti dei reclami sono state estratte ed elaborate alla data del 26 aprile 2022