



**RESOCONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI  
ANNO 2022**

Aprile 2023

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 espresse 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 2022 e dei relativi esiti.

Nel corso dell'anno 2022 sono stati complessivamente registrati **n. 1024 reclami**, come da tabella che di seguito si riporta.

Reclami per tipologia Prodotto	Reclami	Incidenza (%)
Servizi Bancari	6	0,59%
Servizi di Investimento	0	0,00%
Servizi di pagamento	0	0,00%
Non Performing Loans	711	69,43%
Cessione crediti fiscali	307	29,98%
<b>Totale</b>	<b>1024</b>	<b>100,00%</b>

La tabella che segue riporta gli esiti dei reclami ricevuti nel corso del 2022, rilevati alla data del 17 febbraio 2023.

<b>Esiti</b>	<b>Reclami</b>	<b>Incidenza (%)</b>
Reclami accolti	436	42,58%
Reclami accolti parzialmente	14	1,37%
Reclami rigettati	531	51,86%
Reclami ritirati	2	0,20%
Reclami in istruttoria	41	4,00%
<b>Totale</b>	<b>1024</b>	<b>100%</b>

Cherry Bank S.p.A. ha provveduto a riscontrare i reclami ricevuti in un tempo medio complessivo pari a circa 54,36 giorni, come da tabella che segue.

<b>Reclami per tipologia Prodotto</b>	<b>Tempo medio di risposta (gg)*</b>
Servizi Bancari	58,17
Servizi di Investimento	/
Servizi di pagamento	/
<i>Non Performing Loans</i>	54,35
Cessione crediti fiscali	54,31
<b>Totale</b>	<b>54,36</b>

Nel corso del 2022 sono stati presentati complessivamente n. 36 esposti alla Banca d'Italia di cui n. 12 accolti e n. 24 rigettati.

Sono stati presentati, altresì, n. 8 ricorsi innanzi all'Arbitrato Bancario Finanziario (ABF). Di tali n. 8 ricorsi, n. 7 sono stati definiti in senso favorevole all'intermediario mentre n. 1 ricorso è stato rinunciato dal ricorrente.