



**RESOCONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
ANNO 2023**

MAGGIO 2024

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 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 Gestione Reclami), a mezzo e-mail e a mezzo PEC agli indirizzi ivi descritti.

La gestione e la trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Gestione 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 2023 e dei relativi esiti.

In considerazione dell'avvenuta fusione per incorporazione di Banca Popolare Valconca S.p.A. in Cherry Bank S.p.A. con decorrenza dal 30 dicembre 2023, il presente resoconto riporta distintamente i dati dei reclami ricevuti nel corso del 2023 da Cherry Bank S.p.A. e da Banca Popolare Valconca S.p.A.

Reclami ricevuti da Cherry Bank S.p.A.

Nel corso dell'anno 2023 sono stati complessivamente registrati **n. 702 reclami**, come da tabella che di seguito si riporta.

Reclami per tipologia Prodotto	Reclami	Incidenza (%)
Conto Corrente e Deposito	12	1,71%
Servizi di pagamento	2	0,28%
Servizi di investimento	0	0,00%
Servizi di finanziamento	1	0,14%
Altri servizi bancari	8*	1,14%
Non Performing Loans	345	49,15%
Cessione crediti fiscali	334	47,58%
Totale	702	100,00%

*nel conteggio sono inclusi anche 4 reclami relativi al comparto assicurativo.

La tabella che segue riporta gli esiti dei reclami ricevuti nel corso del 2023.

Esiti	Reclami	Incidenza (%)
Reclami accolti	152	21,65%
Reclami accolti parzialmente	12	1,71%
Reclami respinti	537	76,50%
Reclami in istruttoria	1	0,14%
Totale	702	100%

Cherry Bank S.p.A. ha provveduto a riscontrare i reclami nelle tempistiche riportate nella tabella che segue.

Reclami per tipologia Prodotto	Tempo medio di risposta (gg)
Servizi Bancari	46,48
Servizi di Investimento	/
Servizi di pagamento	9,00*
Non Performing Loans	42,82
Cessione crediti fiscali	52,75

*il tempo medio di risposta dei reclami relativi ai Servizi di pagamento è stato calcolato in giorni lavorativi, richiedendo la normativa un tempo massimo di riscontro di 15 giorni lavorativi.

Nel corso del 2023 sono stati presentati complessivamente n. 24 esposti alla Banca d'Italia di cui n. 4 accolti, n. 1 accolto parzialmente e n. 19 rigettati.

Sono stati presentati, altresì, n. 10 ricorsi innanzi all'Arbitrato Bancario Finanziario (ABF). Di tali n. 10 ricorsi, uno è attualmente in corso, n. 7 sono stati definiti in senso favorevole all'intermediario, mentre n. 2 ricorsi sono stati parzialmente accolti.

Reclami ricevuti da Banca Popolare Valconca S.p.A. in A.S.

Si riportano di seguito i prospetti sintetici dei reclami ricevuti da Banca Popolare Valconca S.p.A. in A.S. nel periodo 1.01.2024 – 30.12.2024.

Sono stati complessivamente ricevuti **n. 25 reclami**, come da tabella che di seguito si riporta.

Reclami per tipologia Prodotto	Reclami	Incidenza (%)
Servizi di finanziamento	10	40,00%

Conto Corrente e Deposito	6	24,00%
Servizi di pagamento	4	16,00%
Servizi di investimento	3	12,00%
Altri servizi bancari	2	8,00%
Totale	25	100,00%

La tabella che segue riporta gli esiti dei reclami ricevuti nel corso del 2023.

Esiti	Reclami	Incidenza (%)
Reclami accolti	5	20,00%
Reclami accolti parzialmente	0	0
Reclami respinti	20	80,00%
Reclami in istruttoria	0	0
Totale	25	100,00%

Banca Popolare Valconca S.p.A. ha provveduto a riscontrare i reclami ricevuti nelle tempistiche di seguite riportate.

Reclami per tipologia Prodotto	Tempo medio di risposta (gg)
Servizi Bancari	18,00
Servizi di Investimento	32,00
Servizi di pagamento	11,50*

*il tempo medio di risposta dei reclami relativi ai Servizi di pagamento è stato calcolato in giorni lavorativi, richiedendo la normativa un tempo massimo di riscontro di 15 giorni lavorativi.

Nel corso del 2023 è stato presentato un solo esposto e due ricorsi innanzi all'Arbitrato Bancario Finanziario (ABF), di cui uno definito in senso favorevole all'intermediario ed uno parzialmente accolto.