



**RESOCONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI**  
**ANNO 2024**

**GIUGNO 2025**

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 e, più in generale, delle contestazioni provenienti dalla clientela<sup>1</sup>, compresi gli esposti indirizzati alle Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, Consob, IVASS) ed agli Uffici territoriali di Prefettura, e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (quali, in particolare l'Arbitro Bancario Finanziario e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie) è, per Cherry Bank S.p.A., una occasione per ripristinare con il Cliente un rapporto di reciproca soddisfazione e 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 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.

Nel corso dell'anno 2024 sono state complessivamente registrate 936 contestazioni, costituite, nel dettaglio da 893 reclami e reiterazioni da parte della clientela, 33 esposti ad Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia) e 10 ricorsi presentati all'ABF.

---

<sup>1</sup> Con il termine "Contestazioni", ai fini del presente rendiconto, si intendono reclami e reiterazioni compresi gli esposti indirizzati alle Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia, Consob, IVASS) ed agli Uffici territoriali di Prefettura, e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (quali, in particolare l'Arbitro Bancario Finanziario e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie).

## Reclami ricevuti

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 2024 e dei relativi esiti.

Nel corso dell'anno 2024 sono stati complessivamente ricevuti **n. 893 reclami**, come da tabella che di seguito si riporta.

| Reclami per tipologia Prodotto | Reclami    | Incidenza (%)  |
|--------------------------------|------------|----------------|
| Conto Corrente e Deposito      | 26         | 2,91%          |
| Servizi di pagamento           | 24         | 2,69%          |
| Servizi di investimento        | 1          | 0,11%          |
| Servizi di finanziamento       | 15         | 1,68%          |
| Altri servizi bancari          | 31         | 3,47%          |
| Non Performing Loans           | 695        | 77,83%         |
| Cessione crediti fiscali       | 101        | 11,31%         |
| <b>Totale</b>                  | <b>893</b> | <b>100,00%</b> |

La tabella che segue riporta gli **esiti** dei reclami ricevuti nel corso del 2024.

| Esiti                                | Reclami    | Incidenza (%)  |
|--------------------------------------|------------|----------------|
| Reclami accolti                      | 279        | 31,24%         |
| Reclami accolti parzialmente         | 29         | 3,25%          |
| Reclami respinti                     | 576        | 64,50%         |
| Reclami in istruttoria al 31.12.2024 | 9          | 1,01%          |
| <b>Totale</b>                        | <b>893</b> | <b>100,00%</b> |

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

| Reclami per tipologia di prodotto | Tempo medio di risposta (gg) | Tempo normativamente previsto |
|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| Servizi Bancari                   | 52,23                        | 60,00                         |
| Servizi di Investimento           | 60,00                        | 60,00                         |
| Servizi di pagamento              | 15,52 giorni lavorativi      | 15,00 giorni lavorativi       |
| Non Performing Loans              | 49,95                        | 60,00                         |
| Crediti Fiscali                   | 52,44                        | 60,00                         |

I tempi medi di riscontro risultano sostanzialmente conformi alle previsioni delle normative di riferimento.

## Esposti presentati alle Autorità di Vigilanza

Nel corso del 2024 sono stati presentati complessivamente n. 33 esposti alla Banca d'Italia di cui n. 9 accolti, n. 2 accolti parzialmente e n. 22 rigettati.

Nessun esposto risulta essere stato presentato a Consob e IVASS.

***Ricorsi innanzi all'ABF ed ACF***

Sono stati presentati, altresì, n. 11 ricorsi innanzi all'Arbitrato Bancario Finanziario (ABF). Di tali ricorsi, n. 10 sono stati definiti alla data del 31.12.2024, di cui n. 8 in senso favorevole all'intermediario, e n. 2 sono stati parzialmente accolti. Non sono stati notificati ricorsi presentati innanzi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).