



cherry
bank

Resoconto attività di gestione dei reclami

Anno 2025

Cherry Bank S.p.A. si impegna a sviluppare un dialogo aperto, volto a considerare e valutare puntualmente le istanze proposte dalla propria Clientela, al fine di instaurare una positiva e soddisfacente relazione con essa nel pieno rispetto dei diritti dei Clienti.

L'attenzione alle norme e ai principi di correttezza e prudente gestione è fondamentale nello svolgimento dell'attività bancaria, in quanto per sua natura essa è fondata sulla fiducia. La trasparenza dei comportamenti tenuti dalla banca attenua l'insorgere di rischi legali e reputazionali, concorrendo allo sviluppo degli affari e al consolidamento del buon nome aziendale.

A tal fine, l'Istituto, in un'ottica di rafforzamento del legame fiduciario con i propri interlocutori e in risposta ad eventuali doglianze promosse dalla Clientela, ricorre a specifiche misure correttive in conformità alle previsioni normative e contrattuali tempo per tempo vigenti e alla luce delle politiche interne.

La gestione del reclamo e, più in generale, delle contestazioni provenienti dalla clientela¹, è, per Cherry Bank S.p.A., una occasione per individuare eventuali criticità e contribuire al miglioramento della qualità dei servizi/prodotti offerti.

Le modalità mediante le quali la Parte interessata 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 trattazione dei reclami è affidata all'Ufficio Gestione Reclami, struttura che opera secondo specifiche linee guida e procedure operative che garantiscono l'uniformità nella gestione delle doglianze pervenute e il rispetto delle tempistiche di riscontro indicate dalla disciplina di settore.

Nello svolgimento delle attività menzionate, Cherry Bank S.p.A. si attiene, 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 2025 sono state complessivamente registrate 1067 contestazioni, costituite, nel dettaglio da 1000 reclami e reiterazioni da parte della clientela, 60 esposti ad Autorità di Vigilanza (Banca d'Italia) e 7 ricorsi presentati all'ABF.

¹ 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 2025, unitamente ai relativi esiti.

Nel corso dell'anno 2025 sono stati complessivamente ricevuti **n. 1000 reclami**, ripartiti come da tabella sottostante.

Reclami per tipologia Prodotto	Reclami	Incidenza (%)
Conto Corrente e Deposito	34	3,4 %
Servizi di pagamento	23	2,3%
Servizi di investimento	2	0,2 %
Servizi di finanziamento	10	1%
Altri servizi bancari	12	1,2%
Non-Performing Loans	901	90,1%
Cessione crediti fiscali	18	1,8%
Totale	1000	100,00%

Per quanto attiene agli **esiti** dei reclami pervenuti nell'anno di riferimento, di seguito si offre una sintesi dei dati registrati.

Esiti	Reclami	Incidenza (%)
Reclami accolti	317	31,7%
Reclami accolti parzialmente	32	3,2%
Reclami respinti	643	64,3%
Reclami in istruttoria al 6.02.2026	8	0,8%
Totale	1000	100,00%

In particolare, Cherry Bank S.p.A. ha provveduto a riscontrare i reclami ricevuti nelle tempistiche riportate:

Reclami per tipologia di prodotto	Tempo medio di risposta (gg)	Tempo normativamente previsto
Servizi Bancari	46,18	60,00
Servizi di Investimento	58	60,00
Servizi di pagamento	17,5 giorni lavorativi	15,00 giorni lavorativi(*)
Non Performing Loans	49,43	60,00
Crediti Fiscali	49,50	60,00

(*) Termine prorogabile normativamente fino a massimo 35 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricezione del reclamo.

Esposti presentati alle Autorità di Vigilanza

Nel corso del 2025 sono stati presentati complessivamente n. 60 esposti alla Banca d'Italia, di cui n. 12 accolti, n. 1 accolto parzialmente e n. 47 rigettati.

Nessun esposto risulta essere stato presentato a Consob e IVASS.

Ricorsi innanzi all'ABF ed ACF

Sono stati presentati, altresì, n. 7 ricorsi innanzi all'Arbitrato Bancario Finanziario (ABF). Di tali ricorsi, tre si sono conclusi in senso favorevole all'intermediario e quattro sono stati oggetto di accoglimento. Non sono stati notificati ricorsi presentati innanzi all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF).

www.cherrybank.it

