



**RESOCONTO ATTIVITA DI GESTIONE DEI RECLAMI
ANNO 2020**

3 maggio 2021

Cherry 106 S.p.A. nella gestione del rapporto con la clientela si impegna a sviluppare un dialogo aperto a considerare e valutare puntualmente le istanze proposte dai propri clienti al fine di favorire l'instaurazione di una positiva relazione con la propria clientela e di garantire il rispetto dei diritti degli stessi e l'adozione delle opportune eventuali misure correttive richieste in relazione alla doglianza esposta alla luce delle previsioni normative, regolamentari e contrattuali applicabili tempo per tempo vigenti.

Le modalità con cui il Cliente può presentare un reclamo sono dettagliate nella Sezione "Reclami" del sito internet www.cherry106.it e nella documentazione contrattuale messa a disposizione del cliente. Il reclamo può essere inviato a mezzo posta raccomandata, fax, e-mail e 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 tese a garantire uniformità nella gestione di tutte le doglianze pervenute e il rispetto dei tempi di riscontro previsti dalla normativa di settore.

Nello svolgimento delle attività di cui sopra Cherry 106 S.p.A. si adegua inoltre a normative ed Istruzioni di Vigilanza emanate da Banca d'Italia, che prevedono adempimenti specifici fra i quali quello di predisporre e rendere pubblico, a cadenza annuale, il rendiconto sulla gestione dei reclami presentati dalla Clientela.

Nel presente documento si forniscono quindi le informazioni relative alla gestione dei reclami presentati dalla Clientela, degli esposti indirizzati alle Autorità di Vigilanza e dei ricorsi ad Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie quali in particolare l'Arbitro Bancario Finanziario, nel corso del 2020.

La seguente tabella descrive l'attività dell'Ufficio Reclami dell'anno 2020, nel corso del quale sono state complessivamente registrate 27 contestazioni, di cui: n. 24 afferenti all'attività di acquisto, gestione e recupero dei crediti *non performing* e n. 3 relative ai prodotti di acquisto di crediti fiscali di cui al D.L. 34/2020, convertito con legge n.77/2020 ("Prodotto Ecobonus"). Di essi, n. 4 reclami hanno costituito oggetto di esposti a Banca d'Italia.

Non sono stati presentati nei confronti della Società ricorsi all'Arbitrato Bancario e Finanziario (ABF) e per lo svolgimento di Mediazione in Sede Civile.

	1° Semestre 2020	2° Semestre 2020	Totale
Reclami (di cui reiterazioni)	2 (0)	25 (2)	27
Esposti (di cui reiterazioni) ¹	1 (0)	3 (0)	4
Ricorsi in ABF	0	0	0
Mediazioni civili	0	0	0

L'Ufficio Reclami ha provveduto al riscontro di tutte le contestazioni pervenute nel corso dell'anno 2020 provvedendo all'accoglimento di n.4 reclami (14,81% del totale) e al rigetto di n.23 reclami (85,19% del totale).

Gli esiti delle contestazioni pervenute sono descritti nella seguente tabella.

	Accoglimento	Rigetto	Totale
Riscontri	4	23	27

In relazione ai **tempi di risposta**, nel premettere che a partire dal 1° ottobre 2020 il termine per l'evasione dei reclami imposto dalla Vigilanza è stato elevato da 30 a 60 giorni (cfr. provvedimento Banca d'Italia

¹ Ai fini della corretta lettura dei dati rappresentati, si precisa che gli esposti sono pervenuti alla scrivente all'interno del reclamo presentato e che conseguentemente il numero totale di contestazioni è quello dei reclami pervenuti.

“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” del 12 agosto 2020), l’Ufficio Reclami di Cherry 106 ha provveduto al riscontro di tutte le contestazioni sempre all’interno dei termini massimi previsti dalla normativa di settore, con un tempo di evasione medio sino al 1° Ottobre 2020 di 22,75 giorni e successivamente di 45,42 giorni.