

BANCA 5 S.P.A.

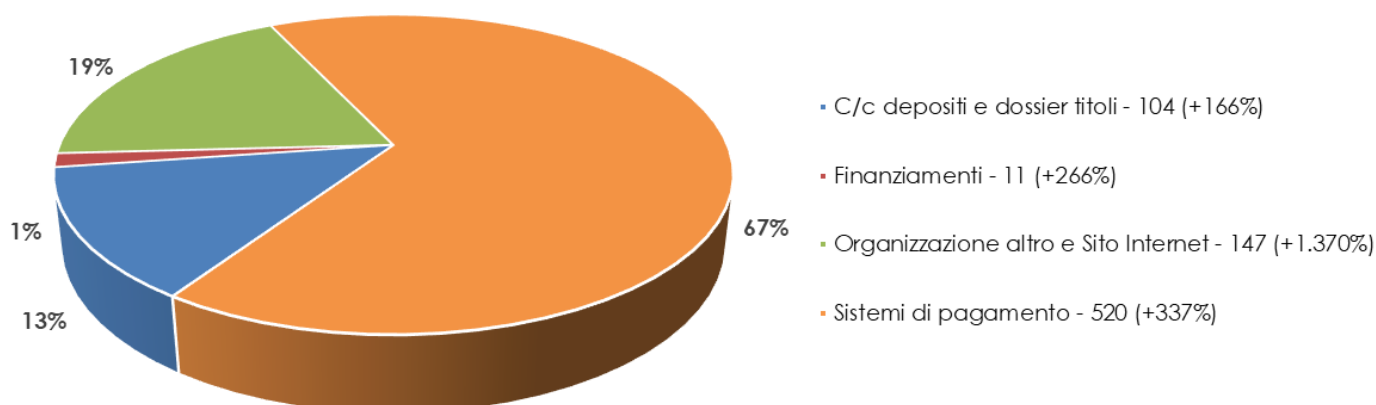
RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI BANCARI PER L'ANNO 2020

Banca 5 S.p.A. pone il cliente al centro della propria attenzione e si impegna a sviluppare un dialogo costante con la propria clientela al fine di mantenere la relazione su un livello di eccellenza; perciò attribuisce particolare rilevanza alle istanze con cui i clienti manifestano la propria insoddisfazione, in quanto la puntuale valutazione e l'efficace gestione dei reclami consente di individuare con tempestività le cause che hanno provocato il disagio del cliente ed avviare le opportune azioni correttive.

In conformità con quanto previsto dalle vigenti norme in tema di Trasparenza bancaria (tra cui il Testo Unico Bancario e le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia), si riporta nel presente documento il rendiconto sulle attività di gestione, da parte di Banca 5 S.p.A., dei reclami bancari ricevuti nel corso del 2020.

Banca 5 nel corso dell'anno 2020 ha ricevuto un totale di 782 istanze; in dettaglio, i reclami, e le reiterazioni degli stessi da parte della clientela, sono stati pari a 778, mentre sono stati complessivamente registrati 4 esposti ad Autorità di Vigilanza.

Istanze ricevute nel 2020



Le istanze hanno riguardato principalmente disagi riferiti all'utilizzo della carta prepagata emessa dalla Banca e aspetti organizzativi originati da problemi di accesso al sito Internet da parte degli esercenti

Nel corso del 2020 sono stati evasi 714 reclami e reiterazioni, di cui 314 accolti.