



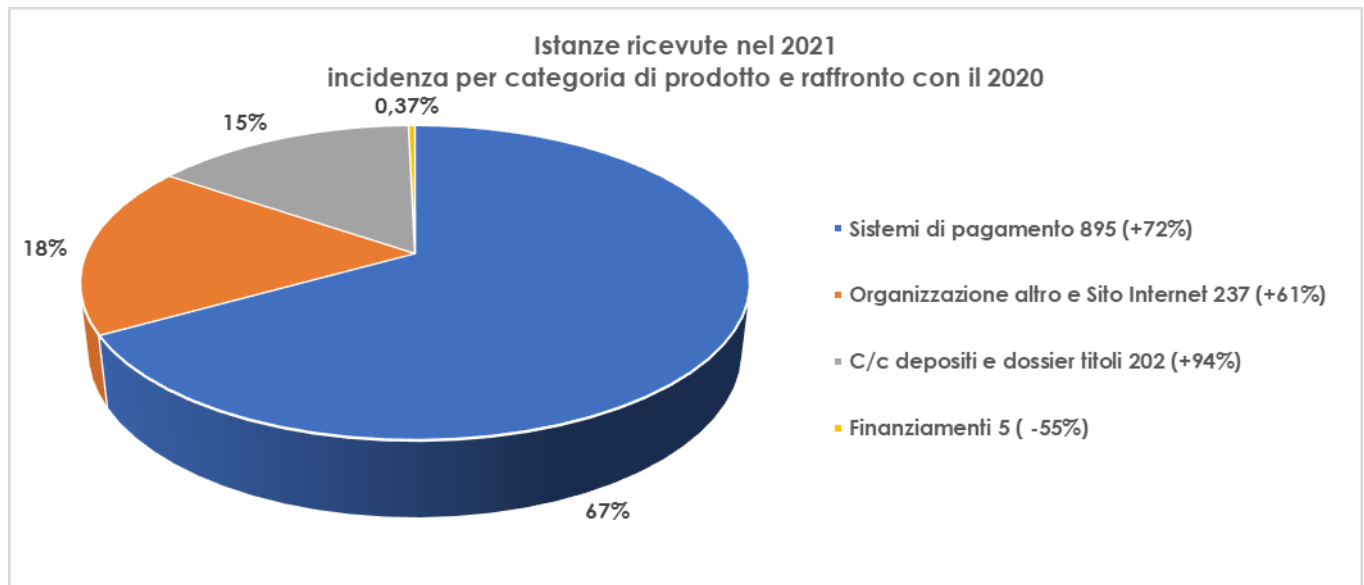
Rendiconto attività di gestione dei reclami ANNO 2021

Luglio 2022

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 2021.

Banca 5 nel corso dell'anno 2021 ha ricevuto un totale di 1.339 istanze (+71% rispetto al 2020); in dettaglio, i reclami, e le reiterazioni degli stessi da parte della clientela, sono stati pari a 1.312, mentre sono stati complessivamente registrati 27 esposti ad Autorità di Vigilanza.



Le istanze hanno riguardato principalmente disagi riferiti all'utilizzo della carta prepagata emessa dalla Banca (291 istanze), a bonifici (347) e altri servizi di pagamento (137) e aspetti organizzativi originati da problemi di accesso ai servizi multicanale da parte della clientela (140 istanze); 202 istanze hanno contestato le condizioni del conto corrente, ritardi nella chiusura e altri disservizi.

Nel corso del 2021 sono stati evasi 1.369 reclami e reiterazioni, di cui 521 accolti.

I tempi medi di lavorazione dei reclami, esposti nella tabella sottostante, nel 2021 risultano in via generale entro i limiti previsti dalle normative rispettivamente applicabili alla gestione delle diverse tipologie di reclamo.

Tempi medi di evasione	Servizi Bancari (ORD)	Sistemi di pagamento (PAG)
	19,53	14,13