



Banca di Credito Cooperativo del Carso Società Cooperativa - Zadruga Zadružna kraška banka

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI  
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009  
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170)

**Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2010**

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Banca di Credito Cooperativo del Carso – Zadruga Kraška Banka, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2010 – 31 dicembre 2010.

Nel corso del 2010 sono stati registrati dalla Banca n°11 reclami ordinari.—Le tipologie di reclami sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Reclami suddivisi per tipologia prodotto			
Fascia di clientela interessata:	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Clienti al dettaglio<sup>1</sup></i>	1
		<i>Altri Clienti</i>	-
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	3
		<i>Altri Clienti</i>	1
	<b>Depositi a risparmio</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	1
		<i>Altri Clienti</i>	-
	<b>Mutui</b>		
		<i>Clienti al dettaglio</i>	1
	<i>Altri Clienti</i>	-	
<b>Altre forme di finanziamento</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	-	
	<i>Altri Clienti</i>	1	
<b>Aspetti generali</b>			
	<i>Clienti al dettaglio</i>	2	
	<i>Altri Clienti</i>	1	
Motivo del reclamo:	<b>Conti correnti</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	-
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	2
		<i>Aspetti organizzativi</i>	-
		<i>Altro</i>	-
	<b>Servizi di pagamento regolati in conto corrente</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
		<i>Aspetti organizzativi</i>	-
		<i>Altro</i>	2
	<b>Depositi a risparmio</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	1
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
	<i>Aspetti organizzativi</i>	-	
	<i>Altro</i>	-	

<sup>1</sup> **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.



	<b>Mutui</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	-
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
		<i>Aspetti organizzativi</i>	-
		<i>Altro</i>	1
	<b>Altre forme di finanziamento</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	-
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
		<i>Aspetti organizzativi</i>	-
		<i>Altro</i>	1
	<b>Aspetti generali</b>		
		<i>Esecuzione operazioni</i>	-
		<i>Applicazione delle condizioni</i>	-
	<i>Aspetti organizzativi</i>	2	
	<i>Altro</i>	1	

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti.

In sintesi, il totale dei reclami risulta essere pari a n°. 11. di cui n°.9 conclusi a favore del cliente.

Nel complesso dei reclami pervenuti, tutti (11) reclami devono ritenersi ad oggi composti e alla data del 31.12.2010 non risulta ad essere stato presentato ricorso all'autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali delle controversie. (es. ABF).

**Informazioni utili**

Il cliente può presentare un reclamo all'intermediario, anche per lettera raccomandata a/r o per via telematica scrivendo a

**UFFICIO RECLAMI**  
Banca di Credito Cooperativo del Carso Soc. Coop.  
Zadruga Zadružna Kraška Banka  
Via Ricreatorio, 2 - 34151 Opicina (TS)  
info@bcccarso.it

La banca provvede a dare risposta al Cliente entro 30 giorni. Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- 1) Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
  - Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.
- 2) Ombudsman – Giurì Bancario
  - Controversie relative a servizi di investimento.
  - Controversie relativi a bonifici transfrontalieri.
- 3) Conciliatore Bancario e Finanziario
 

Per ulteriori informazioni inerenti all'Ombudsman-Giurì Bancario e al Conciliatore Bancario Finanziario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o chiedere alla Banca.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet della banca nella sezione della Trasparenza dedicata ai Reclami. nonché nei documenti pubblicati nella medesima sezione di Trasparenza e denominati "Principali diritti del cliente", "Guida Arbitro Bancario e Finanziario", "Guida pratica al conto corrente" e "Guida pratica al mutuo".