

**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 2020**

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti alla Zkb Zadružna Kraška Banka Trst Gorica Zadruga - Zkb Credito Cooperativo di Trieste e Gorizia Società Cooperativa, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2020 – 31 dicembre 2020.

Nel corso del 2020 sono stati registrati dalla Banca n° 4 reclami. La tipologia dei reclami è riassunta nella seguente tabella riportante anche una suddivisione a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Reclami suddivisi per tipologia prodotto			n.
Tipologia del soggetto reclamante	C/C e operazioni incasso e pagamento	Privato	1
		Intermedio	
		Altro	
	Finanziamenti e Mutui	Privato	1
		Intermedio	
		Altro	
	Servizi Investimento ed Accessori	Privato	
		Intermedio	
		Altro	
	Altro	Privato	1
		Intermedio	1
		Altro	
Motivo del reclamo	C/C e operazioni incasso e pagamento	<b>Esecuzione operazioni</b>	<b>1</b>
		<b>Applicazione delle condizioni</b>	
		<b>Aspetti organizzativi</b>	
		<b>Altro</b>	
	Finanziamenti e Mutui	<b>Esecuzione operazioni</b>	
		<b>Applicazione delle condizioni</b>	
		<b>Aspetti organizzativi</b>	
		<b>Altro</b>	<b>1</b>
	Servizi Investimento ed Accessori	<b>Esecuzione operazioni</b>	
		<b>Applicazione delle condizioni</b>	
		<b>Aspetti organizzativi</b>	
		<b>Altro</b>	
	Altro	<b>Esecuzione operazioni</b>	<b>1</b>
		<b>Applicazione delle condizioni</b>	
		<b>Aspetti organizzativi</b>	
		<b>Altro</b>	<b>1</b>

Le procedure adottate di trattazione dei reclami hanno consentito di fornire alla clientela riscontri formali degli accertamenti svolti. N.2 reclami risultano essere conclusi a favore del cliente.