

Il seguente rendiconto contiene i dati attinenti i reclami ricevuti dal Credito Cooperativo Mediocрати nell'anno 2024.

TOTALE RECLAMI N.31.

Totale reclami prodotti e servizi bancari n.29:

- composti n.28, di cui:
 - accolti n.11;
 - parzialmente accolti n.1;
 - respinti n.16;
- in corso di trattazione n.1.

Reclami prodotti e servizi bancari suddivisi per tipologia prodotto/servizio oggetto del reclamo:

- conto corrente e deposito a risparmio n.10 (34,48%), di cui:
 - accolti n.3;
 - parzialmente accolti n.1;
 - respinti n.6;
- prodotti di finanziamento n.7 (24,14%), di cui:
 - accolti n.1;
 - respinti n.6;
- aspetti generali (i clienti hanno lamentato, ad esempio, la mancata consegna di documentazione o la mancata cancellazione di un'ipoteca) n.6 (20,69%), di cui:
 - accolti n.3;
 - respinti n.3;
- servizi di incasso e pagamento n.6 (20,69%), di cui:
 - accolti n.4;
 - respinti n.1.
 - in corso di trattazione n.1.

Totale n.29 (100%).

Reclami prodotti e servizi bancari suddivisi per motivo del reclamo:

- altro (i clienti hanno lamentato, ad esempio, la mancata chiusura di un conto corrente o disconosciuto la firma apposta su un contratto) n.18 (62,06%), di cui:
 - accolti n.6;
 - respinti n.12;

- disfunzioni apparecchiature quali *a.t.m.* e *p.o.s.* n.3 (10,34%), di cui:
 - accolti n.2;
 - in corso di trattazione n.1;
- applicazione delle condizioni n.2 (6,90%), di cui:
 - accolti n.1;
 - parzialmente accolti n.1;
- comunicazioni/informazioni al cliente n.2 (6,90%), respinti;
- esecuzione operazioni n.2 (6,90%), di cui:
 - accolti n.1;
 - respinti n.1;
- aspetti organizzativi n.1 (3,45%), accolto;
- frodi/smarrimenti n.1 (3,45%), respinto.

Totale n.29 (100%).

Con i due reclami in materia di prestazione di servizi di investimento, attinenti due diversi prodotti di investimento, i clienti hanno lamentato, rispettivamente, la mancata esecuzione e l'errata esecuzione di un'operazione; i suddetti reclami sono stati respinti.

Ricorso a strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie: un ricorso all'ABF dichiarato inammissibile; un ricorso all'ACF per il quale il procedimento è in corso, un invito alla mediazione.