

DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL B.V. - SUCCURSALE DI MILANO

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

Rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami intervenuti
dal 01 Gennaio 2023 al 31 Dicembre 2023

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, e con riferimento all'obbligo della pubblicazione di un rendiconto dei reclami pervenuti a questa Banca "DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL B.V. - SUCCURSALE DI MILANO", da parte della clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti e regolati dalla disciplina medesima, si specifica che dal 01.01.2023 al 31.12.2023 sono pervenuti i seguenti Reclami:

Numero Reclami pervenuti dal 01 Gennaio 2023 al 31.12.2023	32
Accolti parzialmente	5
Accolti	5
Non accolti	22

Nel corso del 2023 la Scrivente ha ricevuto l'esito favorevole di un ricorso ABF presentato nel 2023, in quanto tale ricorso non è stato accolto.

Alla data del 31.12.2023 il numero complessivo di Clienti è pari a 47.132 suddiviso in n. 71.417 Contratti.

Di seguito si segnalano per macro-categorie le motivazioni dei Reclami:

Segnalazioni in Banche Dati pubbliche e private	9
Contestazioni addebiti spese/ clausole contrattuali in genere/rimborsi	8
Moratoria	3
Disservizio personale DLL /disservizio procedurale	9
Contestazioni gestione agevolazioni/clausole contrattuali per agevolazioni	2
Aggiornamento dati AML	1

Di seguito si segnalano all'interno delle macro- categorie delle motivazioni dei Reclami, i reclami accolti, parzialmente accolti, non accolti:

MOTIVAZIONE	ACCOLTI	PARZIALMENTE ACCOLTI	NON ACCOLTI
Segnalazioni in Banche Dati pubbliche e private			9
Contestazioni addebito spese/clausole contrattuali in genere/rimborsi	2	2	4
Moratoria	1		2
Disservizio personale DLL/disservizio procedurale	2	3	4
Contestazioni gestione agevolazioni/clausole contrattuali per agevolazioni			2
Aggiornamento dati AML			1

Milano, 31/03/2024

La responsabile dell'Ufficio Reclami
Dott.ssa Elisa Cusaro