

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