

**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 trimestrale sull'attività di gestione dei reclami intervenuti  
dal 01 Gennaio 2021 al 31 Dicembre 2021

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 01.01.2021 al 31.12.2021 sono pervenuti i seguenti Reclami:

<b>Numero Reclami pervenuti dal 01 Gennaio 2021 al 31.12.2021</b>	<b>33</b>
Accolti parzialmente	11
Accolti	1
Non accolti	21

Nel corso del 2021 la Succursale ha ricevuto due ricorsi ABF:

- uno in data 26.04.2021 con esito favorevole per la Succursale perché il ricorso non è stato accolto;
- l'altro, attualmente, ancora aperto.

Alla data del 31.12.2021 il numero complessivo di Clienti è pari a **70.989** suddiviso in n. **100.051** Contratti.

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

Segnalazioni in Banche Dati pubbliche e private	12
Contestazioni addebito/rimborso spese	1
Contestazioni estinzione anticipata	2
Contestazione clausole contrattuali in genere	3
Contestazioni operatività servizio waiver	1
Disservizio personale DLL/agenti in attività finanziaria	4
Moratoria	7
Privacy	2
Richiesta risarcimento danni	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		2	10
Contestazioni addebito/rimborso spese		1	
Contestazioni estinzione anticipata			2
Contestazione clausole contrattuali in genere		1	2
Contestazioni operatività servizio waiver		1	
Disservizio personale della Succursale/agenti in attività finanziaria	1	3	
Moratoria		2	5
Privacy		1	1
Richiesta risarcimento danni			1

Milano, 31/03/2022

La responsabile dell'Ufficio Reclami  
Dott.ssa Elisa Cusaro