

**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 2019 al 31 Dicembre 2019

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 01.01.2019 al 31.12.2019 sono pervenuti i seguenti Reclami:

<b>Numero Reclami pervenuti dal 01 Gennaio 2019 al 31.12.2019</b>	<b>40</b>
Accolti parzialmente	6
Accolti	12
Non accolti	22

Nel corso del 2019 la Succursale ha ricevuto l'esito del Ricorso ABF del 2018, con motivazione *inammissibile*.

In data 23.12.2019 la Succursale ha ricevuto un Ricorso ABF.

Alla data del 31.12.2019 il numero complessivo di Clienti è pari a **59.070** suddiviso in n. **83.807** Contratti.

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

Segnalazioni in Banche Dati pubbliche e private	12
Contestazioni addebito spese	3
Contestazioni clausola contrattuale rinnovo tacito/estensione contrattuale	7
IBAN errati con conseguente indebita appropriazione	3
Usura	2
Mancato rimborso	3
Mancata consegna del bene	3
Altro	7

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	4		8
Contestazioni addebito spese	1		2
Contestazioni clausola contrattuale rinnovo tacito/estensione contrattuale	3	3	1
IBAN errati con conseguente indebita appropriazione	3		
Usura			2
Mancato rimborso	1	1	1
Mancata consegna del bene			3
Altro		2	5

Milano, 26/03/2020

Il responsabile dell'Ufficio Reclami  
Dott.ssa Silvia Zani