

**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 sull'attività di gestione dei reclami intervenuti nel 2018

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 01.01.2018 al 31.12.2018 sono pervenuti i seguenti Reclami:

<b>Numero Reclami pervenuti nel 2018</b>	<b>49</b>
Accolti parzialmente	5
Accolti	2
Non accolti	41
Ancora in gestione nel 2019	1

Nel corso del 2018 la Succursale ha ricevuto n.2 Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario, di cui uno già chiuso a favore della Scrivente

Alla data del 31.12.2018 il numero complessivo di Clienti è pari a 53.097 suddiviso in n. 75.113 Contratti.

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

Segnalazioni in Banche Dati pubbliche e private	8
Indeterminatezza tasso/usura	6
Contestazioni Condizioni e clausole Contrattuali in genere	16
Altro (es. contestazione relativa al fornitore)	19

31 Dicembre 2018

Il responsabile dell'Ufficio Reclami

