

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 2024 al 31 Dicembre 2024*

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 01.01.2024 al 31.12.2024 sono pervenuti i seguenti Reclami:

Numero Reclami pervenuti dal 01 Gennaio 2024 al 31.12.2024	41
Accolti parzialmente	3
Accolti	11
Non accolti	27

Nel corso del 2024 la Scrivente ha ricevuto un ricorso ABF, successivamente rinunciato subito dal cliente. È pervenuto inoltre un Esposto indirizzato a Banca di Italia al quale la Succursale ha dato riscontro.

Alla data del 31.12.2024 il numero complessivo di Clienti è pari a 44.364 suddiviso in n. 69.934 Contratti.

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

Segnalazioni in Banche Dati pubbliche e private	19
Contestazioni importi	5
Contestazioni clausole contrattuali in genere	1
Disservizio personale DLL	12
Privacy	1
Remediation AML	1
Moratoria	2

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	1	14
Contestazioni importi	3		2
Contestazione clausole contrattuali in genere			1
Disservizio personale della Succursale	3	2	7
Moratoria			2
Privacy	1		
Remediation AML			1

Milano, 31/03/2025

La responsabile dell'Ufficio Reclami
Dott.ssa Elisa Cusaro