

Disponibile sul sito <https://www.dllgroup.com/it> e fornita su richiesta del cliente a norma delle vigenti disposizioni Banca d'Italia in materia di *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*

1. PREMESSA

Il presente documento, finalizzato ad informare la clientela (intesa quale soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con la Banca per la prestazione di servizi bancari e finanziari) sulle modalità e i tempi di trattazione dei reclami, rappresenta una sintesi delle procedure interne, adottate da De Lage Landen International B.V. - Succursale di Milano, ai sensi delle *“Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”* emanate dalla Banca d'Italia in data 29 luglio 2009 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il documento è disponibile presso la sede secondaria della Filiale di Banca estera (Viale dell'Innovazione 3, 20126 Milano), sul sito internet raggiungibile all'indirizzo <https://www.dllgroup.com/it> e fornito gratuitamente su richiesta da inviare a ufficioreclamiabf@dllgroup.com.

Le strutture della Filiale di Banca estera sono quotidianamente impegnate nel fornire alla clientela un servizio di qualità e riserva all'esecuzione delle operazioni la massima attenzione al fine di evitare ogni disagio. Tuttavia, nonostante l'impegno, è possibile il verificarsi di inconvenienti o di errori e ogni ufficio interessato è pregato di prestare la massima collaborazione per la soluzione delle questioni e prevenire il ricorso all'Ufficio Reclami.

Il reclamo, la cui trattazione è gratuita, deve avere forma scritta e qualora il cliente ne presentasse uno in forma orale, l'addetto Lo invita a formalizzarlo in forma scritta, fornendo adeguata assistenza.

Il reclamo è ritenuto valido purché contenga gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo e la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

2. TRATTAZIONE DEI RECLAMI

De Lage Landen International B.V. - Succursale di Milano ha istituito l'Ufficio Reclami, cui è preposto il Responsabile Reclami, al quale la clientela può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la DLL abbia gestito operazioni o servizi.

L'Ufficio Reclami è una funzione operativa indipendente rispetto alle funzioni di De Lage Landen International B.V. - Succursale di Milano preposte alla commercializzazione dei servizi.

Il Responsabile *pro tempore* è la dott.ssa Elisa Cusaro.

Tutti i soggetti aziendali che dovesse ricevere il reclamo devono provvedere, al più presto, a trasmettere la comunicazione all'Ufficio Reclami. Al ricevimento, l'Ufficio Reclami provvede a prendere in carico la contestazione, notificando al cliente l'avvenuta ricezione.

L'ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste tempestivamente, e comunque entro **60 giorni¹ di calendario** dalla data di ricezione della comunicazione.

Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione della Banca sono illustrati i tempi tecnici entro i quali questa si impegna a provvedere alla sua sistemazione.

Qualora il cliente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta ha la possibilità, menzionata nella risposta medesima, di rivolgersi a organismi di risoluzione alternativa delle controversie competenti a dirimere le controversie:

- Arbitro Bancario Finanziario. È disponibile la guida pratica "*ABF in parole semplici*" sul sito <https://www.dllgroup.com/it> e sul sito <https://www.arbitrobancariofinanziario.it>;
- Conciliatore Bancario Finanziario (ADR) - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, Tel. 06/674821, sito www.conciliatorebancario.it.

¹ Tale termine, introdotto dalla Banca d'Italia con il Provvedimento del 19 marzo 2019, trova applicazione a partire dal 1° ottobre 2020 come indicato dal Provvedimento della Banca d'Italia recante "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" del 12 agosto 2020.

3. RECAPITI

È possibile rivolgersi all'Ufficio Reclami ricorrendo ai seguenti recapiti:

- De Lage Landen International B.V. - Succursale di Milano
Viale dell'Innovazione 3 - 20126 Milano
Tel. 02.63.694.1
- ufficioreclamiabf@dllgroup.com
- dll.ufficioreclamiabf@pec.it

4. PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALI DELLE CONTROVERSIE

Ricorso del cliente all'Arbitro Bancario Finanziario

Per quanto attiene le controversie relative ai servizi bancari e finanziari, è attivo l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), istituito dalla Banca d'Italia con Regolamento del 18 Giugno 2009, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale in data 24 Giugno 2009. L'Arbitro Bancario Finanziario è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che non ha natura conciliativa, in quanto, a differenza della conciliazione, non mira al raggiungimento di un accordo tra le parti, ma ha la caratteristica di organismo imparziale, avente il compito di risolvere una questione insorta tra cliente e intermediario attraverso una decisione emanata dal collegio giudicante. Resta comunque ferma la facoltà per le parti di ricorrere all'autorità giudiziaria, ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti:

- ✓ alle fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58;
- ✓ le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario;
- ✓ le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati.

All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro.

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso. Il termine di sei anni trova applicazione a partire dal 1°ottobre 2022. Fino a tale data, potranno continuare ad essere sottoposte all'ABF le controversie relative a operazioni o comportamenti non anteriori al 1° gennaio 2009 (ossia al limite di competenza territoriale sinora vigente per l'ABF).

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso tutte le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere la Guida pratica all'ABF.

Ricorso al Conciliatore Bancario Finanziario

Il Conciliatore Bancario Finanziario è un'associazione che offre vari modi per affrontare e risolvere le questioni che possono sorgere tra un cliente e una banca o un intermediario finanziario. Mette a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di concludere in tempi brevi e in modo economico le controversie, senza ricorrere alla magistratura.

I servizi offerti sono:

- **Mediazione**, disciplinata dal Decreto Legislativo n. 28 del 4.3.2010 e dal proprio Regolamento depositato presso il Ministero della giustizia. Il servizio consiste in una procedura attraverso la quale le parti tentano di pervenire ad un accordo che risolva la controversia insorta. La procedura non si conclude quindi con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti in una controversia, i quali sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti ad individuare un possibile accordo;
- **Arbitrato**. L'Arbitrato è una procedura diretta a concludere una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'Arbitro non è un Giudice ordinario, ma le parti possono stabilire (sia attraverso la clausola

compromissoria inserita nel contratto, sia di comune accordo) di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere in merito alla controversia.

Il Conciliatore Bancario Finanziario ha istituito al proprio interno la "Camera Arbitrale" che si avvale di professionisti esperti in materia bancaria, finanziaria e societaria, presenti sul territorio nazionale. L'Arbitrato è disciplinato dallo specifico Regolamento della Camera Arbitrale.

Le parti (sia nella clausola compromissoria che di comune accordo) possono nominare un Arbitro unico o un Collegio Arbitrale.

Per presentare una domanda di mediazione o per richiedere l'avvio di un arbitrato: Conciliatore Bancario Finanziario Via delle Botteghe Oscure, 54 00186 Roma associazione@conciliatorebancario.it. Per ulteriori informazioni si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it.

5. PUBBLICITÀ

Sul sito internet della Banca <https://www.dllgroup.com/it> e presso i locali aperti al pubblico sono a disposizione i seguenti documenti:

- Informativa sulle modalità di trattazione dei reclami;
- Rendiconto annuale dei reclami;
- Guida ABF in parole semplici;
- Guida all'utilizzo del portale ABF;
- Modulo per la formulazione del reclamo.