



## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2017

In ottemperanza alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia inerenti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti", Deutsche Bank Mutui SpA pubblica la seguente relazione relativa alle attività di gestione dei reclami ricevuti nell'anno 2017.

Deutsche Bank Mutui SpA, società specializzata nel settore mutui, pone massima attenzione alla gestione dei reclami della Clientela in quanto ritiene che l'attenta gestione degli stessi possa contribuire al costante sviluppo e miglioramento qualitativo dei suoi processi operativi e dei servizi offerti.

Nel corso del 2017, Deutsche Bank Mutui S.p.A. ha ricevuto 52 reclami dei quali 8 accolti o parzialmente accolti e 44 respinti in quanto non fondati.

I principali motivi di reclamo riguardano la presunta applicazione di tassi di interesse oltre la soglia di usura e la richiesta di restituzione delle commissioni non godute per i finanziamenti, erogati contro la cessione del quinto dello stipendio, oggetto di estinzione anticipata.

I reclami tuttavia risultano generati, per la maggior parte, da una non corretta interpretazione delle disposizioni contrattuali e normative da parte della Clientela. Al riguardo, la scrivente fornisce con la risposta al Cliente ampie ed esaustive spiegazioni sulle posizioni assunte.

### Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Nel 2017 Deutsche Bank Mutui SpA ha ricevuto 10 nuovi ricorsi e 9 decisioni da parte dell'ABF delle quali 7 a favore della Clientela (ricorsi accolti, parzialmente accolti o chiusi per cessazione della materia) e 2 respinti.

Infine, si riportano le modalità di inoltro dei reclami messe a disposizione della Clientela:

- ⇒ per posta all'indirizzo:  
Deutsche Bank Mutui S.p.A.  
Piazza del Calendario, 1  
20126 MILANO (MI)  
att.ne Ufficio Reclami DB Mutui
- ⇒ per fax al numero 02.4024.4460
- ⇒ via e-mail all'indirizzo [dbm.ufficio-reclami@db.com](mailto:dbm.ufficio-reclami@db.com)
- ⇒ via pec all'indirizzo [dbmutui@actaliscertymail.it](mailto:dbmutui@actaliscertymail.it)

Sul sito sono indicate le procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie, nonché i rimandi agli specifici siti per gli eventuali approfondimenti.