

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2016

Come previsto dalle disposizioni della Banca d'Italia, Deutsche Bank Mutui S.p.A. pubblica il presente rendiconto relativo all'attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso dell'anno 2016.

In via preliminare, si tiene ad evidenziare che Deutsche Bank Mutui è una società del Gruppo Deutsche Bank specializzata nel settore mutui.

In un'ottica proattiva e di costante miglioramento del servizio al cliente, Deutsche Bank Mutui S.p.A., di concerto con la Capogruppo, ha deciso di considerare i reclami come un dato fondamentale per controllare se l'ideale work-flow operativo, predisposto per fornire il miglior servizio al cliente, risulti poi realmente idoneo ed efficace.

Nel corso del 2016, Deutsche Bank Mutui S.p.A. ha registrato 81 reclami con un incremento del 35% sul dato dell'anno precedente (2015). Dei reclami pervenuti, 2 sono stati accolti, 6 parzialmente accolti, mentre i rimanenti (73) sono stati tutti rigettati, in quanto non fondati.

I principali motivi di reclamo riguardano la presunta applicazione tassi di interesse oltre usura, nonché 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 un'erronea interpretazione delle disposizioni contrattuali e normative da parte della clientela. Al riguardo, la scrivente, ha sempre dato, nell'ambito delle risposte fornite ai clienti, ampie ed esaustive spiegazioni sulle posizioni assunte.

Per quanto riguarda i ricorsi ABF, ne sono pervenuti n. 9, dei quali uno è stato transatto mentre i rimanenti risultano in lavorazione al 31/12/2016. Le decisioni ABF ricevute nel 2016 sono state 2, 1 respinta ed 1 accolta a favore della Clientela.

Infine si informano i clienti che possono inoltrare reclamo alla scrivente secondo le seguenti modalità:

☒ per posta indirizzandolo a:

Deutsche Bank Mutui S.p.A.

Piazza del Calendario, 1

20126 MILANO (MI)

att.ne Ufficio Reclami DBMutui

☒ per fax al numero 02.4024.4460

☒ via e-mail all'indirizzo dbm.ufficio-reclami@db.com

☒ via pec all'indirizzo dbmutui@actaliscertymail.it

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