



Deutsche Bank Mutui

***Gestione dei Reclami
Rendiconto sull'attività
2018***

Aprile 2019



In conformità alle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", Deutsche Bank Mutui S.p.A. pubblica il presente rendiconto in merito all'attività di gestione dei reclami svolta nel corso dell'anno 2018.

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

In un'ottica proattiva e di costante miglioramento del servizio al cliente, Deutsche Bank Mutui S.p.A. 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 2018, Deutsche Bank Mutui S.p.A. ha registrato 21 reclami con un decremento del 59,6% sul dato 2017 (ricevuti 52 reclami). Dei reclami pervenuti, 4 sono stati accolti, 1 parzialmente accolto, mentre i rimanenti (16) sono stati tutti rigettati, in quanto non fondati. I reclami sono stati evasi in un tempo medio di 15,8 giornate lavorative.

I principali motivi di reclamo riguardano la presunta applicazione di tassi di interesse oltre la soglia di 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 esaurienti spiegazioni sulle posizioni assunte.

Per quanto riguarda i ricorsi ABF, ne sono pervenuti 6 dei quali 2 transatti e 4 respinti.

Le decisioni dell'ABF pervenute nel 2018 sono state 12, delle quali:

- 9 accolte, parzialmente accolte o archiviate per cessazione materia del contendere,
- 3 respinte.



Modalità di presentazione dei Reclami:

Per casi di controversie fra Clienti e Banca, il Cliente ha facoltà di presentare un reclamo attraverso le seguenti modalità:

- per Posta all'indirizzo: [Deutsche Bank Mutui Spa](#)
att.ne Ufficio Reclami DBMutui
Piazza del Calendario 1
20126 Milano (MI)
- via Fax al numero: [02 4024 4460](tel:0240244460)
- via @mail all'indirizzo: dbm.ufficio-reclami@db.com
- via PEC all'indirizzo: dbmutui@actaliscertymail.it

La Banca, dalla ricezione del reclamo, risponde entro 30 giorni.

In caso di mancata soddisfazione, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, il Cliente può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) www.arbitrobancariofinanziario.it

Per ogni maggiore informazione sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie, consultare il sito internet di Deutsche Bank Spa (www.db.com/italia) nella sezione "reclami, ricorsi e conciliazione".