

# **RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2013**

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 2013.

In via preliminare, si tiene ad evidenziare che la Deutsche Bank Mutui è una società del Gruppo Deutsche Bank specializzata nel settore mutui. Materia oggetto di reclamo, pertanto, riguarda espressamente la vita del mutuo.

In un'ottica proattiva e di costante miglioramento del servizio al cliente, dunque, 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.

Al riguardo, si ricorda che la Deutsche Bank Mutui S.p.A. ha reso il più possibile semplice ed accessibile alla propria clientela lo strumento del reclamo, aprendo non solo il canale ordinario (posta), ma anche quello telefonico (fax), e quello informatico (e-mail).

Nel corso del 2013, la clientela ha presentato, a Deutsche Bank Mutui S.p.A., 48 reclami. Rispetto al numero di reclami registrati l'anno precedente (2012) l'incremento è stato del 17%. Dei reclami pervenuti, 8 sono stati accolti e 2 accolti parzialmente, mentre i rimanenti (38) sono stati tutti rigettati, in quanto non fondati.

I motivi di reclamo sono variamente diffusi e riguardano, per lo più, il superamento della soglia usura, nonché le condizioni applicate ai mutui. Tali doglianze risultano generate, 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. Si specifica inoltre che tutti i reclami sono stati riscontrati per iscritto entro 30 giorni di calendario.

Sono stati proposti, infine, 5 ricorsi presso l'Arbitro Bancario e Finanziario, di questi 4 sono stati respinti o comunque dichiarati irricevibili, mentre uno è stato accolto. Temi prevalenti dei ricorsi sono stati: il pagamento degli interessi, l'applicazione delle penali di estinzione.

In conclusione si rammenta ai 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 trasmettendolo all'utenza 02.4024.4460
- via e-mail inviandolo alla casella: [dbm.ufficio-reclami@db.com](mailto:dbm.ufficio-reclami@db.com)

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.