



In conformità alle Disposizioni di Vigilanza di Banca di Italia, in materia di *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari- Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*, Deutsche Bank SpA (*“Deutsche Bank”*) pubblica il presente rendiconto sull’attività di gestione dei reclami ricevuti nel corso dell’anno 2019.

Per Deutsche Bank l’attenta gestione delle contestazioni e dei reclami della propria Clientela e di terze parti riveste primaria importanza, tale attività contribuisce attivamente al miglioramento qualitativo dei processi, prodotti e servizi offerti ed in generale della *“Customer Experience”*.

Alla ricezione, ogni reclamo è affidato, per la sua risoluzione, ad un gestore del Settore Gestione Reclami di Deutsche Bank che assicura tempestività, completezza e riservatezza delle risposte.

Nel corso del 2019 Deutsche Bank ha ricevuto 6.793 reclami, 338 ricorsi ad arbitri extragiudiziali (Arbitro Bancario Finanziario, Arbitro Conciliatore Finanziario nonché Ivass) e 137 esposti inviati da Banca d’Italia per i quali è stata fornita pronta e puntuale risposta.

I reclami ed i ricorsi pervenuti hanno interessato principalmente i Servizi OnLine in concomitanza al rilascio della nuova piattaforma in linea con la direttiva PSD2, i servizi ed i prodotti connessi al credito al consumo, gli strumenti di pagamento e i rapporti di conto corrente.

Un maggior dettaglio dei reclami pervenuti, specificamente per le due aree di business/prodotto *“DB Easy”* e *“Rete Banca”* è illustrato nelle tabelle che seguono:

DB Easy Reclami Ricevuti Classificazione per Macro Oggetto ABI	Reclami 2019	% vs Totale	Rete Banca Reclami Ricevuti Classificazione per Macro Oggetto ABI	Reclami 2019	% vs Totale
CREDITO AL CONSUMO	1.922	62%	CONTI CORRENTI /PAGAMENTI	2.480	67%
CARTE DI CREDITO	724	24%	CREDITI	140	4%
MUTUI	74	2%	SERVIZI DI INVESTIMENTO	310	8%
ALTRO	374	12%	ALTRO	769	21%
	3.094	100%		3.699	100%

I reclami per *“Conti Correnti/Pagamenti”* includono, tra gli altri, 348 contestazioni per disservizi di alcuni apparecchi ATM (in prevalenza appartenenti ad altri Istituti di credito) e 448 contestazioni riferite all’introduzione della nuova piattaforma on line.

Nel 2019 sono stati accolti o parzialmente accolti 3.276 reclami e respinti 3.977, evasi in un tempo medio di 19,11 giorni lavorativi.

I ricorsi ad arbitri extragiudiziali ricevuti nell’intero anno 2019 sono stati 338, dei quali:

- 312 sono stati presentati all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF);
- 23 all’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF);
- 3 all’Istituto Vigilanza Assicurazioni (IVASS).

Il 59% dei ricorsi all’ABF ha avuto ad oggetto operazioni e servizi relativi al *“Credito al consumo”*.

Le decisioni dell'ABF ricevute nel 2019 sono state 452, delle quali:

- 144 accolte / parzialmente accolte,
- 85 archiviate per cessazione della materia del contendere,
- 223 per ricorsi respinti.

Le Decisioni dell'ACF ricevute nel 2019 sono state 9, delle quali:

- 1 accolta,
- 1 archiviata per cessazione della materia del contendere,
- 7 respinte.

Modalità di presentazione dei Reclami:

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

- Per Posta all'indirizzo: [Deutsche Bank Spa](#)
Settore Gestione Reclami
Piazza del Calendario 3
20126 Milano (MI)
- via Fax al numero: [02 4024 4164](tel:0240244164)
- via @mail all'indirizzo: deutschebank.ufficioreclami@db.com
- via PEC all'indirizzo: reclami.db@actaliscertymail.it

La Banca, dalla ricezione del reclamo, risponde entro:

- 15 giorni lavorativi se il reclamo è relativo ad operazioni di pagamento nel mercato interno (PSD2),
- 30 giorni¹ per i reclami relativi a prodotti, servizi bancari e finanziari (conti correnti, servizi di pagamento, mutui, finanziamenti),
- 45 giorni se il reclamo è relativo a prodotti assicurativi,
- 60 giorni dal ricevimento se relativo a servizi di investimento.

In caso di mancata soddisfazione, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, il Cliente può presentare ricorso:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) www.arbitrobancariofinanziario.it
- all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) www.acf.consob.it
- all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni www.ivass.it

Per 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".

¹ Si evidenzia che detto termine è stato innalzato a 60 gg. per i reclami notificati alla Banca a far data dal 1° ottobre 2020.