



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2015

In ottemperanza alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti", Deutsche Bank SpA pubblica la seguente relazione nell'ambito delle attività di gestione dei reclami ricevuti nell'anno 2015.

Deutsche Bank SpA pone grande attenzione alla gestione dei reclami della Clientela in quanto ritiene che da un'attenta gestione degli stessi si possa sviluppare un costante miglioramento qualitativo dei processi, dei prodotti e dei servizi offerti al fine di migliorare la Customer Experience.

Nel corso del 2015, Deutsche Bank SpA ha registrato 6.547 reclami, comprese le reiterazioni (476), i ricorsi della Clientela all'Arbitro Bancario Finanziario ed al Conciliatore Bancario e Finanziario.

Come illustrato nella tabella che segue, i reclami ricevuti hanno interessato per il 50% i prodotti e servizi relativi all'area "finanziamenti" (i.e prestiti; mutui e fidi). A seguire, il 38% ha riguardato i rapporti di conto corrente ed i differenti strumenti di pagamento ed il 4% i prodotti d'investimento. Altri prodotti (quali polizze assicurative vita e/o danni, servizi on-line ed aspetti generali) hanno inciso per il 7% sul totale dei reclami ricevuti.

Reclami per macro oggetto come da classificazione ABI	Reclami 2015	% su totale reclami 2015
Crediti (consumer finance; fidi; mutui)	3.284	50%
Conti correnti e pagamenti	2.497	38%
Servizi d'investimento	294	5%
Altro	472	7%
Totale	6.547	100%

I motivi, invece, per i quali tali reclami sono stati presentati sono riconducibili principalmente ad "esecuzione operazione" (30%); "aspetti organizzativi" (21%); "condizioni / applicazione delle condizioni" (16%).

I ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) sono stati in leggera crescita rispetto all'anno precedente (+4%) ed il 50% sono relativi a problematiche in ambito Consumer Finance (i.e estinzioni anticipate e rimborso costi / premi non goduti, presunta applicazione tassi di interesse oltre usura, etc.). Per quanto riguarda le decisioni ricevute, è stata data ragione ai Clienti che hanno fatto ricorso nel 49% dei casi (accolti, parzialmente accolti, cessazione della materia del contendere).



Nella tabella che segue, si riporta l'esito della gestione dei reclami ricevuti nel 2015 da Deutsche Bank SpA:

Esito Reclami al 31/12/2015	Reclami 2015	% su totale reclami 2015
Reclami Accolti / Parzialmente accolti	2.348	36%
Reclami Respinti	3.890	59%
Reclami in lavorazione al 31/12	309	5%
Totale	6.547	100%

In conclusione, si ricorda ai Clienti che possono inoltrare reclamo secondo le seguenti modalità:

- ⇒ per posta all'indirizzo:
Deutsche Bank SpA
Ufficio Claims & Complaints Management
Piazza del Calendario, 3
20126 MILANO (MI)
- ⇒ via fax al numero: 02.4024.4164
- ⇒ via @mail all'indirizzo: deutschebank.ufficioreclami@db.com
- ⇒ via PEC all'indirizzo: reclami.db@actaliscertymail.it

La Banca deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti ...), o entro 90 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

In caso di insoddisfazione, prima di ricorrere al giudice, ci si può rivolgere a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF) - sito www.arbitrobancariofinanziario.it
- Conciliatore Bancario e Finanziario - sito www.conciliatorebancario.it

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet della Banca (www.db.com/italia) nella sezione "Reclami, ricorsi e conciliazione".

Milano, lì 01/03/2016