

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2016

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 2016.

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 2016, Deutsche Bank SpA ha registrato 6.118 reclami (al netto delle reiterazioni), compresi i ricorsi della Clientela all'Arbitro Bancario Finanziario ed al Conciliatore Bancario e Finanziario/Ombudsman. Come illustrato nella tabella che segue, i reclami ricevuti hanno interessato per il 55% i prodotti e servizi relativi all'area "finanziamenti" (i.e prestiti; mutui e fidi). A seguire, il 34% 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 2016	% su totale
Crediti (consumer finance; fidi; mutui)	3.377	55%
Conti correnti e pagamenti	2.086	34%
Servizi d'investimento	233	4%
Altro	422	7%
Totale	6.118	100%

I motivi, invece, per i quali tali reclami sono stati presentati sono riconducibili principalmente ad "esecuzione operazione" (47%); "merito di credito" (10%); "applicazione delle condizioni" (9%).

Nella tabella che segue, si riporta l'esito dei reclami ricevuti nel 2016 da Deutsche Bank SpA:

Esito Reclami al 31/12/2016	Reclami 2016	% su totale
Reclami Accolti / Parzialmente accolti	2.065	34%
Reclami Respinti	3.549	58%
Reclami in lavorazione al 31/12	504	8%
Totale	6.118	100%

Ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

I ricorsi all'ABF sono stati 157 (+ 11% rispetto all'anno precedente), per il 45% 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, presunto inadempimento fornitore, etc.).

Nel 42% dei casi il ricorso è stato accolto dall'ABF, da precisare che in tale computo si considerano come accolti anche i ricorsi parzialmente accolti e quelli per cessazione della materia del contendere.

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

- ⇒ per posta all'indirizzo:
Deutsche Bank SpA
Ufficio Reclami
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 servizi di pagamento, mutui, finanziamenti), entro 45 giorni se il reclamo è relativo a prodotti assicurativi 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
- Istituto per la Vigilanza sulle assicurazioni (IVASS) - sito www.ivass.it
- Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) - sito www.acf.consob.it

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

Milano, lì 01/03/2017