

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2017

In ottemperanza alle Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia inerenti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti", Deutsche Bank SpA pubblica la seguente relazione relativa alle attività di gestione dei reclami ricevuti nell'anno 2017.

Deutsche Bank SpA pone massima attenzione alla gestione dei reclami della Clientela in quanto ritiene che l'attenta gestione degli stessi possa contribuire al costante sviluppo e miglioramento qualitativo dei suoi processi operativi, nonché dei prodotti e dei servizi offerti al fine di migliorare la "Customer Experience" dei propri Clienti.

Nel corso del 2017, Deutsche Bank SpA ha ricevuto 6.539 reclami (al netto delle reiterazioni) così suddivisi per macro aree di prodotti:

Reclami per macro oggetto come da classificazione ABI	Reclami 2017	% su totale reclami 2017
Crediti (credito al consumo; fidi; mutui)	3.103	48%
Conti correnti e pagamenti	2.709	41%
Servizi d'investimento	178	3%
Altro	549	8%
Totale	6.539	100%

I motivi per i quali tali reclami sono stati presentati sono principalmente riconducibili e/o collegati ad: "esecuzione operazione" (42%) - "condizioni" (15%) - "merito di credito" (10%).

Nella tabella che segue, l'esito dato ai reclami ricevuti nel 2017 da Deutsche Bank SpA:

Esito Reclami al 31/12/2017	Reclami 2017	% su totale reclami 2017
Reclami Accolti / Parzialmente accolti	2.001	31%
Reclami Respinti	4.118	63%
Reclami in lavorazione al 31/12	420	6%
Totale	6.539	100%

Ricorsi ad Organismi di risoluzione alternativa delle controversie

Nel 2017 Deutsche Bank SpA ha ricevuto 234 nuovi ricorsi e 155 decisioni da parte degli Organismi interessati, così distribuiti:

Organismo di risoluzione alternativa	Ricorsi ricevuti 2017	Decisioni ricevute 2017	% decisioni accolte *
Arbitro Bancario Finanziario	220	148	48%
Arbitro per le controversie Finanziarie	13	4	0%
Ombudman (fino all'8/1/2017)	1	3	67%
IVASS	0	0	0%
Totale	234	155	47%

* si considerano "accolti" i ricorsi con esito accolto, parzialmente accolto e chiusi per cessazione della materia.

In conclusione, si riportano le modalità di inoltro dei reclami messe a disposizione della Clientela:

- ⇒ per posta all'indirizzo:
Deutsche Bank SpA
Settore Gestione 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 si impegna a 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;
- entro 60 giorni se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

In caso di insoddisfazione, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, il Cliente può rivolgersi 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 28/02/2018