



Gestione dei Reclami - Rendiconto sull'attività 2023

In conformità alle Disposizioni di Vigilanza di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", Deutsche Bank Mutui S.p.A. pubblica il presente rendiconto in merito all'attività di gestione dei reclami svolta nel corso dell'anno 2023.

In via preliminare, si tiene ad evidenziare che Deutsche Bank Mutui è una società specializzata nel settore mutui.

In un'ottica proattiva e di costante miglioramento del servizio al cliente, Deutsche Bank Mutui ha deciso di considerare i reclami quale dato fondamentale per verificare se l'ideale work-flow operativo, predisposto per fornire il miglior servizio al cliente, risulti realmente idoneo ed efficace.

Nel corso del 2023, Deutsche Bank Mutui ha ricevuto 37 reclami con un incremento del 270% circa sul dato 2022 (ricevuti 10 reclami). Dei reclami pervenuti solo 3 sono stati accolti e 2 parzialmente accolti e tutti gli altri sono stati rigettati in quanto non fondati.

I principali motivi di reclamo riguardano la presunta applicazione di tassi di interesse oltre la soglia di usura, la segnalazione in banche dati nonché la richiesta di restituzione delle commissioni non godute per i finanziamenti erogati contro la cessione del quinto dello stipendio oggetto di estinzione anticipata.

I reclami tuttavia risultano generati, 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.

Per quanto riguarda i ricorsi ABF, nel 2023 Deutsche Bank Mutui non ha ricevuto ricorsi tantomeno decisioni.



Modalità di presentazione dei Reclami:

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

- per Posta all'indirizzo: [Deutsche Bank Mutui Spa](#)
[att.ne Ufficio Reclami DBMutui](#)
[Piazza del Calendario 1](#)
[20126 Milano \(MI\)](#)
- via Fax al numero: [02 4024 4460](#)
- via @mail all'indirizzo: dbm.ufficio-reclami@db.com
- via PEC all'indirizzo: dbmutui@actaliscertymail.it

La Banca, dalla ricezione del reclamo, risponde entro:

- 30 giorni se il reclamo è relativo al trattamento dei dati personali e/o all'esercizio dei relativi diritti da parte dell'interessato;
- 60 giorni dalla ricezione, se il reclamo è relativo ad operazioni e servizi bancari/ finanziari.

In caso di mancata soddisfazione, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, il Cliente può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) www.arbitrobancariofinanziario.it

Per ogni 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".