



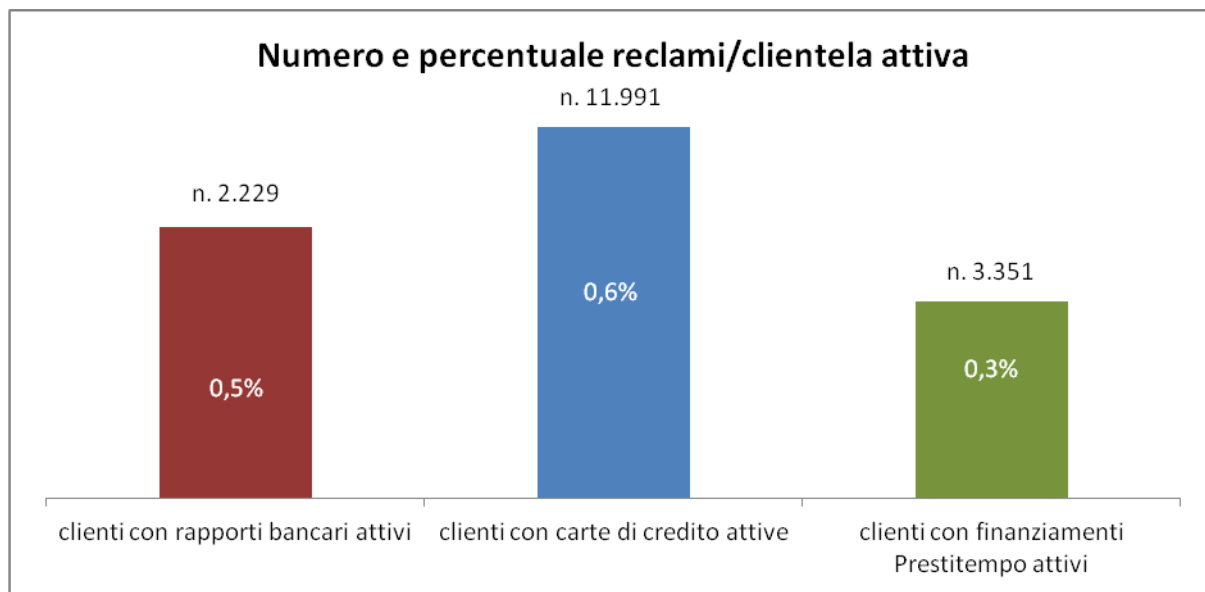
RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2012

In ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia, Deutsche Bank SpA pubblica il presente rendiconto relativo all'attività di gestione dei reclami ricevuti nell'anno 2012.

Deutsche Bank SpA pone grande attenzione alla gestione dei reclami della clientela in quanto ritiene che da un'attenta gestione degli stessi si possa migliorare la qualità del servizio al cliente e ricevere un continuo feed back sul funzionamento del work-flow operativo disegnato dalla banca in merito ai vari processi connessi alla vendita/gestione dei prodotti destinati alla clientela.

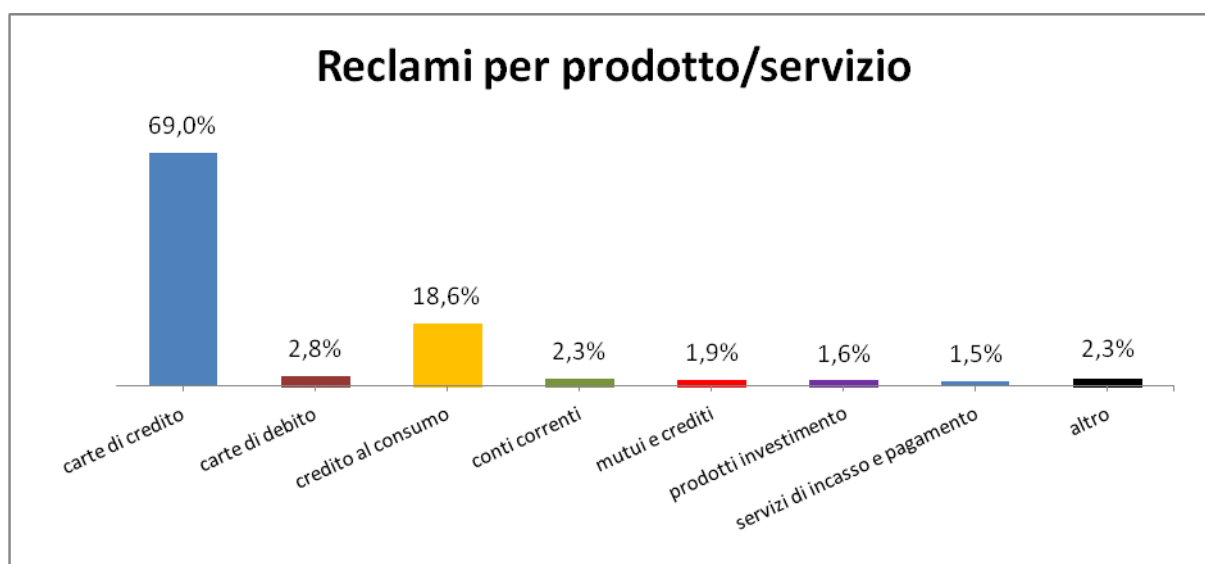
Deutsche Bank SpA ha quindi ben chiaro che una corretta e tempestiva gestione dei reclami permette di: (i) predisporre gli opportuni interventi correttivi - laddove necessari - mitigando, pertanto, i connessi rischi operativi; (ii) predisporre le attività di customer care and retention verso la clientela; (iii) sviluppare un costante miglioramento qualitativo dei prodotti offerti.

Nel corso del 2012, la clientela ha presentato, all'Ufficio Reclami di Deutsche Bank SpA, 17.571 doglianze. Come si rileva dalla tabella sotto indicata, le numeriche dei reclami, distinte tra i diversi settori di business, pur significativamente diverse tra loro, risultano comunque omogenee se rapportate al bacino di clientela che ogni singola linea di business gestisce.



Infatti, nonostante si sia registrato nel 2012, un aumento dei reclami, del 24% in valori assoluti, rispetto al 2011, il rapporto percentuale, tra contratti attivi e reclami, rimane sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente (+0,1% in tema di reclami bancari e finanziamenti Prestitempo ed invariato nel settore carte di credito).

Altro dato interessante è evincibile dal grafico sotto riportato, ove è evidenziata la spaccatura in percentuale dei reclami, classificati per prodotto/servizio.



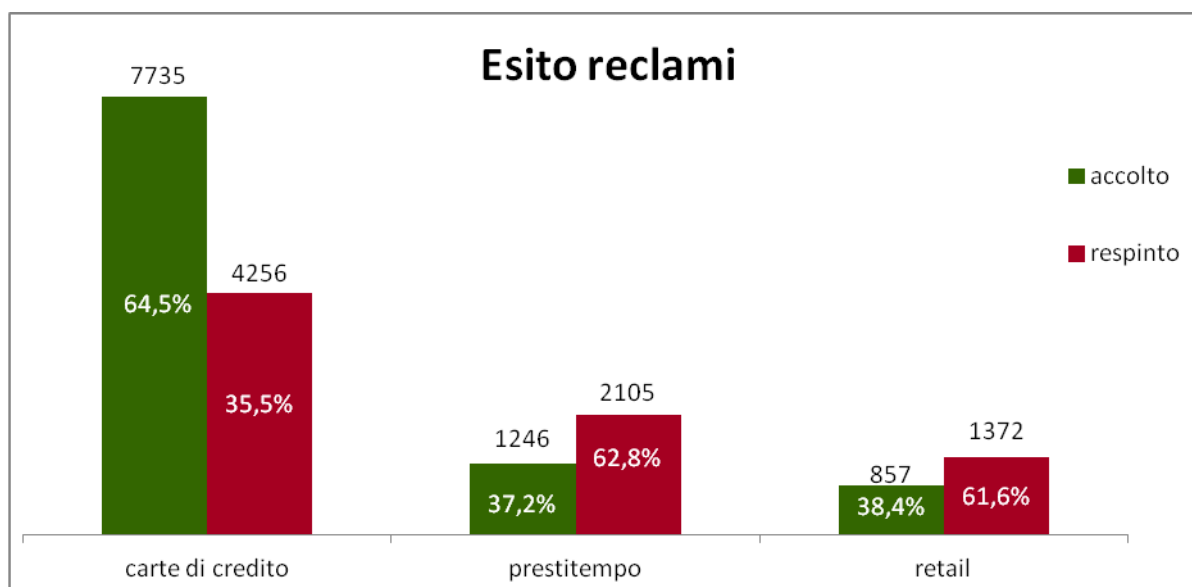
Dalla comparazione dei dati nello stesso contenuti rispetto a quelli del 2011 emerge che:



- i reclami su carte di credito sono diminuiti (-1,8%), mentre sono cresciuti quelli su carte di debito(+0,5%), aspetto legato al fenomeno delle clonazioni/cash trapping.
- Una crescita notevole del numero di reclami è invece avvenuta dal settore del credito al consumo (+3,9%) soprattutto in ragione di numerose richieste pervenute da clientela che configura l'inadempimento del fornitore, anche nel caso di fattispecie ove erano presenti, invece, vizi non gravi del bene acquistato oppure anomalie/ritardi nell'attività di montaggio/consegna da parte del dealer. In merito si segnala che la Banca ha respinto tali reclami in quanto non configurabili ai sensi dell'art125 quinquies del TUB come inadempimenti del fornitore, ma afferenti ad aspetti di esclusiva pertinenza del dealer.
- In deciso calo, invece, le doglianze sui prodotti di investimento (-1,9%).
- Sostanzialmente stabili gli altri comparti.

Corre l'obbligo precisare che ai reclami in Area Servizi Bancari, viene data trattazione da parte dell'Ufficio Reclami entro 30 giorni di calendario, come da normativa, mentre a quelli in Area Servizi d'Investimento, entro 90.

Altro dato che viene fornito è quello relativo all'esito dei reclami (accolti e respinti), a sua volta ulteriormente suddiviso tra le varie aree di business.



In merito alla numerosità dei reclami accolti nell'ambito delle carte di credito, dev'essere tenuta in debita considerazione la circostanza che qualsivoglia richiesta di chiarimento e/o verifica sulle singole operazioni effettuate dalla clientela con la carta, costituisce un'implicita contestazione dell'estratto conto e pertanto viene considerata reclamo in virtù della policy di Casa Madre che propende per un'interpretazione estremamente estensiva dell'accezione di reclamo. Tali verifiche sfociano generalmente in accoglimento della richiesta formulata dalla clientela e quindi del reclamo.

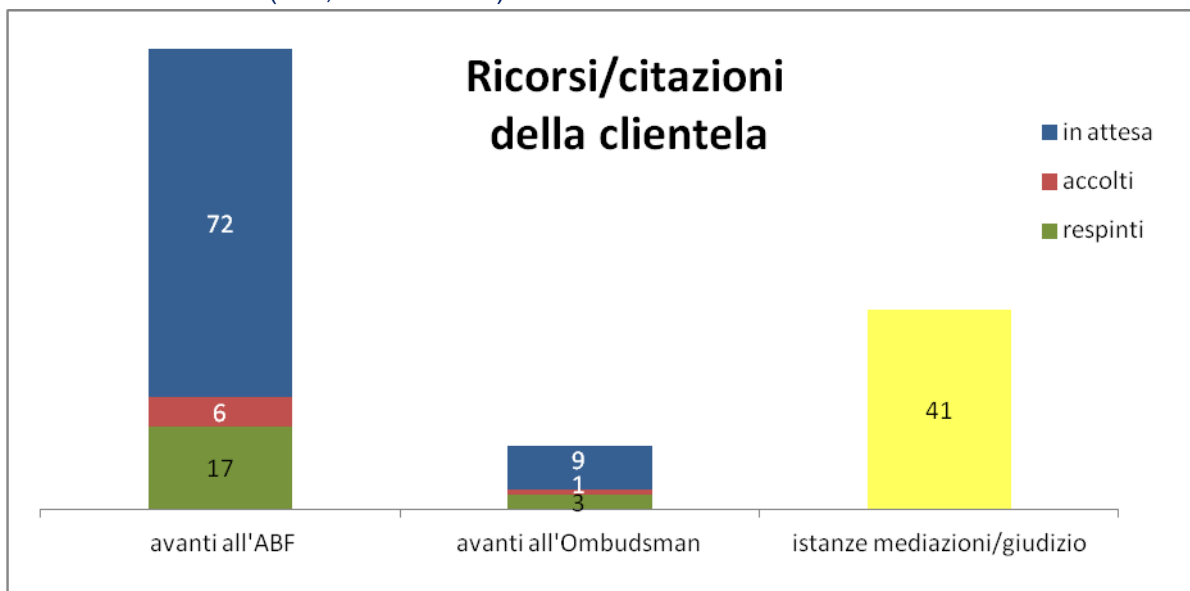
Analizzando poi i reclami che, nel 2012, hanno registrato un ulteriore seguito avanti all'ABF ed all'Ombudsman, o ai vari organismi di mediazione, si evidenzia che, a fronte



di circa 17.500 reclami, di questi meno di 150 sono stati oggetto di specifico ricorso verso organismi istituiti per una risoluzione alternativa delle controversie, a comprova della sostanziale correttezza nella gestione degli stessi da parte dell'Ufficio Reclami di Deutsche Bank SpA.

In particolare:

- solo lo 0,5% dei reclami in Area Servizi Bancari ha richiesto poi l'ulteriore intervento dell'ABF (lo 0,4% nel 2011);
- il 4,5% dei reclami in Area Servizi d'Investimento è poi stato oggetto di esame da parte dell'Ombudsman – Giurì Bancario- (il 3% nel 2011);
- infine, lo 0,2% delle doglianze è stato portato avanti dalla clientela in sede di mediazione (lo 0,5% nel 2011).



In conclusione si rammenta ai clienti che possono inoltrare reclamo alla scrivente secondo le seguenti modalità:

⇒ per posta indirizzandolo a:

Deutsche Bank SpA
Piazza del Calendario, 3
20126 MILANO (MI)
att.ne Ufficio Reclami

⇒ per fax trasmettendolo all'utenza 02.4024.4164

⇒ via e-mail inviandolo alla casella: deutschebank.ufficioreclami@db.com.



Solo nel caso di reclamo su CARTE DI CREDITO il reclamo dovrà essere inoltrato:

⇒ per posta indirizzandolo a:

Deutsche Credit Card
-Reclami Carte di Credito-
piazza del Calendario, 3
20126 MILANO (MI)

⇒ per fax trasmettendolo all'utenza fax 02.4024.2763

⇒ via e-mail, inviandolo alla casella: reclami.deutschecreditcard@db.com;

Sul presente sito sono inoltre indicate le procedure per il reclamo, la risoluzione stragiudiziale delle controversie, nonché i rimandi agli specifici siti, per gli eventuali approfondimenti.

Milano, lì 15/03/2012