

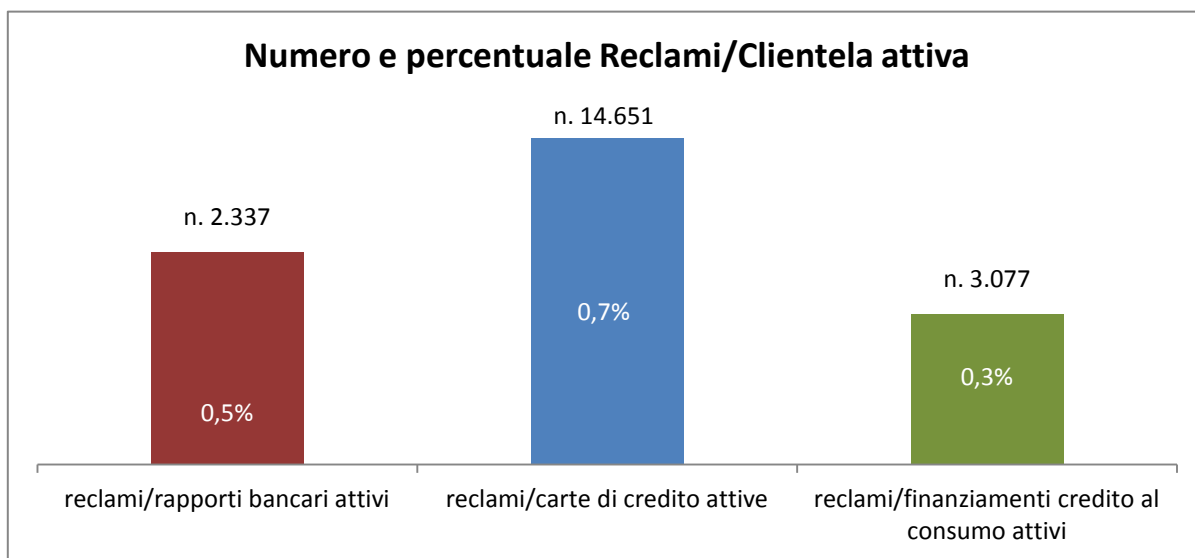
RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2013

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 2013.

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 dei vari processi connessi alla vendita/gestione dei prodotti e servizi destinati alla Clientela.

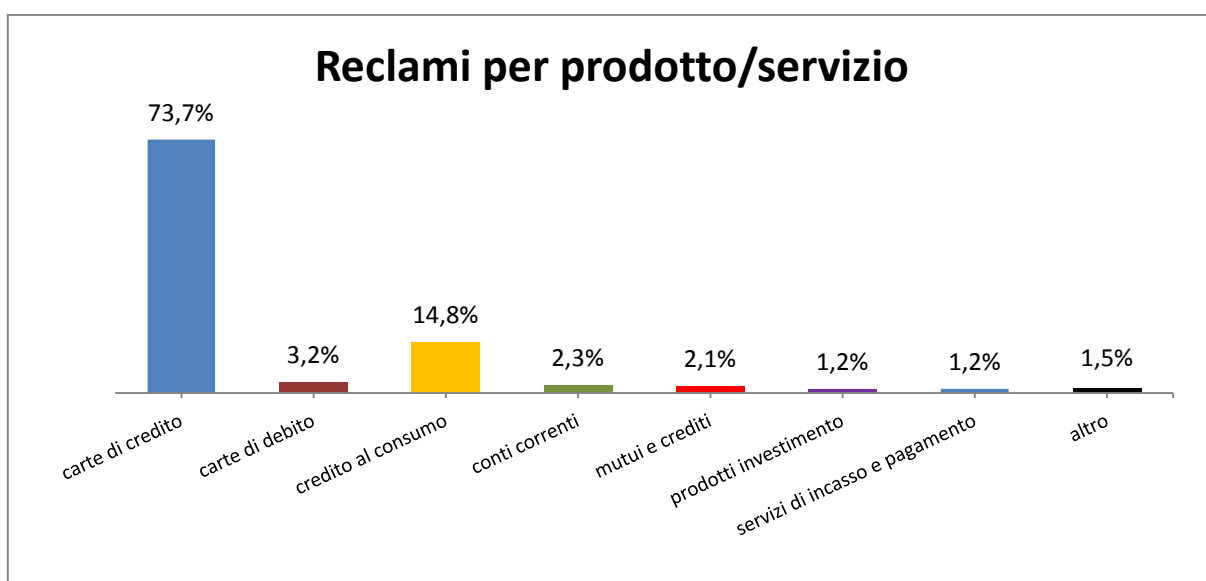
Deutsche Bank SpA ha quindi ben chiaro che una corretta e tempestiva gestione dei reclami permette di: (i) predisporre gli opportuni interventi correttivi - laddove necessari - mitigando, pertanto, i connessi rischi operativi; (ii) predisporre le attività di Customer Care verso la Clientela; (iii) sviluppare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

Nel corso del 2013, la Clientela ha presentato, all'Ufficio Claims & Complaints di Deutsche Bank SpA, 20.065 reclami.



Nonostante si sia registrato nel 2013 un aumento dei reclami del 14%, in valore assoluto rispetto al 2012, il rapporto percentuale, per ogni tipologia di Clientela, tra i contratti attivi e i reclami rimane sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente (+0,1% per i reclami nel settore carte di credito, invariati i rapporti per il settore bancario e per il credito al consumo).

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

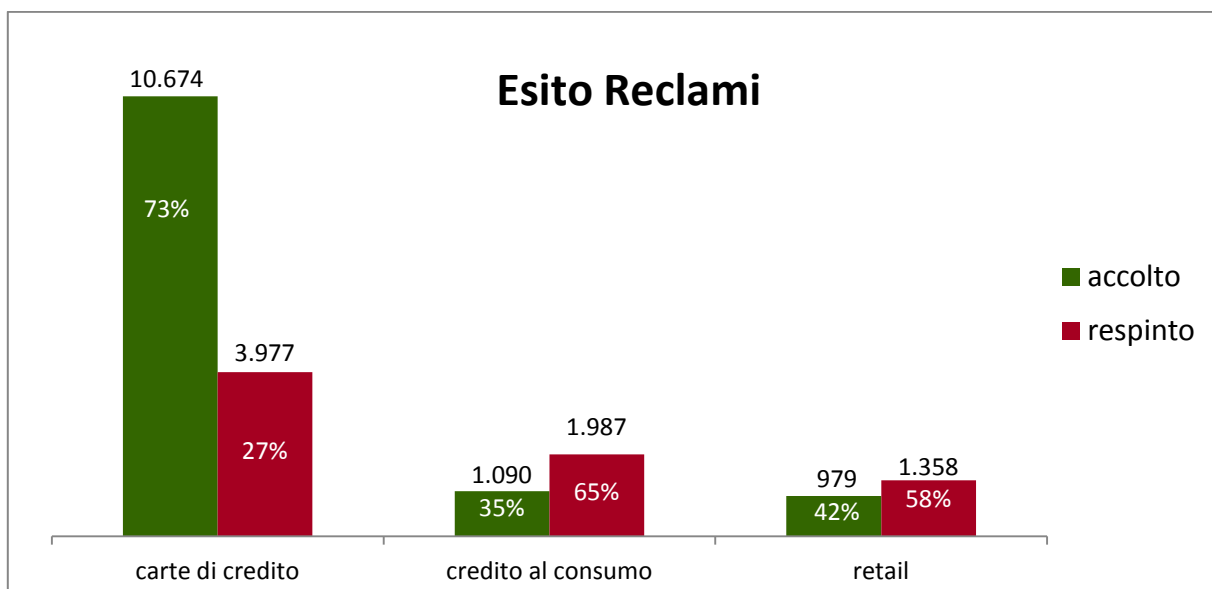


Dalla comparazione numerica dei dati del 2013, rispetto a quelli del 2012, si segnala:

- i reclami su carte di credito sono aumentati (+22%), sostanzialmente a causa dei disconoscimenti di operazioni eseguite via internet (card not present)
- i reclami nel settore credito al consumo sono diminuiti (-8%)
- sostanzialmente stabili i reclami connessi ai prodotti bancari (+5%)

Corre l'obbligo precisare che a tutti i reclami viene data trattazione da parte dell'Ufficio Claims & Complaints entro 30 giorni di calendario, salvo a quelli in Area Servizi d'Investimento, entro 90, come da normativa.

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

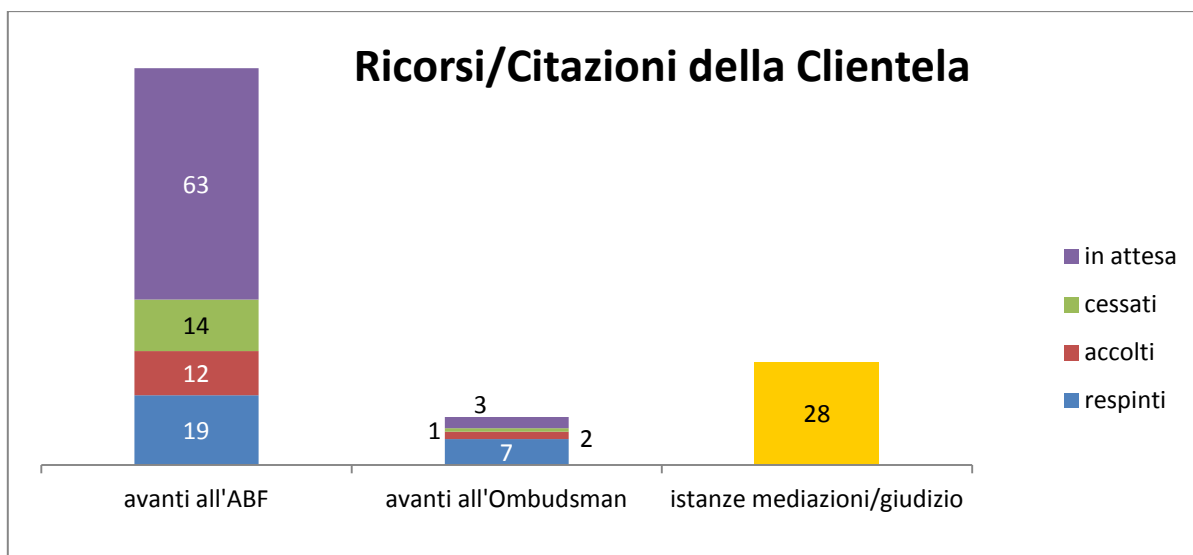


In merito alla numerosità dei reclami accolti nell'ambito delle carte di credito, deve essere tenuta in debita considerazione la circostanza che, nel 2013, qualsivoglia richiesta di chiarimento e/o verifica sulle singole operazioni effettuate dalla Clientela con la carta di credito veniva considerata reclamo.

Analizzando poi il numero dei ricorsi che, indipendentemente dal periodo di riferimento del problema e dalla data di presentazione del reclamo, nel 2013 sono stati presentati avanti all'ABF ed all'Ombudsman, o ai vari Organismi di mediazione istituiti per una risoluzione alternativa delle controversie, le percentuali di incidenza sono contenute e non si discostano particolarmente dai dati dell'anno precedente, a comprova della sostanziale correttezza nella gestione dei reclami stessi da parte dell'Ufficio Claims & Complaints di Deutsche Bank SpA.

In particolare:

- solo lo 0,5% dei reclami in Area Servizi Bancari ha richiesto poi l'ulteriore intervento dell'ABF (0,5% anche nel 2012)
- il 5,2% dei reclami in Area Servizi d'Investimento è poi stato oggetto di esame da parte dell'Ombudsman (il 4,5% nel 2012)
- infine, lo 0,1% delle doglianze è stato portato avanti dalla Clientela in sede di mediazione/giudizio (lo 0,2% nel 2012)



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)
attenzione Ufficio Claims & Complaints
- ⇒ 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 Bank SpA
DB Easy - 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: cartedeutschebank.ufficioreclami@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 10/03/2013