

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2014

In ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia, Deutsche Bank SpA pubblica la seguente relazione nell'ambito delle attività di gestione dei reclami ricevuti nell'anno 2014.

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. In particolare, si ritiene possibile:

- (i) predisporre gli opportuni interventi correttivi - laddove necessari - mitigando, pertanto, i connessi rischi operativi;
- (ii) sviluppare un costante miglioramento qualitativo dei processi, dei prodotti e dei servizi offerti;
- (iii) migliorare la Customer Experience.

Nel corso del 2014, Deutsche Bank SpA ha ricevuto 8.012 reclami, compresi i ricorsi della Clientela all'ABF e all'Ombudsman, in diminuzione del 10% rispetto al 2013.

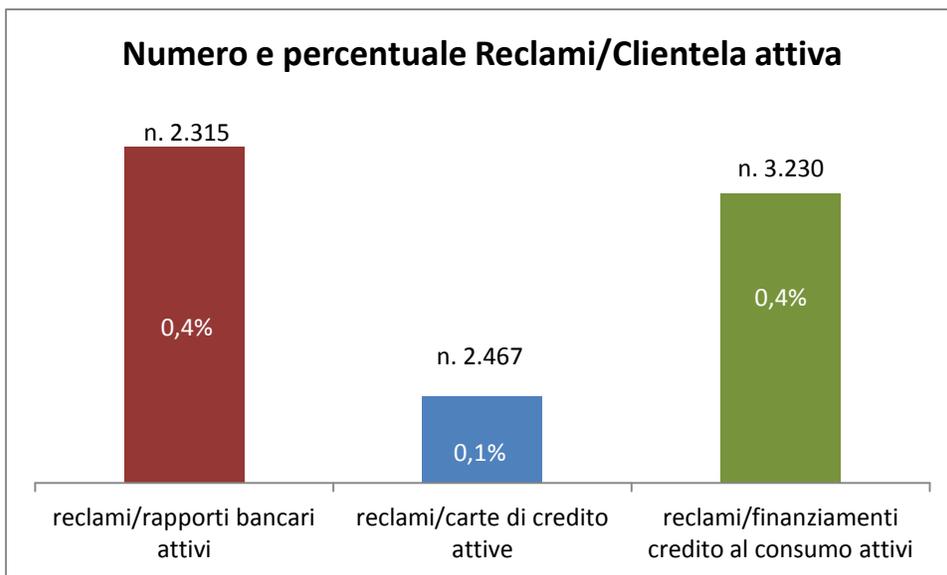
Dal confronto dei dati del 2014, rispetto a quelli del 2013, si segnalano:

- in aumento i reclami nel settore del credito al consumo (+5%)
- stabili i reclami nell'ambito dei prodotti bancari / retail
- in diminuzione i reclami carte di credito (-30%)

Come si evince poi dal grafico 1 della pagina seguente, il rapporto percentuale, per ogni tipologia di Clientela, tra i reclami ricevuti e i contratti attivi, rispetto al 2013 è:

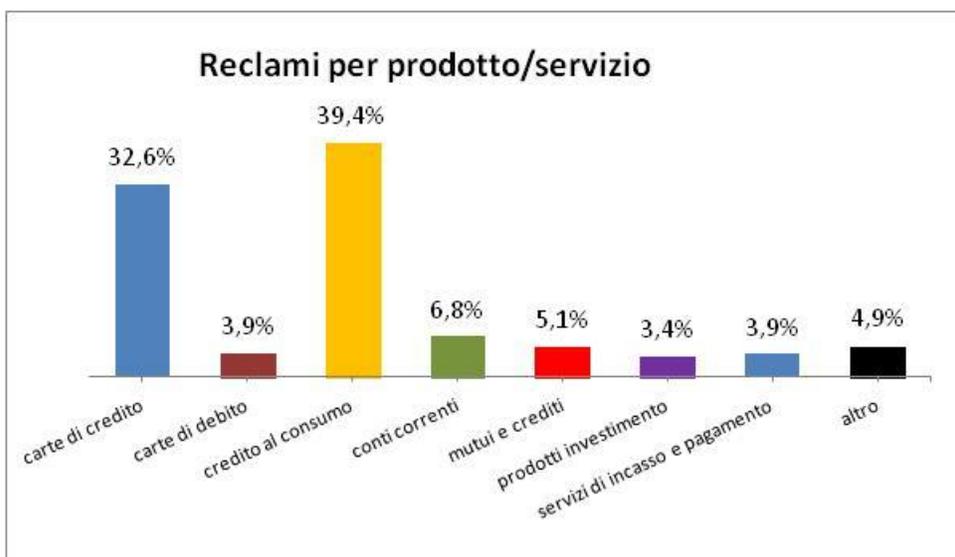
- in diminuzione per il settore bancario / retail (-0,1pp)
- in diminuzione per il settore delle carte di credito (-0,1pp)
- in aumento per il settore del credito al consumo (+0,1pp).

Grafico 1:



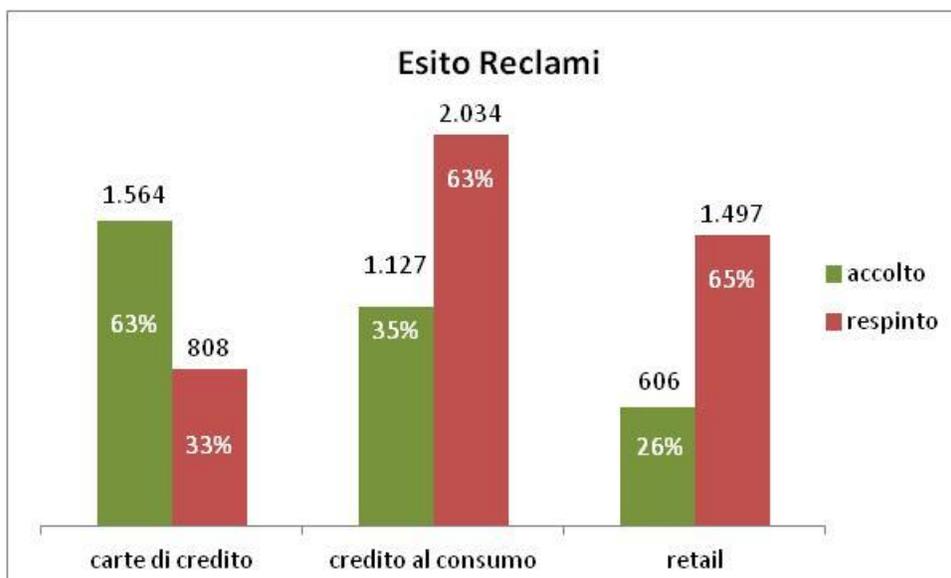
Altro dato interessante, evidenziato nel grafico 2 sotto riportato, è la suddivisione in percentuale dei reclami classificati per prodotto/servizio.

Grafico 2:



Il seguente grafico 3 è relativo all'esito dei reclami ricevuti e gestiti nel 2014, suddiviso tra le varie aree di Business fra accolti e respinti.

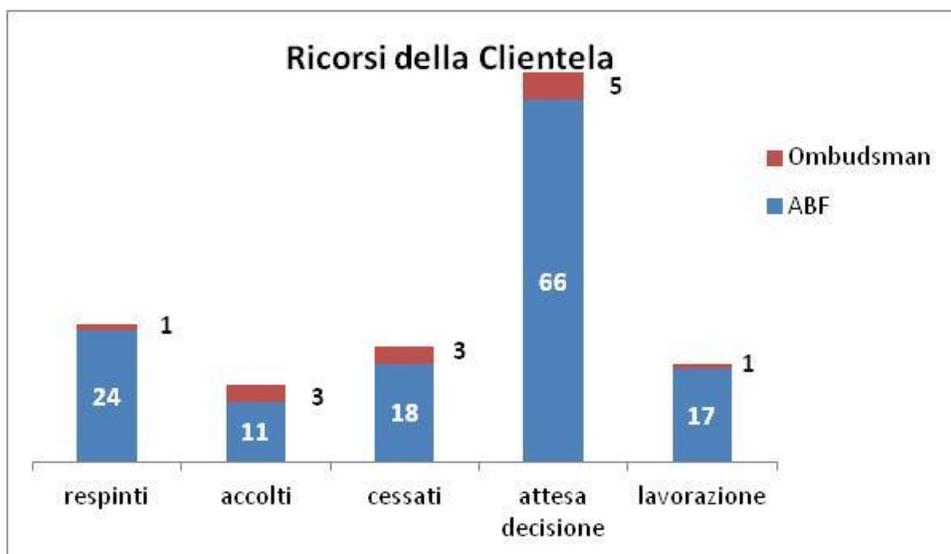
Grafico 3:



Analizzando poi il numero dei ricorsi che nel 2014 sono stati presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) ed all'Ombudsman, esso è in aumento rispetto al 2013 (+20%).

Il grafico 4 che segue evidenzia, in dettaglio, la situazione dei ricorsi.

Grafico 4:



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

- ⇒ per posta all'indirizzo:
Deutsche Bank SpA
Piazza del Calendario, 3
20126 MILANO (MI)
attenzione Ufficio Claims & Complaints
- ⇒ via fax al numero: 02.4024.4164
- ⇒ via e-mail all'indirizzo: deutschebank.ufficioreclami@db.com

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

- ⇒ per posta all'indirizzo:
Deutsche Bank SpA
DB Easy - Reclami Carte di Credito
Piazza del Calendario, 3
20126 MILANO (MI)
- ⇒ via fax al numero: 02.4024.2763
- ⇒ via e-mail all'indirizzo: 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 24/02/2015