



## Ihre Zufriedenheit im Fokus

Sie haben sich für Leistungen der Deutsche Bank Wealth Management entschieden. Vielen Dank für Ihr Vertrauen. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist unser höchster Anspruch. Sollten wir Ihre Erwartungen einmal nicht erfüllen, sind wir gerne für Sie da. Bitte teilen Sie uns Ihr Anliegen mit.

### So erreichen Sie uns

- **Persönlich:** Ihre bekannten Berater\*innen stehen Ihnen gerne zur Verfügung
- **Telefonisch/Fax:** Sie erreichen das Team der jeweiligen Niederlassung unter den Ihnen bekannten Telefon- und Faxnummern
- **E-Mail:** Schreiben Sie an: [deutsche.bank@db.com](mailto:deutsche.bank@db.com)
- **Homepage:** Nutzen Sie unser Kontaktformular unter [www.deutsche-bank.de](http://www.deutsche-bank.de)
- **Schriftlich:** Briefe senden Sie bitte direkt an Ihre persönlichen Berater\*innen, an die jeweilige Niederlassung oder richten Sie Ihr Anliegen an:

Deutsche Bank AG  
Deutsche Bank Wealth Management  
Beschwerdemanagement  
60633 Frankfurt am Main

Bitte schildern Sie Ihr Anliegen und den zugrundeliegenden Sachverhalt unter Angabe Ihrer Filial- und Kundennummer oder Ihrer IBAN so konkret wie möglich. Für etwaige Rückfragen teilen Sie uns bitte Ihre aktuellen Kontaktdaten mit. So ermöglichen Sie uns eine zeitnahe Prüfung und Beantwortung Ihres Anliegens.

### Das können Sie von uns erwarten

Unser Ziel ist es, Ihr Anliegen unverzüglich zu klären und nach einer gemeinsamen, fairen Lösung zu suchen. Wir bearbeiten jedes Anliegen individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt unvoreingenommen auseinander. Hierzu nehmen wir die notwendigen Recherchen und Prüfungen vor.

Sie erhalten unverzüglich eine Antwort, wenn wir Ihr Anliegen sofort lösen können. Andernfalls bestätigen wir Ihnen den Eingang und teilen Ihnen Ihre Ansprechpartner\*innen mit. Wir antworten Ihnen grundsätzlich innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang Ihres Anliegens. Können wir Ihr Anliegen innerhalb der genannten Frist nicht klären, informieren wir Sie hierüber sowie über die Gründe für die Verzögerung und die voraussichtliche weitere Bearbeitungsdauer.

Eine Beschwerde in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer\*in<sup>1</sup> beantworten wir abschließend innerhalb von 35 Arbeitstagen nach Eingang.

In unserer Antwort teilen wir Ihnen das Ergebnis unserer Recherchen mit. Dieses besprechen Ihre Berater\*innen gerne auch persönlich mit Ihnen. Können wir Ihren Vorstellungen nicht vollständig nachkommen, erläutern wir Ihnen selbstverständlich unseren Standpunkt.

---

<sup>1</sup> Gemäß den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB).



## Manchmal braucht es einen Dritten

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen oder sich mit Ihrem Anliegen an andere Stellen zu wenden:

### **Ombudsmann der privaten Banken**

Geschäftsstelle  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Telefon: +49 (0) 30 1663-3166  
[schlichtung@bdb.de](mailto:schlichtung@bdb.de)  
[www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de)

### **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Bafin)**

#### **Dienstsitz Bonn:**

Graurheindorfer Str. 108  
53117 Bonn

#### **Dienstsitz Frankfurt:**

Marie-Curie-Str. 24-28  
60439 Frankfurt am Main

Telefon: +49 (0) 228 4108-0  
Fax: +49 (0) 228 4108-1550  
[poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
[www.bafin.de](http://www.bafin.de)

Kundinnen und Kunden mit Wohnsitz in der Schweiz können sich zudem an folgende Ombudsstelle wenden:

### **Ombudsstelle Finanzdienstleistungen (OFD)**

Bleicherweg 10  
8002 Zürich  
Telefon: +41 (0) 58 510 94 36  
[ombudsmann@ofdl.ch](mailto:ombudsmann@ofdl.ch)  
[www.ofdl.ch](http://www.ofdl.ch)

Ihre Deutsche Bank AG