



# Ihre Zufriedenheit im Fokus

Liebe Kunden,

wir möchten Ihnen ein zuverlässiger Partner in allen finanziellen Angelegenheiten sein. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist daher unser höchster Anspruch.

Um Ihre Beschwerde möglichst rasch und transparent für Sie zu beantworten, folgt unser Kundendialog einfachen Schritten.

## So erreichen Sie uns

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde über verschiedene Wege an uns wenden:

- **Persönlich:** Direkt bei Ihrem Berater oder bundesweit in allen Filialen der Deutschen Bank
- **Telefonisch:** Direkt bei Ihrem Berater oder unter 069 / 910-10000
- **E-Mail:** Schreiben Sie uns 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:** Senden Sie Briefe bitte an Deutsche Bank, Beschwerdemanagement, 60633 Frankfurt

## Das können Sie erwarten

Wir kümmern uns zeitnah um Ihre Beschwerde. Können wir Ihre Beschwerde nicht direkt lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

## Das tun wir für Sie

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Ihre Beschwerde werden wir in der Regel innerhalb von 3 Wochen ab Eingang beantworten. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

Beschwerden in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer nach den §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder Artikel 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuche (EGBGB) werden wir grundsätzlich spätestens innerhalb von

15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde beantworten. Sollten wir in Ausnahmefällen nicht innerhalb dieser Frist antworten, werden wir Sie über die Gründe und die voraussichtlich noch benötigte Bearbeitungsdauer informieren. Ihre Beschwerde in Bezug auf Ihre vorgenannten Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer oder Artikel 248 EGBGB werden wir nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang Ihrer Beschwerde abschließend beantworten.

## So antworten wir Ihnen

Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihre Beschwerde. Unsere Leitlinie ist es, eine faire Lösung zu finden. Sie erhalten von uns eine Antwort, in der wir Ihnen das Ergebnis unserer Prüfung mitteilen. Können wir Ihrem Anliegen nicht vollständig nachkommen, erläutern wir Ihnen unseren Standpunkt.



### **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 Ihrer Beschwerde an andere Stellen zu wenden:

#### **Geschäftsstelle des Ombudsmann der privaten Banken beim Bundesverband deutscher Banken e.V.**

Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Tel.: +49 (0) 30 1663-3166  
Fax: +49 (0) 30 1663-3169  
schlichtung@bdb.de  
<http://bankenverband.de>

#### **Bundesanstalt für**

#### **Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**

Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn  
und  
Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt  
am Main  
Tel.: +49 (0) 228 4108-0  
Fax: +49 (0) 228 4108-1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
<http://www.bafin.de>

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

[www.ofdl.ch](http://www.ofdl.ch)

Verein Ombudsstelle  
Finanzdienstleister (OFD)  
Bleicherweg 10  
8002 Zürich  
Tel.: +41 78 8470036  
[ombudsmann@ofdl.ch](mailto:ombudsmann@ofdl.ch)

### **Europäische Online-Streitbeilegungsplattform**

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Die Europäische Kommission hat eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

Ihre Deutsche Bank