



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 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: beschwerdemanagement.wm@db.com
- § 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
Qualitätsmanagement
Taubenstraße 12
60325 Frankfurt am Main

Bitte schildern Sie Ihr Anliegen und den zugrundeliegenden Sachverhalt unter Angabe Ihrer Filial- und Kundennummer 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. Wir antworten Ihnen grundsätzlich innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang Ihres Anliegens.

Können wir Ihr Anliegen sofort lösen, erhalten Sie unverzüglich eine Antwort. Andernfalls bestätigen wir Ihnen den Eingang und teilen Ihnen Ansprechpartner*innen sowie die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.

Können wir innerhalb der genannten Frist Ihr Anliegen nicht klären, informieren wir Sie hierüber sowie über die Gründe der Verzögerung und die voraussichtliche weitere Bearbeitungsdauer.

Eine Beschwerde in Bezug auf Ihre Rechte und Pflichten als Zahlungsdienstnutzer*in¹ 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.

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



Alternative Ansprechpartner & Streitbeilegungsverfahren

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:

Geschäftsstelle des Ombudsmanns 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
ombudsmann@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
<http://www.bafin.de>

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Referat ZRC 3
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Tel.: +49 (0) 228 4108-0
Fax: +49 (0) 228 4108-62299
E-Mail: schlichtungsstelle@bafin.de
<http://www.bafin.de>

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

Verein Ombudsstelle Finanzdienstleistungen (OFD)
Bleicherweg 10
8002 Zürich
Tel.: +41 78 8470036
ombudsmann@ofdl.ch
www.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 AG