



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
- **Schriftlich:** Senden Sie Briefe bitte an Deutsche Bank, Beschwerdemanagement, 60633 Frankfurt am Main

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 einen Ansprechpartner und 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. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.

So antworten wir Ihnen

Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihre Beschwerde. Unsere Leitlinie ist es, eine faire Lösung zu finden. Das Ergebnis besprechen wir gerne persönlich mit Ihnen oder teilen es Ihnen schriftlich mit.

Manchmal braucht es einen Dritten

Mitunter kommt es leider vor, dass wir keine zufriedenstellende Lösung für Sie finden. Sie haben immer die Möglichkeit, sich mit Ihrer Beschwerde an andere Stellen zu wenden:

Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband
deutscher Banken
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>

Ihre Deutsche Bank