Deutsche Bank

Ihre Zufriedenheit im Fokus

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

Ihre Beschwerde werden wir möglichst rasch und transparent für Sie beantworten.

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

- **Persönlich:** Direkt bei Ihrer Beraterin / Ihrem Berater oder bundesweit in allen Filialen der Deutschen Bank
- **Telefonisch:** Direkt bei Ihrer Beraterin / Ihrem Berater oder unter 069 / 910-10000
- **E-Mail:** Schreiben Sie uns an deutsche.bank@db.com
- **Homepage:** Nutzen Sie unser Kontaktformular unter 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 drei 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 Gesetzbuch (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.

Stand: Juni 2026

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:

Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Tel.: +49 (0) 30 1663-3166
schlichtung@bdb.de
www.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
poststelle@bafin.de
www.bafin.de

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

Verein Ombudsstelle Finanzdienstleister (OFD)
Bleicherweg 10
8002 Zürich
Tel.: +41 (0)58 510 94 36
ombudsmann@ofdl.ch
www.ofdl.ch

Ihre Deutsche Bank