

Hinweise zum Beschwerdeverfahren bei der DekaBank Deutsche Girozentrale inkl. Beschwerdeformular ("Hinweise zum Beschwerdeverfahren")



Fassung September 2026

Unser Ziel ist es, die von Ihnen eingereichte Beschwerde schnellstmöglich zu prüfen, abschließend zu klären oder gemeinsam mit Ihnen eine Lösung zu finden. Gewährleistet wird dies durch die zügige Beantwortung Ihrer Hinweise und Beschwerden – in der Regel innerhalb von zehn Bankarbeitstagen nach Eingang in der Deka-Gruppe – durch die entsprechenden Organisationseinheiten der DekaBank Frankfurt.

Dieses Verfahren richtet sich ausschließlich an Retail-Kundinnen und Retail-Kunden, die sich in einer Servicebeziehung von Kryptowerte-Dienstleistungen der DekaBank befinden, und entspricht den Anforderungen der EU-Verordnung über Märkte für Kryptowerte (MiCAR). Ihre Beschwerde können Sie kostenfrei und auf Deutsch einreichen.

Um Ihre Beschwerde einzureichen, laden Sie bitte das **ESMA-Beschwerdeformular** im Download-Bereich herunter, füllen Sie es aus und senden Sie es per E-Mail an service.krypto@deka.de. Dies ist der schnellste Weg, um eine zügige Bearbeitung sicherzustellen.

Damit wir Ihr Anliegen umfassend prüfen können, bitten wir Sie, im Formular alle erforderlichen Angaben zu machen – insbesondere Ihren vollständigen Namen und Ihre Krypto-Kontonummer, eine klare Beschreibung des Sachverhalts, das Datum des Vorfalls sowie die betroffenen Kryptowerte oder zugehörigen Dienstleistungen.

Nach Eingang Ihrer Beschwerde erhalten Sie umgehend eine Bestätigung per E-Mail und bestätigen Ihnen deren Zulässigkeit. Sollte Ihre Beschwerde nicht angenommen werden können, teilen wir Ihnen die Gründe für die Unzulässigkeit der Beschwerde mit. Darin finden Sie Kontaktdaten, eine Referenznummer sowie den vorgesehenen Zeitrahmen für die Bearbeitung. Außerdem erhalten Sie eine Kopie Ihrer Beschwerde mit dem Eingangsdatum.

Wir prüfen Ihre Beschwerde sorgfältig und vollständig. Falls Angaben fehlen, fordern wir diese zeitnah bei Ihnen an. Unser Ziel ist es, Ihre Beschwerde innerhalb von zehn Bankarbeitstagen zu beantworten und zu klären. Sollte eine abschließende Bearbeitung in diesem Zeitraum nicht möglich sein, erhalten Sie eine Zwischennachricht mit dem Grund der Verzögerung und einer neuen Frist. Die maximale Bearbeitungsdauer beträgt zwei Monate nach Eingang der Beschwerde.

Beschwerden sowie die hierzu getroffenen Maßnahmen werden von uns gemäß den geltenden gesetzlichen Vorgaben in einem sicheren elektronischen System erfasst, dokumentiert und archiviert.

Sollten Sie kein Retail-Digital-Asset-Kunde sein, wenden Sie sich bitte an das allgemeine Kundenbeschwerdemanagement der Deka-Gruppe. Weitere Informationen finden Sie unter: [„Informationen zum Kundenbeschwerdemanagement der Deka-Gruppe und zu kollektiven Rechtsschutzverfahren“](#)



DekaBank
Deutsche Girozentrale
– Krypto Services –
Postfach 11 05 23
60040 Frankfurt am Main
Telefon (08 00) 33 77 233
service.krypto@deka.de
www.dekabank.de

1. Personenbezogene Daten des Beschwerdeführers

Vorname, Nachname	
Krypto-Kontonummer	
Nationale Registrierungs- oder ID-Nummer	
Adresse: Straße, Hausnummer	
PLZ, Ort, Land	
Telefonnummer mit Landesvorwahl	
E-Mail-Adresse	

1.1. Kontaktdaten falls abweichend von 1.

Vorname, Nachname	
Adresse: Straße, Hausnummer	
PLZ, Ort, Land	
Telefonnummer mit Landesvorwahl	
E-Mail-Adresse	

2. Personenbezogene Daten des gesetzlichen Vertreters (ggf.) (eine Vollmacht oder ein anderes amtliches Dokument als Nachweis der Bevollmächtigung des Vertreters)

Vorname, Nachname	
Nationale Registrierungs- oder ID-Nummer	
Adresse: Straße, Hausnummer	
PLZ, Ort, Land	
Telefonnummer mit Landesvorwahl	
E-Mail-Adresse	

2.1. Kontaktdaten falls abweichend 2.

Vorname, Nachname	
Adresse: Straße, Hausnummer	
PLZ, Ort, Land	
Telefonnummer mit Landesvorwahl	
E-Mail-Adresse	



3. Angaben zum Beschwerdeführer

- 3.1. Vollständige Angabe der Kryptowerte-Dienstleistung, auf die sich die Beschwerde bezieht** (d. h. Name des Anbieters von Kryptowerte-Dienstleistungen, Referenznummer der Kryptowerte-Dienstleistungen oder sonstige Verweise auf die relevanten Transaktionen usw.)

3.2. Beschreibung des Beschwerdegegenstands

Fügen Sie bitte Unterlagen bei, die Ihre Darstellung stützen.

3.3. Datumsangaben zu den Umständen, die zur Beschwerde geführt haben

3.4. Beschreibung des entstandenen Schadens, Verlusts oder Nachteils (sofern zutreffend)

3.5. Weitere Anmerkungen oder relevante Informationen (sofern zutreffend)



Ort, Datum

Unterschrift

Beschwerdeführer/Gesetzlicher Vertreter des Beschwerdeführers

Zur Verfügung gestellte Unterlagen (bitte die entsprechenden Kästchen ankreuzen)

Vollmacht oder anderes relevantes Dokument

☐

Kopie der Vertragsunterlagen der Anlagen, auf die sich die Beschwerde bezieht

☐

Weitere Unterlagen zur Unterstützung der Beschwerde:

☐

Bitte senden Sie uns das ausgefüllte und unterschriebene Beschwerdeformular **postalisch** an folgende Adresse zu:

DekaBank
Deutsche Girozentrale
– Krypto Services –
Postfach 11 05 23
60040 Frankfurt am Main