

## Beschwerdemanagement

---

Die DJE Investment S.A. legt Wert darauf, Ihnen zu jeder Zeit den bestmöglichen Service zu bieten. Falls Sie dennoch einmal nicht zufrieden sein sollten, haben wir eine Beschwerdestelle eingerichtet mit dem Ziel, eine transparente und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu gewährleisten.

### Zur Bearbeitung Ihres Anliegens benötigen wir folgende Angaben:

---

- Ihren Namen und Ihre Postanschrift oder Ihre E-Mail Adresse
- Ihre Rufnummer, unter der Sie tagsüber erreichbar sind
- Angabe der gewünschten Anrufzeit
- Beschreibung Ihres Anliegens mit Angabe von Daten, Beträgen und sonstigen nützlichen Informationen
- Ihren Vorschlag/Antrag zur Lösung des Sachverhalts

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Mit Zusendung einer Beschwerde akzeptieren Sie die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die DJE Investment S.A. sowie eine entsprechende Kontaktaufnahme per Telefon, postalisch und/oder elektronisch. Die von der DJE Investment S.A. aufgestellte Datenschutzerklärung kann unter <https://www.dje.de/datenschutzhinweise/> abgerufen werden.

### So reichen Sie Beschwerden ein:

<b>Telefonisch</b>	+352 26 92 52 20
<b>Postalisch</b>	DJE Investment S.A. 22A Schaffmill L – 6778 Grevenmacher
<b>Per E-Mail</b>	<a href="mailto:beschwerde@dje.lu">beschwerde@dje.lu</a>

### So wird Ihre Beschwerde bearbeitet

<b>Schnelle Lösung</b>	Ihre Beschwerde wird von uns so schnell wie möglich bearbeitet.
<b>Bestätigung</b>	Sollte es sich aufgrund der Komplexität des Sachverhalts abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess längere Zeit in Anspruch nimmt, erhalten Sie innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Empfangsbestätigung, mit der wir Ihnen mitteilen, wann Sie eine Lösung erwarten können.
<b>Statusmeldung</b>	Die Bearbeitung der Beschwerde nimmt normalerweise zwei Arbeitswochen in Anspruch. Sollte die Bearbeitung längere Zeit in Anspruch nehmen erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid per E-Mail oder Telefon, sofern Ihre Kontaktdaten Ihrerseits mitgeteilt worden sind.

<b>Abschließende Antwort</b>	Ihre Beschwerde wird behoben und Sie erhalten innerhalb von acht Wochen eine abschließende Antwort. Wenn wir Ihrer Beschwerde innerhalb dieser Zeit nicht nachgehen können, informieren wir Sie postalisch oder elektronisch, sofern Ihre Kontaktdaten Ihrerseits mitgeteilt worden sind über die Gründe und den erwarteten Zeitpunkt der Behebung.
<b>Folgen in der Organisation</b>	<p>Sollte Ihre Kundenbeschwerde einen Mangel in unserer Organisation sichtbar machen, werden "Lessons learned"-Maßnahmen ein- und umgesetzt.</p> <p>Sollte Ihre Kundenbeschwerde einen von der DJE Investment S.A. beauftragten Dienstleister betreffen, so wird diesem die Beschwerde zwecks Stellungnahme übermittelt.</p>
<b>Zuständige Aufsichtsbehörde</b>	Bei darüberhinausgehenden Fragen können Sie sich schriftlich an den für die Beschwerden zuständigen Geschäftsführer, Herrn Dirk Vollkommer, wenden. Sollten Sie innerhalb eines Monats nach Absendung Ihres Anliegens an die Geschäftsführung weder eine zufriedenstellende Antwort noch eine Empfangsbestätigung erhalten haben, so können Sie einen Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der zuständigen Aufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) einreichen (siehe: <a href="#">CSSF - Réclamation</a> )
<b>Streitschlichtungsverfahren für Privatanleger</b>	<p>Die DJE Investment S.A. hat sich für ihre grenzüberschreitend verwalteten Fonds nach deutschem Recht der Ombudsstelle für Investmentfonds des Branchenverbandes BVI angeschlossen. Zur Beilegung von Streitigkeiten mit der Gesellschaft besteht für Privatanleger/-kunden die Möglichkeit, die Ombudsstelle für Investmentfonds anzurufen. Streitigkeiten können hier von einem unabhängigen und neutralen Schlichter geklärt werden. Näheres regelt die „Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI“. Schlichtungsanträge sind schriftlich zu richten an das Büro der Ombudsstelle des BVI, Unter den Linden 42, 10117 Berlin.</p> <p>Weitere Informationen zur Ombudsstelle für Investmentfonds und ihrem Verfahren finden Sie unter <a href="http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de">www.ombudsstelle-investmentfonds.de</a></p>
<b>Zusammenfassung der Anlagerechte</b>	Eine Zusammenfassung der Anlegerrechte im Sinne von Art. 4 Abs. 3 der Verordnung (EU) 2019/1156 des europäischen Parlaments und des Rates vom 20.Juni 2019 zur Erleichterung des grenzüberschreitenden Vertriebs von Organismen für gemeinsame Anlagen und zur Änderung der Verordnungen (EU) Nr. 345/2013, (EU) Nr. 346/2013 und (EU) Nr. 1286/2014 kann auf der Internetseite <a href="http://www.dje.de">www.dje.de</a> unter „Rechtliche Hinweise“ abgerufen werden.