

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.

So reichen Sie Beschwerden ein:

Telefonisch	+352 26 92 52 20
Brieflich	DJE Investment S.A. 22A Schaffmill L – 6778 Grevenmacher
Per E-Mail	beschwerde@dje.lu

So wird Ihre Beschwerde bearbeitet

Schnelle Lösung	Ihre Beschwerde wird von uns so schnell wie möglich bearbeitet.
Bestätigung	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.
Statusmeldung	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.
Abschließende Antwort	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 per Briefpost über die Gründe und den erwarteten Zeitpunkt der Behebung.

Folgen in der Organisation	Sollte Ihre Kundenbeschwerde einen Mangel in unserer Organisation sichtbar machen, werden "Lessons learned"-Maßnahmen ein- und umgesetzt.
Zuständige Aufsichtsbehörde	Bei darüberhinausgehenden Fragen können Sie sich schriftlich an den für die Beschwerden zuständigen Geschäftsführer, Herrn Stefan-David Grün, 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: http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/)
Streitschlichtungsverfahren für Privatanleger	Die DJE Investment S.A. hat sich 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. Weitere Informationen zur Ombudsstelle für Investmentfonds und ihrem Verfahren finden Sie unter http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de/start/