

Die DJE Kapital AG legt großen Wert darauf, Ihnen zu jeder Zeit den bestmöglichen Service zu bieten. Falls Sie dennoch einmal nicht zufrieden sein sollten, bitten wir Sie um umgehende Kontaktaufnahme.

Als Beschwerde gilt hierbei jede Äußerung der Unzufriedenheit, welche eine Kundin oder ein Kunde bzw. Interessentin oder Interessent an die DJE Kapital AG im Zusammenhang mit der Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenleistung richtet.

**Wir benötigen folgende Angaben, um Ihrem Anliegen nachzugehen und dieses ggf. beheben zu können:**

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

Durch die Beschwerde entstehen Ihnen selbstverständlich keinerlei Kosten.

Auf folgenden Wegen reichen Sie eine Beschwerde ein:

#### **Brieflich**

DJE Kapital AG  
Compliance  
Pullacher Str. 24  
82049 Pullach

#### **Per E-Mail**

Senden Sie uns eine E-Mail an [beschwerdemanagement@dje.de](mailto:beschwerdemanagement@dje.de)

#### **So wird Ihre Beschwerde bearbeitet:**

##### **Schnelle und individuelle Lösung**

Wir sind bemüht, Ihre Beschwerde zeitnah und unverzüglich zu beantworten. Der Versand der Eingangsbestätigung erfolgt bei Aufnahme des Beschwerdemanagementprozesses. Erfolgt taggleich eine mündliche oder schriftliche Beantwortung der Beschwerde, wird auf den Versand der Eingangsbestätigung verzichtet. Für die Bearbeitung der Beschwerde setzen wir uns eine Frist von 10 Arbeitstagen.

Wir setzen uns mit jeder Beschwerde auseinander und erarbeiten eine individuelle Lösung. Wir nehmen dabei Recherchen vor, um alle notwendigen Informationen zu erhalten. Sollten wir für die Beantwortung der Beschwerde mehr Zeit benötigen, erhalten Sie von uns eine Zwischeninformation, in welcher die voraussichtliche Bearbeitungszeit genannt wird.

#### **Antwort**

In unserem Antwortschreiben teilen wir Ihnen die Details und das Ergebnis unserer Untersuchung mit. Gerne besprechen wir das Ergebnis auch persönlich mit Ihnen.

#### **Maßnahmen**

Sollte Ihre Kundenbeschwerde einen Mangel in unserer Organisation sichtbar machen, werden umgehend entsprechende Maßnahmen ein- und umgesetzt, um eine Wiederholung der Beschwerdegründe zu verhindern.

#### **Streitschlichtungsverfahren für Privatanleger**

Die DJE Kapital AG hat sich der Ombudsstelle des Verbands unabhängiger Vermögensverwalter e.V. angeschlossen. Zur Beilegung von Streitigkeiten mit der Gesellschaft besteht für Privatanleger/-kunden die Möglichkeit, die Ombudsstelle anzurufen. Streitigkeiten können hier von einem unabhängigen und neutralen Schlichter geklärt werden. Schlichtungsanträge sind schriftlich zu richten an das Büro der VuV-Ombudsstelle, Stresemannallee 30, 60596 Frankfurt am Main.

Weitere Informationen zur Ombudsstelle und ihrem Verfahren finden Sie unter <https://vuv-ombudsstelle.de/>

Sie haben ebenfalls die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

#### **Zuständige Aufsichtsbehörde**

Alternativ können Sie sich mit einer Beschwerde an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) wenden. Beschwerden sind per Brief, Fax oder E-Mail an die BaFin zu senden und sollten den Sachverhalt sowie den Beschwerdegrund enthalten.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

Marie-Curie-Str. 24-28  
60439 Frankfurt am Main  
Fax: +49(0)2284108-1150  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)