



# Beschwerdemanagement DJE Investment S.A.

Date 11/2024

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 sowie eingerichtet sowie Richtlinien für das Beschwerdemanagement festgelegt, die ein gemeinsames, klares und genaues Verständnis der Art und Weise vermitteln, wie die DJE Investment S.A. mit Kundenbeschwerden umgeht, einschließlich einer klaren Definition der Rollen und Verantwortlichkeiten der beteiligten Personen, mit dem Ziel, eine transparente und zeitnahe Bearbeitung Ihrer Beschwerde zu gewährleisten.

Die DJE Investment S.A. unterliegt der Aufsicht der Luxemburgischen Finanzaufsichtsbehörde, der „Commission de Surveillance du Secteur Financier“ („CSSF“).

Dieses Dokument enthält klare, präzise und aktuelle Informationen über die von der DJE Investment S.A. eingerichteten Verfahren für den Umgang mit Kundenbeschwerden nach Maßgabe der geltenden Gesetze und Vorschriften<sup>1</sup>.

Beschwerden über das Verhalten der Person, die Sie zu einem Produkt der DJE Investment S.A. beraten oder an Sie verkauft hat, sollten direkt an diese Person gerichtet werden.

## Zur Bearbeitung Ihres Anliegens benötigen wir folgende Angaben:

- Ihren Namen und Ihre Postanschrift oder Ihre E-Mail-Adresse
- Was ist Ihre Rolle in Bezug auf die Dienstleistungen (z.B. Bevollmächtigte(r), Beauftragte(r), gesetzliche(r) Vertreter(in), Rechtsanwalt(in) oder ähnliches)?
- 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
- Weitere Einzelheiten, die für die Beschwerde von Relevanz sind bzw. sein könnten.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenfrei.

Mit Zusendung einer Beschwerde akzeptieren Sie die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die DJE Investment S.A., eine entsprechende Kontaktaufnahme per Telefon, postalisch und/oder elektronisch, sowie die Weiterleitung an Dritte, falls diese von der eingereichten Beschwerde betroffen sind. 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

**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, sofern Sie uns Ihre Kontaktdaten mitgeteilt haben.

<sup>1</sup> Insbesondere (nicht abschließende Auflistung): Artikel 112 des Gesetzes vom 17. Dezember 2010 über Organismen für gemeinsame Anlagen, Artikel 58 des Gesetzes vom 5. April 1993 in der geänderten Fassung, Artikel 7 der CSSF-Verordnung No 10-04, Rundschreiben CSSF 18/698, CSSF-Verordnung 16-07 über die außergerichtliche Klärung von Beschwerden sowie der Rundschreiben CSSF 17/671 und CSSF 19/718 in ihrer jeweils aktuell gültigen Fassung.

<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 ab dem Datum der Empfangsbestätigung eine abschließende Antwort. Wenn wir Ihrer Beschwerde innerhalb dieser Zeit nicht nachgehen können, informieren wir Sie postalisch oder elektronisch über die Gründe und den erwarteten Zeitpunkt der Behebung, sofern Sie uns Ihre Kontaktdaten mitgeteilt haben.
<b>Folgen in der Organisation</b>	Sollte Ihre Kundenbeschwerde einen Mangel in unserer Organisation sichtbar machen, werden "Lessons learned"-Maßnahmen ein- und umgesetzt. Sollte Ihre Kundenbeschwerde einen von der DJE Investment S.A. beauftragten Dienstleister betreffen, so wird diesem die Beschwerde zwecks Stellungnahme übermittelt.
<b>Sonstiges</b>	Bei darüberhinausgehenden Fragen können Sie sich schriftlich an den für die Beschwerden zuständigen Geschäftsführer, Herrn Lukas Baginski, wenden.
<b>Zuständige Aufsichtsbehörde</b>	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> ) Bitte beachten Sie, dass Sie Ihren Antrag bei der CSSF innerhalb eines Jahres nach Einreichung Ihrer Beschwerde bei der DJE Investment S.A. einreichen können. Die weiteren Voraussetzungen <sup>2</sup> für eine Einreichung bei der CSSF sind unter <a href="#">CSSF - Réclamation</a> abrufbar.
<b>Streitschlichtungsverfahren für Privatanleger</b>	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. Weitere Informationen zur Ombudsstelle für Investmentfonds und ihrem Verfahren finden Sie unter <a href="http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de">www.ombudsstelle-investmentfonds.de</a>
<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.

---

<sup>2</sup> Artikel 4 der CSSF Verordnung N° 16 - 07 über die außergerichtliche Beilegung von Beschwerden