

Ihre Zufriedenheit im Fokus

Sehr geehrte Anlegerin, sehr geehrter Anleger,

Sie haben sich für Produkte und Lösungen von der DWS entschieden. Vielen Dank für Ihr Vertrauen. Ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen ist unser höchster Anspruch, sollten wir Ihre Erwartungen nicht erfüllen, teilen Sie uns dies bitte mit.



So erreichen Sie uns

Telefonisch:

+49 (0) 69 910-12380 (Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr)

E-Mail/Internet:

info@dws.com bzw. www.dws.de/kontakt

Schriftlich:

Briefe senden Sie an:

DWS Investment GmbH, 60612 Frankfurt am Main
oder

DWS International GmbH, 60612 Frankfurt am Main



Das können Sie erwarten

Unser Ziel ist es, Ihr Anliegen unverzüglich zu klären und nach einer gemeinsamen Lösung zu suchen. Können wir Ihr Anliegen nicht direkt lösen, bestätigen wir Ihnen den Eingang. Hierbei teilen wir Ihnen einen Ansprechpartner und die voraussichtliche Bearbeitungsdauer mit.



Das tun wir für Sie

Wir bearbeiten jede Beschwerde individuell und setzen uns mit dem von Ihnen geschilderten Sachverhalt auseinander. Hierzu nehmen wir notwendige Recherchen vor. Sollten wir etwas mehr Zeit für die Antwort benötigen, geben wir Ihnen eine Zwischeninformation.



So antworten wir Ihnen

Auf der Basis unserer Recherchen prüfen wir Ihr Anliegen. Unsere Leitlinie ist es, eine faire Lösung zu finden. Das Ergebnis besprechen wir gerne persönlich mit Ihnen oder teilen es Ihnen schriftlich mit.



Manchmal braucht es einen Dritten

Sollten wir keine für Sie zufriedenstellende Lösung gefunden haben, sprechen Sie uns gerne erneut an. Alternativ können Sie sich auch mit Ihrem Anliegen an andere Stellen wenden:

Büro der Ombudsstelle des BVI
Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin
Telefon: +49 (0) 30 6449046-0
Fax: +49 (0) 30 6449046-29
E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
(BaFin)
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn und
Marie-Curie-Str. 24–28, 60439 Frankfurt am Main
Telefon: +49 (0) 228 4108-0
Fax: +49 (0) 228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de

Europäische Online-Streitbeilegungsplattform

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.