

Beschwerdemanagement der Jung, DMS & Cie. GmbH

Als Wertpapierfirma haben wir gem. Art. 26 Delegierte VO (EU) 2017/595 wirksame und transparente Verfahren für die unverzügliche und angemessene Bearbeitung von Beschwerden unserer Kunden einzurichten, laufend anzuwenden und unseren Kunden entsprechende Informationen dazu („**Kundenzufriedenheit**“) zur Verfügung zu stellen.

Es ist unser Anspruch, unsere Dienstleistungen stets mit hoher Qualität zu erbringen und zu verbessern. Wir nehmen Ihr Anliegen daher sehr ernst und informieren Sie nachfolgend über unser **Beschwerdemanagement**:

- Wir setzen uns mit jeder Beschwerde sachlich und objektiv auseinander.
- Wir erfassen jede Beschwerde in unserer Beschwerdedatenbank, jeder Bearbeitungsschritt wird dokumentiert – damit stellen wir sicher, dass wir Ihr Anliegen bis zur Erledigung immer im Auge haben.
- Wir recherchieren bei uns in der Zentrale, nehmen ggf. mit Ihrem Berater und der Verwahrstelle Ihres Wertpapierdepots Kontakt auf und holen deren Stellungnahmen ein.
- Wir bemühen uns um eine zeitnahe Erledigung Ihres Anliegens. Sollte dies nicht möglich sein, erhalten Sie innerhalb von drei Werktagen eine Information, bis wann Sie mit einer Beantwortung rechnen können.
- Wir unterliegen bei unserer Tätigkeit strengen rechtlichen Anforderungen und ersuchen um Verständnis, dass wir diese zwingend einhalten müssen. Auch auf Vorgaben durch unsere Verwahrstellen können wir keinen Einfluss nehmen, geben aber Ihr Anliegen gerne weiter.

Sie können Ihre Beschwerde wie folgt einbringen:

- **Persönlich:** Bei Ihrem Berater (Kontaktdaten bitte dem Anlagegesprächsprotokoll entnehmen), der Ihr Anliegen umgehend an uns weiterleiten wird.
- **Schriftlich:**
 - Per Brief an Jung, DMS & Cie. GmbH, Beschwerdemanagement, Krugerstraße 13/4. OG, 1010 Wien
 - Per Mail an beschwerde@jungdms.at
 - Per Fax an 0043 (0)1 503 74 50 62
- **Telefonisch:**
 - Bei Ihrem Berater (Kontaktdaten bitte dem Anlagegesprächsprotokoll entnehmen), der Ihr Anliegen umgehend an uns weiterleiten wird.
 - Bei uns unter 0043 (0)1 503 74 50 0
- **Elektronisch:** Über das Whistleblower-System der österreichischen Finanzmarktaufsicht unter www.fma.gv.at

Wir bearbeiten Ihr Anliegen so schnell wie möglich – bitte übermitteln Sie uns dafür alle Ihnen bekannten Daten/Fakten (z.B. Depotnummer, Verwahrstelle, Beratername, etc.) und Ihre persönlichen Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer). Wenn möglich, schicken Sie uns zu Ihrem Anliegen Unterlagen in Kopie. Innerhalb von 3 Werktagen nach Eingang Ihres Anliegens erhalten Sie eine Information zur Dauer der Bearbeitung.

Sollte es zu keiner Einigung kommen, haben Sie die Möglichkeit, sich an die allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle (Mariahilfer Straße 103/1/18, 1060 Wien) zu wenden oder den Rechtsweg zu beschreiten.