

Beschwerdemanagement

Information zum Beschwerdeverfahren bei der Do Investment AG

Stand: Januar 2020

Es ist uns sehr wichtig, 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, welcher ein Kunde oder Interessent an die Do Investment AG im Zusammenhang mit der Erbringung einer Wertpapierdienstleistung oder einer Wertpapiernebenleistung richtet.

Auf folgenden Wegen können Sie sich mit einer Beschwerde an uns richten:

Postanschrift: Do Investment AG
Beschwerdemanagement
Montgelasstraße 14
81679 München

E-Mail: do@do-investment.de

Darüber hinaus können Sie sich natürlich auch jederzeit an Ihren persönlichen Betreuer wenden.

Die Bearbeitung und Klärung bleiben für Sie selbstverständlich kostenfrei.

Um Ihr Anliegen zeitnah und konkret bearbeiten zu können, bitten wir um folgende Angaben:

- Ihren Namen und Ihre Postanschrift oder E-Mail-Adresse
- Ihre Rufnummer, unter der Sie tagsüber erreichbar sind, sowie 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.

So wird Ihre Beschwerde bearbeitet:

Wir sind bemüht, Ihre Beschwerde zeitnah und unverzüglich zu bearbeiten. Wir werden Ihnen umgehend eine Eingangsbestätigung zukommen lassen.

Wir setzen uns mit jeder Beschwerde auseinander und erarbeiten eine individuelle Lösung. Wir nehmen dabei Recherchen vor, um alle notwendigen Informationen zu erhalten. In der Regel sollte eine abschließende Bearbeitung einer Beschwerde **innerhalb von zehn Arbeitstagen** erfolgen. Sollte sich aufgrund der Komplexität des Sachverhalts abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess längere Zeit in Anspruch nimmt, erhalten Sie einen Zwischenbescheid, in welchem die voraussichtliche Bearbeitungszeit genannt wird. In einem abschließenden Antwortschreiben teilen wir Ihnen die Details und das Ergebnis unserer Untersuchung mit. Gerne besprechen wir das Ergebnis auch persönlich mit Ihnen.

Zuständige Aufsichtsbehörde:

Sollten Sie weder eine zufriedenstellende Antwort noch eine Empfangsbestätigung erhalten haben, so können Sie 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.

Postanschrift: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Marie-Curie-Str. 24-28
60439 Frankfurt

Fax: +49 (228) 4108 - 1150

E-Mail: poststelle@bafin.de

Streitschlichtungsverfahren:

Die Do Investment AG nimmt an keinem Verbraucherschlichtungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teil.

Nach der EU-Verordnung Nr. 524/2013 über die Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten ist für Verbraucher die Möglichkeit vorgesehen, Streitigkeiten mit Unternehmern im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen außergerichtlich über eine Online-Plattform (OS-Plattform) beizulegen. Diese Plattform erreichen Sie über den Link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>
Unsere E-Mail-Adresse lautet: do@do-investment.de

Sie haben ebenfalls die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.