

Januar 2021

## News der Fondsplattform Frankfurt und Luxemburg

Diese Werbemitteilung ist nur für professionelle Kunden (MiFID Richtlinie 2014/65/EU Anhang II) und Berater bestimmt. Keine Weitergabe an Privatkunden.



# News der Fondsplattform Frankfurt und Luxemburg

Liebe Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner,

wir wünschen Ihnen ein frohes neues Jahr 2021! Wir hoffen, Sie und Ihre Familien sind während der Feiertage ein wenig zur Ruhe gekommen.

In den ersten DWS News dieses Jahres möchten wir Sie gerne über folgende Themen informieren:

- \_ Ergebnis der Kampagne „Für jedes Online-Depot räumen wir das Meer auf“
- \_ Umgang mit fehlerhaften Kundenadressen / Postrückläufern
- \_ Hinweise zum Versand der Jahresdepotunterlagen 2020

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre DWS Fondsplattform

## Ergebnisse der Kampagne: Für jedes Online-Depot räumen wir das Meer auf

### Anzahl der umgestellten Depots

Rund 73.000 Depots wurden dank Ihrer Hilfe von der Offline- auf die Online-Depotführung umgestellt!

Wir sparen damit enorme Mengen Papier und Wasser, Energie und weitere wertvolle Ressourcen. Zudem entfällt für einen Großteil der Kunden für ein Jahr das Depotentgelt und Sie haben gemeinsam mit den Beratern dazu beigetragen, dass wir eine Spende in Höhe von



**20.000 EUR**

an die Organisation Healthy Seas in Kooperation mit Ghost Diving realisieren konnten!

Ein herzliches Dankeschön dafür!

Die Meeresschutzorganisation kann auch weiterhin auf die Unterstützung der DWS bauen und wir freuen uns auf weitere gemeinsame Projekte.

Bleiben Sie dazu informiert auf [www.dws.com/ghostnets](http://www.dws.com/ghostnets)

## Umgang mit fehlerhaften Kundenadressen / Postrückläufern

### Warum aktuelle Kundenadressen so wichtig sind

Der Umgang mit Kundendaten ist wichtiger als je zuvor, insbesondere vor dem Hintergrund der anstehenden Versandaktionen der Jahresdepotunterlagen. Gleichzeitig werden an die Qualität einer Adressdatenbank immer höhere Anforderungen gestellt. Darüber hinaus müssen wir aus regulatorischen Gründen sicherstellen, dass uns aktuelle und vollständige Adressdaten vorliegen.

Die Erfahrungen der letzten Jahre zeigen, dass Kunden es versäumen, uns rechtzeitig über ihre Adressänderung zu unterrichten. Gut gepflegte Kundenadressen sind für Ihre und unsere tägliche Geschäftsabwicklung unverzichtbar und auch Voraussetzung dafür, dass unsere Geschäftspost den Kunden zugestellt werden kann.

Daher ist die regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Kundenadressen enorm wichtig und wir bitten Sie aus diesem Grund, uns dabei zu unterstützen.

Dabei helfen Sie nicht nur uns, sondern vor allem den Kunden und Beratern: Kunden, deren Adresse nicht mehr gültig ist und die versandte Post an die DWS zurückgeschickt wird, können wir zukünftig keine weitere Vertragspost und damit wichtige Informationen rund um das Depot mehr zustellen.

### Maßnahmen der DWS Fondsplattform

Auch wir werden Sie selbstverständlich bei der Adressaktualisierung unterstützen und werden daher eine E-Mail-Kampagne an die Kunden starten, in der wir die Kunden darauf hinweisen, dass wir ihnen aufgrund einer fehlerhaften Adresse keine Post zustellen können. In diesem Rahmen bitten wir die Kunden dann, die Adressdaten selbst zurück zu bestätigen oder zu aktualisieren, sollte sich an den Adressdaten etwas geändert haben.

### So können Kunden bzw. Berater die Adressdaten bestätigen oder ändern

1. Über DWS Depot Online – entweder über die DWS Investment App oder über die [PC-/Tablet-Version](#). Falls kein Online-Zugang besteht, kann dieser [hier](#) beantragt werden.
2. Über das Formular auf der DWS Website: [Adressänderung Frankfurt](#)

Hinweis: Eine telefonische Adressänderung über das Service Center ist nicht möglich.

Bitte beachten Sie außerdem, dass schriftliche Adressänderungen nur bearbeitet werden können, wenn diese an folgende Kontaktdaten gesendet werden:

Postanschrift:  
DWS Investment GmbH  
60612 Frankfurt am Main

Faxnummer:  
Klassisches Fondsdepot: +49 69 910 - 19090  
Altersvorsorgedepots: +49 69 910 - 19050

### Sperrung von Verfügungen (Verkäufen), wenn Adressaktualisierung nicht erfolgt

Für Kunden, deren aktuelle Adresse uns nicht vorliegt, muss das Depot für Verfügungen (Verkäufe) gesperrt werden. Andere Transaktionen, wie z.B. Käufe, können die Kunden weiterhin tätigen. Die daraus resultierenden Auswirkungen der Verkaufssperre finden Sie in der unten aufgeführten Tabelle.



**Die Sperre für Verfügungen setzen wir in allen betroffenen Depots zum 01.03.2021 um.**

Sobald uns wieder eine aktuelle Adresse vorliegt, wird die Sperre für Verfügungen aufgehoben.

### Ablauf der E-Mail-Kampagne

Die E-Mail-Kampagne findet in mehreren Stufen statt und startet erstmalig zum 28.01.2021.

In der ersten Kampagne werden ca. 6.000. Kunden per E-Mail angeschrieben.

In der 2. Kampagne am 04.02.2021 werden dann ca. 13.000 Kunden angeschrieben.

In der 3. Kampagne Ende Februar 2021 werden alle Kunden angeschrieben, die sich bis dahin nicht gemeldet haben.

### Wie können Sie uns bei diesem Projekt unterstützen?

Wir bitten Sie, Ihre Berater über dieses Projekt zu informieren und weisen Sie dabei auf die Dringlichkeit und Wichtigkeit dieser Maßnahme hin. Der Berater sollte bei jedem Kundengespräch die Adresse prüfen und ggf. gemeinsam mit dem Kunden aktualisieren. Alternativ kontaktiert der Berater alle seine betroffenen Kunden per E-Mail.

### Wie können Berater Kunden identifizieren, deren Adresse nicht aktuell ist?

Der Berater kann sich im Vermittlerportal Partner@web einen Überblick verschaffen, ob bei seinen Kunden Handlungsbedarf besteht. In Partner@web steht ihnen dafür unter „Reports“ die vordefinierte Selektion „Inhaberadresse ungültig“ zur Verfügung. Durch das Vergeben eines Dateinamens und Klicken auf den Button „Ausführen“ wird der Report mit den vorhandenen Einstellungen ausgeführt. Unter „Ergebnis Download“ kann der Download durch einen Klick auf die Datei gestartet werden. Durch das Öffnen der CSV-Datei mit dem Programm Microsoft Excel erhalten die Berater eine Übersicht ihrer Kunden mit unzustellbarer Anschrift.

Um zukünftig immer aktuell zu erfahren, bei welchen Kunden die Post nicht zugestellt werden kann, können Berater über die „Inbox-Einstellungen“ auf der Startseite von Partner@Web das Ereignis „**Inhaberadresse ungültig (unzustellbar)**“ aktivieren.

### Weitere Aktionen zur Datenbereinigung/-erhebung

Im Laufe des Jahres werden wir weitere Aktionen durchführen. Wir planen beispielweise Datenerhebungen, mit deren Hilfe wir die Adressen weiter korrigieren können.

### Transaktionsabwicklung

Wie sich die Sperre auf die verschiedenen Transaktionstypen auswirkt, können Sie den folgenden Tabellen entnehmen:

## Klassisches Fondsdepot

Verkauf → online	Die Erfassung eines Auftrages ist für den Kunden ohne Adressaktualisierung nicht möglich. Der Kunde bekommt einen entsprechenden Hinweis im System.
Verkauf → Papier	Der Verkauf wird nicht ausgeführt. Der schriftliche Auftrag wird lediglich in der Kundenakte archiviert.
Verkauf mit Kündigungsfristen	Der Auftrag wird unter Berücksichtigung der Kündigungsfristen ausgeführt, sofern bei Auftragserfassung eine aktuelle Versandadresse vorlag.
Auslieferungen; Überträge	Der Übertragungsauftrag wird nicht ausgeführt. Der schriftliche Auftrag wird lediglich in der Kundenakte archiviert, sofern eine anderweitige Kontaktaufnahme nicht möglich ist.
Regelmäßige Entnahmen mit Auszahlung des Verkaufserlöses an den Kunden	Der Auftrag wird weiter ausgeführt, da bei Auftragserfassung eine aktuelle Versandadresse vorlag.
Ausschüttungsentnahme mit Auszahlung des Verkaufserlöses an den Kunden	Der Auftrag wird weiter ausgeführt, da sich an dem Kundenbestand nichts ändert.

## Altersvorsorgedepots

Verkäufe - Schädliche Verwendung ohne Kündigungsfrist	Der Verkauf wird nicht ausgeführt. Der schriftliche Auftrag wird lediglich in der Kundenakte archiviert.
Verkäufe - Schädliche Verwendung mit Kündigungsfrist	Der Auftrag wird unter Berücksichtigung der Kündigungsfristen ausgeführt, sofern bei Auftragserfassung eine aktuelle Versandadresse vorlag.
Verkäufe - Auszahlphase	Der Auftrag wird weiter ausgeführt, da bei Auftragserfassung eine aktuelle Versandadresse vorlag.
Verkäufe - Wohnriester-Entnahme	Der Auftrag wird weiter ausgeführt, da bei Auftragserfassung eine aktuelle Versandadresse vorlag.
Verkäufe - Kleinstbetragsrenten	Der Auftrag wird weiter ausgeführt, da bei Auftragserfassung eine aktuelle Versandadresse vorlag.
Verkauf - Teilauszahlung	Der Verkauf wird nicht ausgeführt. Der schriftliche Auftrag wird lediglich in der Kundenakte archiviert.
Anbieterwechsel - Abgang	Der Auftrag wird ausgeführt sobald die Adressaktualisierung /- Bestätigung vorliegt. Der schriftliche Auftrag des Kunden wird in der Kundenakte hinterlegt.

## Informationen zum Versand der Jahresdepotunterlagen 2020

### Versandtermine Jahresdepotauszug

Der Versand des Jahresdepotauszugs für die Depots des klassischen Fondsgeschäfts der Fondsplattform Frankfurt und Luxemburg erfolgt im ersten Quartal 2021.

Der Versand des Jahresdepotauszugs für Depots der Altersvorsorge ist für Anfang April geplant.

### Versandtermine Steuerbescheinigung bzw. Ertragnisaufstellung

Die Steuerbescheinigung (Frankfurt) bzw. die Ertragnisaufstellung für deutsche Anleger (Luxemburg) wird getrennt vom Jahresdepotauszug im zweiten Quartal 2021 versandt.

Die Kunden mit einem Online-Depot erhalten wie gewohnt die Unterlagen in ihre elektronische Postbox eingestellt.

---

## Kontaktdaten und Servicezeiten

### Fondsplattform Frankfurt

Partner Service Line (PSL) der DWS:

Tel.: +49 69 910-12600

Fax: +49 69 910-19090 (klassische Depotführung)

+49 69 910-19050 (Altersvorsorge)

E-Mail: [vertrieb.dws@dws.com](mailto:vertrieb.dws@dws.com)

Servicezeiten: Montag bis Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr

Postanschrift: DWS Investment GmbH, 60612 Frankfurt

### Digitale Vermögensverwaltung

Kunden-Hotline: +352 42101-860

+49 800-4444-889<sup>1</sup>

E-Mail: [deutscheinvest.lu@dws.com](mailto:deutscheinvest.lu@dws.com)

Servicezeiten: Montag bis Donnerstag 8:00 bis 17:30 Uhr, Freitag 8:00 bis 16:30 Uhr

### Fondsplattform Luxemburg

Berater-Hotline: +352-42101-8100

E-Mail: [dws.lux@dws.com](mailto:dws.lux@dws.com)

Servicezeiten: Montag bis Donnerstag 8:00 bis 17:30 Uhr, Freitag 8:00 bis 16:30 Uhr

Postanschrift: DWS Investment S.A., B.P. 766, L-2017 Luxemburg

---

#### Wichtiger Hinweis:

DWS ist der Markenname unter dem die DWS Group GmbH & Co KGaA und ihre Tochtergesellschaften, einschließlich DWS Investment GmbH und DWS Investments S.A., ihre Geschäfte betreiben. Die jeweils verantwortlichen rechtlichen Einheiten, die Kunden Produkte oder Dienstleistungen der DWS anbieten, werden in den entsprechenden Verträgen, Verkaufsunterlagen oder sonstigen Produktinformationen benannt. Diese E-Mail enthält vertrauliche und /oder rechtlich geschützte Informationen. Wenn Sie nicht der richtige Adressat sind oder diese E-Mail irrtümlich erhalten haben, informieren Sie bitte sofort den Absender und vernichten Sie diese E-Mail. Das unerlaubte Kopieren sowie die unbefugte Weitergabe dieser E-Mail ist nicht gestattet.

Alle vorliegenden Informationen wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Dennoch können wir für Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Daten sowie für Übermittlungsfehler keine Haftung oder Garantie übernehmen. Dieses Dokument und die in ihm enthaltenen Informationen dürfen nur in solchen Staaten verbreitet oder veröffentlicht werden, in denen dies nach den jeweils anwendbaren Rechtsvorschriften zulässig ist. Der direkte oder indirekte Vertrieb dieses Dokuments in den USA sowie dessen Übermittlung an oder für Rechnung von US-Personen oder an in den USA ansässige Personen sind untersagt.

DWS Investment GmbH. Stand: Januar 2021. CRC 080871

---

<sup>1</sup> Kostenfrei aus dem deutschen Festnetz.