
News der Fondsplattform Frankfurt und Luxemburg

Liebe Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner,

unsere globalisierte Welt steht vor einer außergewöhnlichen Herausforderung. Das Coronavirus führt zu wesentlichen Einschränkungen sowohl in unserem privaten als auch beruflichen Leben und zu einer Änderung des Kundenverhaltens.

Wir haben die Erreichbarkeit per Telefon und E-Mail sowie die uneingeschränkte Orderabwicklung für unsere Kunden und Vertriebspartner sichergestellt. In den vergangenen Tagen konnten wir das sehr hohe Order- und Telefonaufkommen mit den getroffenen Maßnahmen gut bewältigen. Die Kontaktdaten und Servicezeiten finden Sie am Ende dieser News.

Auch wenn die Berater ihre Kunden nicht persönlich treffen können, können sie für sie da sein – am Telefon, via E-Mail oder Video-Chat – und nutzen so die Chancen der Digitalisierung.

Was können die Berater in dieser Situation konkret tun?

Jetzt auf das geänderte Kundenverhalten reagieren, indem sie die Kunden auf die Online-Depotführung umstellen:

- a) entweder online über die DWS Investment App oder die [PC/Tablet-Version](#) oder
- b) über das Serviceformular [„Auftrag zur Freischaltung des Online-Zugangs“](#)

Zusätzlich sparen die Kunden bei Umstellung das Depotentgelt in 2021² und unterstützen gleichzeitig die Meeresschutzorganisation „Healthy Seas“.

Der Kunde hat mit der Online-Version sein papierloses Depot stets im Blick und kann Transaktionen jederzeit an jedem Ort tätigen. So schaffen die Berater den Spagat, für die Kunden da zu sein und gleichzeitig die Präsenz-Termine auf ein Minimum zu reduzieren.

Welche Maßnahmen bereits umgesetzt und welche Prozesse eingeführt wurden, um das Coronavirus einzudämmen und unserer treuhänderischen Verpflichtung Ihnen gegenüber gerecht zu werden, lesen Sie [hier](#).

Am Ende der News gehen wir auf die vermehrten Anfragen ein, welche Möglichkeiten in der aktuellen Situation bestehen, Anträge und Orders digital zu erteilen und informieren Sie über den Status der Jahresdepotabrechnungen.

Wir sind weiterhin für Sie da. Passen Sie auf sich auf und bleiben Sie gesund!

Unterstützen Sie uns bei der Kampagne ‚Für jedes Online-Depot räumen wir das Meer auf‘

Helfen Sie Ihren Kunden in dieser angespannten Lage, dem verstärkten Kundenwunsch nach Digitalisierung nachzukommen, indem Sie die DWS-Kampagne „Für jedes Online-Depot räumen wir das Meer auf“ unterstützen und Ihre Kunden zur Online-Depotführung bewegen. Nicht nur, dass Sie dabei helfen, enorme Mengen Papier sowie CO₂ einzusparen, sondern durch Ihren Einsatz werden wir als Dankeschön die gemeinnützige Organisation „Healthy Seas“ dabei finanziell unterstützen, die Meere von zurückgelassenen und verlorenen Fischernetzen zu befreien. Deren Anteil macht alleine beim „Pacific Garbage Patch“, einem Müllstrudel der 4,5-fachen Größe Deutschlands, mehr als 46% des Plastikmülls aus.¹

Denn: Je mehr Kunden die papierfreie Depotführung wählen, desto mehr Tauchgänge werden wir organisieren, um alte Netze zu bergen und damit eine tödliche Falle für viele Meerestiere zu beseitigen.

Auch Ihre Kunden erhalten für die Umstellung auf die Online-Depotführung ein Dankeschön – **Kein Depotentgelt im Jahr 2021!**

Wir haben Ihnen die wichtigsten Fragen und Antworten zur Kampagne in dieser Ausgabe der News zusammengefasst.

Details zur Kampagne

Wie genau funktioniert die Aktion?

Für jedes bestehende Kundendepot ohne Postbox, welches im Zeitraum vom 9. März bis 30. September 2020 auf die Online-Depotführung mit Postbox umgestellt wird, erlassen wir Ihrem Kunden für den Zeitraum vom 01.01.2021 bis 31.12.2021 das dann geltende Depotentgelt.²

Gleichzeitig unterstützen wir die Meeresschutzorganisation ‚Healthy Seas‘ mit einer Spende dabei, die Meere von zurückgelassenen und verlorenen Fischernetzen zu befreien.

Welche Vorteile haben Ihre Kunden von der Umstellung zur Online-Depotführung?

- _ kostenfreie Depotführung im Jahr 2021
- _ sichere und komfortable Archivierung³ der in der Postbox bereitgestellten Unterlagen.
- _ einfacher Download von Dokumenten als PDF – mit der Möglichkeit zum E-Mail-Versand oder Ausdruck.
- _ schnelle Zugriff auf die individuelle Wertentwicklung – nur online verfügbar!⁴
- _ mehr Transparenz durch verschiedene Sichten auf das Depot (z. B. nach Anlageklasse oder Währung)
- _ Zugriff auf wesentliche Vertragsdaten wie z.B. dem gegenwärtigen Vertragsguthaben oder den geflossenen Zulagen.⁵
- _ Beitrag zum Umweltschutz durch reduzierten Papierverbrauch
- _ geringerer Platzbedarf für die Belegablage.

Wann startet die Aktion?

Die Kunden wurden erstmalig mit dem Erhalt der Jahresdepotabrechnung ab dem 9. März 2020 per beigelegtem Flyer über diese Aktion informiert.

Der Flyer mit dem Hinweis zum Depotentgelterlass enthält unter anderem die Anleitung, wie die Kunden auf die Online-Depotführung mit aktivierter Postbox umstellen können. Den Link zum Flyer finden Sie weiter unten (unter ‚Materialien für die Umsetzung der Aktion‘). Den Flyer haben nur Kunden erhalten, die zum Zeitpunkt des Versands noch nicht im Status „Online“ waren bzw. die Postbox nicht aktiviert haben.

Wie lange ist die Aktion gültig?

Die Umstellung inkl. Postboxaktivierung muss bis zum 30.09.2020 erfolgt sein.

Wie genau ist ein Offline- bzw. ein Online-Kunde definiert?

Ein Kunde gilt dann als Online-Kunde, wenn die Postbox in seinem Depot aktiviert ist.

Ein Kunde gilt als Offline-Kunde, wenn er im Status ‚Offline‘ bzw. die Postbox nicht aktiviert ist. Letztere haben zwar bereits einen Online-Zugang in Form einer PIN erhalten, haben sich aber noch nicht eingeloggt bzw. die Postbox nicht aktiviert.

Hier ist es notwendig, dass sich diese Kunden auf online.dws.de mit Depotnummer und PIN einloggen und per

¹ www.wwf.de/themen-projekte/meere-kuesten/plastik/geisternetze/

² Ausgenommen sind DWS Altersvorsorgedepots.

³ Alle Dokumente, die der Kunde in der Vergangenheit über seine Postbox erhalten hat, werden für einen unbegrenzten Zeitraum in seiner Postbox gespeichert und sind abrufbar.

Sofern der Kunde sein DWS Depot kündigt, stehen ihm die Dokumente für weitere sechs Monate zur Verfügung.

⁴ Ausgenommen sind DWS Altersvorsorgedepots.

⁵ Ausschließlich für DWS Altersvorsorgedepots.

Häkchen den Online-Sonderbedingungen und der Einwilligung zur elektronischen Kommunikation zustimmen.

Wann gilt das Depot als umgestellt?

Das Depot gilt als umgestellt, wenn sich der Kunde im Online-Depot erfolgreich eingeloggt und die Postbox aktiviert ist.

Wie stellt ein Kunde mehrere Depots um?

Es muss jedes Depot separat umgestellt werden. Wichtig: Für jedes Depot muss der Kunde aktuell noch eine separate E-Mail-Adresse verwenden.

Welche Kunden können an der Aktion teilnehmen?

Diese Aktion gilt nur für bestehende Depots, die vor Aktionsbeginn über keine aktivierte Postbox verfügen.

Entfällt für alle umgestellten Kunden das Depotentgelt?

Das Depotentgelt entfällt nur für Kunden der Depotplattformen Frankfurt und Luxemburg, die bis 30.09.2020 ihr

Depotmodell auf die Online-Depotführung mit aktivierter Postbox umgestellt haben. Altersvorsorgedepots sind vom Erlass des Depotentgelts ausgeschlossen.

Warum wird für Altersvorsorgedepots kein Depotentgelt erlassen?

Das Depotentgelt in den Altersvorsorgeverträgen ist vertraglich festgehalten. Ein Erlass des Depotentgeltes würde eine Vertragsänderung aller Altersvorsorgeverträge bedeuten.

Werden die Kunden über die erfolgreiche Umstellung informiert?

Ja, die Kunden erhalten innerhalb von 30 Tagen eine Bestätigung über die erfolgreiche Umstellung und damit über die Teilnahme an dieser Aktion in die elektronische Postbox.

Umstellung auf die Online-Depotführung

Wie können Kunden den Online-Zugang beantragen?

Schritt 1:

Auf „Online Zugang zum DWS Depot beantragen“ in der DWS Investment App oder auf www.dws.de/online klicken

Schritt 2:

Steueridentifikationsnummer (TIN) + Depotnummer eingeben

Schritt 3:

Der Kunde erhält seine persönliche, vorläufige PIN aus Sicherheitsgründen per Post.

Schritt 4:

Mit der Depotnummer und der vorläufigen Online-PIN auf online.dws.de einloggen.

Schritt 5:

Der Kunde muss seine vorläufige Online-PIN in eine neue, von ihm gewählte PIN umwandeln. Mit dieser PIN und der Depotnummer kann der Kunde sich nun zukünftig einloggen.

Schritt 6:

Falls der Kunde sich seine Depotnummer nicht merken möchte: mit dem DWS Komfortzugang kann er sich mit

einer E-Mail Adresse einloggen (Aktivierung des sog. Komfortzugangs notwendig).

Wichtig: Für jedes Depot muss der Kunde aktuell noch eine separate E-Mail-Adresse verwenden.

Was müssen Kunden tun, denen bereits eine PIN für das DWS Online-Depot vorliegt?

Diese Kunden müssen keine neue PIN bestellen. Sie gehen lediglich auf online.dws.de und melden sich mit ihrer PIN und Depotnummer an (siehe Schritt 4).

Was müssen Kunden tun, die Ihre PIN verloren haben?

Für den Fall, dass Ihr Kunde seine PIN verloren hat, kann er diese erneut per Telefon kostenfrei bestellen:

Depotführung Frankfurt: 069 910 12380

Depotführung Luxemburg: 0800 4444 889⁶

Altersvorsorgedepots: 069 910 12381

Wie kann der Berater seine Kunden umstellen?

Die Nutzerführung auf www.dws.de/online ist so gestaltet, dass ein Kunde ohne Online-PIN die Umstellung eigenständig ohne Beraterunterstützung durchführen kann. Benötigt werden lediglich die TIN, Depotnummer sowie eine E-Mail-Adresse.

Neben der genannten Methode hat der Berater selbst die Möglichkeit, mittels des Serviceblatts [„Auftrag zur](#)

⁶ Kostenfrei aus dem deutschen Festnetz.

[Freischaltung des Online-Zugangs](#) mit dem Kunden gemeinsam die Online-PIN zu bestellen. Nach Erhalt der PIN führt der Kunde die o.g. Schritte 4 bis 6 durch.

Materialien für die Umsetzung der Aktion

Flyer in der Jahresdepotabrechnung:

[Flyer klassische Depotführung Frankfurt und Luxemburg](#)
[Flyer Altersvorsorgedepots](#)

Informationen zum Online-Zugang:

www.dws.de/online-depot
[Bestellung des Online-Zugangs \(PIN-Anforderung\)](#)
[Erstmalige Anmeldung mit dieser PIN und der Depotnummer](#)

Serviceblatt [„Auftrag zur Freischaltung des Online-Zugangs“](#)

Informationen zur Umweltaktion:

www.dws.com/ghostnets
www.healthyseas.org

An wen kann sich die Vertriebspartnerzentrale bei Fragen wenden?

Wenden Sie sich bitte bei allen Fragen rund um die Aktion an Ihren zuständigen DWS Ansprechpartner.

Status zur digitalen Auftragserteilung

Wir haben viele Anfragen von Ihnen erhalten, ob in der aktuellen Situation die Möglichkeit besteht, Anträge und Orderaufträge digital zu erteilen.

Wir arbeiten bereits daran, unsere Partner sukzessive digital anzubinden, um Ihnen mögliche Vereinfachungen und Optionen für Ihr Bestands- und Neugeschäft anzubieten. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass die Integration unserer Plattform in die Systeme der jeweiligen Partner noch einige Zeit in Anspruch nehmen wird.

Kunden haben wie schon erwähnt die Möglichkeit, mittels der Online-Depotführung ihre Aufträge in der **DWS Investment App** oder in der **PC-/Tablet-Version** zu erteilen.

Desweiteren können Berater mit unserer **Digitalen Vermögensverwaltung** ihr Investmentgeschäft erweitern und die Portfolios ihrer Kunden gut gemanaged wissen, ohne damit einen größeren Aufwand zu haben. Die meisten unsere Vertriebspartner sind bereits angebunden und können so eine breite Produktpalette entsprechend der Anlageziele und Risikoneigung ihrer Kunden anbieten.

Egal, für welche Lösung sich der Kunde entscheidet: Der Berater kann mit seiner Expertise seinen Kunden weiterhin unterstützend zur Seite stehen.

Status zum Versand der Jahresdepotabrechnung 2019

Der Versand der Jahresdepotabrechnung 2019 für Kunden der Fondsplattform Frankfurt ist abgeschlossen. Diesem schließt sich direkt der Versand für Kunden der Fondsplattform Luxemburg an.

Wie bereits angekündigt werden die Steuerbescheinigungen rechtzeitig vor Ablauf der Abgabefrist der Steuererklärung an die Kunden verschickt.

Der Versandstart für Kunden mit Altersvorsorgeverträgen ist planmäßig für Anfang April 2020 vorgesehen.

Kontaktdaten und Servicezeiten

Fondsplattform Luxemburg: Geänderte Kontaktdaten

Aufgrund der aktuellen Situation und des daraus resultierenden hohen Anrufaufkommens passen wir unser Serviceangebot an. Wir sind wie gewohnt über die E-Mail Adresse dws.lux@dws.com erreichbar.

Telefonisch erreichen Sie die Fondsplattform Luxemburg zur Zeit **ausschließlich** über die Hotline

Tel.: +49 800 4444 889⁷.

Montag bis Donnerstag 08:00 bis 17:30 Uhr,
Freitag 08:00 bis 16:30 Uhr.

Fondsplattform Frankfurt

Tel.: +49 69 910 - 12380

Fax: +49 69 910 - 19090

E-Mail-Adresse: info@dws.com

Servicezeiten: Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr

Private Altersvorsorge

Tel.: +49 69 910 - 12381

Fax: +49 69 910 - 19050

E-Mail-Adresse: info@dws.com

Wir werden uns schnellstmöglich um die Anliegen der Kunden und Berater kümmern.

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: März 2020. CPC 074651

⁷ Kostenfrei aus dem deutschen Festnetz.