

Beschwerdegrundsätze der Union Investment Gruppe für Privatanleger

Anregungen und Beschwerden

Uns ist es sehr wichtig, dass Sie mit uns zufrieden sind. Deshalb nehmen wir es sehr ernst, wenn Sie sich beschweren und versuchen Ihr Anliegen schnellstmöglich zu klären.

Wir arbeiten ständig daran, unsere Leistungen weiter zu verbessern. Ihre Sicht der Dinge hilft uns dabei. Die eingegangenen Beschwerden werten wir aus, um wiederkehrende Fehler und Probleme schnell zu erkennen und zu beheben. Dafür haben wir eine qualifizierte Beschwerdestelle eingerichtet.

Adressat, Form und Inhalt der Beschwerde

Ihnen stehen mehrere Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit uns offen:

Rufen Sie uns an	Schreiben Sie uns eine E-Mail	Schreiben Sie uns einen Brief
069 58998-6080 Sie erreichen uns Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr	beschwerde@union-investment.de	Union Investment Service Bank AG 60621 Frankfurt am Main

Beschwerden können Sie formlos und kostenfrei an uns richten.

Unser Beschwerdeverfahren

Wir bearbeiten Ihre Beschwerde unverzüglich. Sollte es einmal länger dauern, informieren wir Sie rechtzeitig darüber. Sie erhalten eine individuelle Nachricht, sobald wir Ihr Anliegen bearbeitet haben.

Manche Dinge lassen sich leichter in einem Gespräch klären. Daher rufen wir Sie an, wenn es sich anbietet.

Wir prüfen jede Beschwerde individuell. Wenn nötig beziehen wir auch Dritte in die Recherche mit ein, beispielsweise andere Gesellschaften der Union Investment Gruppe oder externe Dienstleister. Dies kann die Bearbeitungszeit verlängern.

Unser Beschwerdeverfahren wird in regelmäßigen Abständen von der internen Revision und unserer Compliance-Abteilung überprüft. Ebenso prüfen uns externe und unabhängige Prüfer. Diese achten besonders darauf, dass alle gesetzlichen Vorschriften eingehalten werden.

Alle bei uns eingegangenen Beschwerden sowie die zur Lösung getroffenen Maßnahmen werden dokumentiert und gemäß den aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.

Was können Sie tun, wenn Sie mit unserer Antwort nicht einverstanden sind?

In diesem Fall können Sie ein sogenanntes "Streitbeilegungsverfahren" nutzen - bitte wenden Sie sich an die folgende Schlichtungsstelle:

Büro der Ombudsstelle
BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.
Unter den Linden 42
10117 Berlin
Telefon: (030) 6449046-0
Telefax: (030) 6449046-29
E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de
www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Die drei Gesellschaften Union Investment Privatfonds GmbH, Union Investment Service Bank AG sowie die Union Investment Real Estate GmbH, nehmen am Streitbeilegungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teil. Weitere Informationen zur Ombudsstelle und ihrem Verfahren finden Sie unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de.

Für die Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen können Sie sich auch an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU (Europäische Union) wenden unter www.ec.europa.eu/consumers/odr. Bitte geben Sie dort als Kontaktadresse service@union-investment.de an.

Außerdem können Sie sich bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) beschweren. Dies ist möglich, wenn Sie den Eindruck haben, es würde gegen gesetzliche Vorschriften verstoßen. Die BaFin überprüft dann, dass alle gesetzlichen Vorschriften eingehalten werden.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
Tel.: +49 (0) 228 4108-0
Fax: +49 (0) 228 4108-1550
E-Mail: poststelle@bafin.de
<http://www.bafin.de>

Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt von einem Streitschlichtungsverfahren unberührt.