

Merkblatt zum Beschwerdemanagement

für die Anleger von Union Investment Privatfonds GmbH

Sehr geehrte Anlegerin, sehr geehrter Anleger,

Sie haben sich für Produkte und Lösungen von Union Investment entschieden und sprechen uns damit Ihr Vertrauen aus. Dafür vielen Dank.

Wenn Sie einmal nicht das erhalten, was Sie von uns erwarten, informieren Sie uns bitte. Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig. Sie erreichen uns über folgende Wege:

Per Telefon: 069 58998-6000 (Montag bis Freitag von 07:30 bis 20:00 Uhr)
Per Telefax: 069 58998-9000
Per E-Mail: service@union-investment.de
Per Internet: <http://privatkunden.union-investment.de/kontakt>
Per Brief: Union Investment Privatfonds GmbH, Wiesenhüttenstraße 10,
60329 Frankfurt am Main

Ihre Beschwerde wird zunächst nach Eingang bei uns in einem zentralen System erfasst, welches es uns ermöglicht, Ihnen über den aktuellen Bearbeitungsstand Auskunft zu geben. Anschließend wird Ihr Anliegen von entsprechend qualifizierten Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuern bearbeitet. Sollten ungeplante Wartezeiten bei der Bearbeitung entstehen, so erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid.

Die Geschäftssprache für Ihr Anliegen ist Deutsch.

Unser Ziel ist es, eine nachvollziehbare Klärung zu ermöglichen und nach einer gemeinsamen Lösung zu suchen. Selbstverständlich ist dieser Service für Sie als Anleger in unseren Investmentfonds kostenfrei.

Die Union Investment Privatfonds GmbH hat sich darüber hinaus der Ombudsstelle für Investmentfonds des Bundesverbands Investment und Asset Management e.V. angeschlossen. Zur Beilegung von Streitigkeiten mit der Gesellschaft besteht für Sie die Möglichkeit, diese Ombudsstelle anzurufen. Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Investmentgesetz können hier von einem unabhängigen und neutralen Schlichter geklärt werden. Näheres regelt die „Verfahrensordnung der Ombudsstelle für Investmentfonds des BVI“. Schlichtungsanträge sind schriftlich an das Büro der Ombudsstelle des BVI, Unter den Linden 42, 10117 Berlin, zu richten. Weitere Informationen zur Ombudsstelle für Investmentfonds und ihrem Verfahren finden Sie unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de.

Ihre Union Investment Privatfonds GmbH



Dr. Daniel Günnewig
Geschäftsführer (stv.)



Barbara Resch
Leiterin Kundenservice