

Merkblatt zum Beschwerdemanagement für Kunden der Union Investment Institutional GmbH

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie haben sich für Produkte und Dienstleistungen 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 2567-7652
Per Telefax: 069 2567-1616
Per E-Mail: institutional@union-investment.de
Per Brief: Union Investment Institutional GmbH,
Weißfrauenstraße 7, 60311 Frankfurt am Main

Darüber hinaus ist jedem Kunden der Union Investment Institutional GmbH ein/e Client Relationship Manager/in zugeordnet, der/die die individuelle Kundenbeziehung über sämtliche Dienstleistungs- und Produktformate hinweg verantwortet. Hinweise und Beschwerden können Sie insofern auch dem/der für Sie zuständige(n) Client Relationship Manager/in mitteilen. Diese folgen hierbei unseren internen dezidierten Bestimmungen über die Dokumentation, Bearbeitung und Beantwortung von Hinweisen und Beschwerden und gehen ihrem Anliegen unverzüglich nach.

Es gilt der Grundsatz, dass alle Beschwerden bzw. Auskunftersuchen der Institutionellen Kunden zügig – d.h. in Abhängigkeit vom Einzelfall in angemessener Frist, spätestens jedoch innerhalb von 30 Tagen – sowie sachgerecht zu bearbeiten sind.

Zur Durchsetzung ihrer Rechte können Kunden ferner den Rechtsweg vor den ordentlichen Gerichten beschreiten oder auch ein Verfahren für alternative Streitbeilegung anstrengen. Die Union Investment Institutional GmbH, eine Kapitalverwaltungsgesellschaft nach dem Kapitalanlagegesetzbuch, hat sich der Ombudsstelle für Investmentfonds des Bundesverband Investment und Asset Management e.V. (nachfolgend: BVI-Ombudsstelle) angeschlossen und nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teil. Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs können Verbraucher die BVI-Ombudsstelle anrufen. Die Kontaktdaten der BVI-Ombudsstelle lauten:

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
Email: info@ombudsstelle-investmentfonds.de
www.ombudsstelle-investmentfonds.de

Näheres regelt die „Verfahrensordnung“ für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Bereich des BVI Bundesverband Investment und Asset Management. Schlichtungsanträge sind schriftlich an das Büro der BVI-Ombudsstelle zu richten. Weitere Informationen zur BVI-Ombudsstelle und ihrem Verfahren finden Sie unter www.ombudsstelle-investmentfonds.de.

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, ob die 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.

Ihre Union Investment Institutional GmbH