

# Promemoria sulla gestione dei reclami per i clienti della Union Investment Luxembourg S.A.

Gentile cliente,

scegliendo prodotti e servizi di Union Investment ci ha accordato la sua fiducia. Per questo desideriamo ringraziarla.

La preghiamo di informarci, qualora non fossimo all'altezza delle sue aspettative. Teniamo molto alla sua soddisfazione. Ecco come ci può contattare:

Telefono: 00352 2640-9500 00352  
Fax: 2640-2800  
E-mail: [service@union-investment.lu](mailto:service@union-investment.lu)  
Internet: <http://www.union-investment.lu/kontakt>  
Posta ordinaria: Union Investment Luxembourg S.A.,  
3, Heienhaff, 1736 Senningerberg,  
Lussemburgo

Al momento della ricezione il suo reclamo viene registrato nel nostro sistema centrale, consentendoci di tenerla aggiornata sullo stato di elaborazione della richiesta. La sua segnalazione verrà quindi elaborata da addetti qualificati. A tale scopo, descriva i fatti su cui si basa il suo reclamo e alleggi allo stesso tutte le informazioni essenziali e, se del caso, altri documenti pertinenti. Riceverà un avviso di ricevimento entro dieci giorni lavorativi dalla ricezione del suo reclamo, a meno che esso non abbia già ricevuto una risposta entro tale intervallo di tempo.

Auspichiamo di giungere a un chiarimento plausibile e a una soluzione condivisa del problema. Naturalmente, questo servizio per lei è gratuito.

Se non siamo riusciti a risolvere il suo problema in modo soddisfacente, può scrivere alla persona responsabile dei reclami nel Consiglio di amministrazione di Union Investment Luxembourg S.A., la sig.ra Maria Löwenbrück.

Qualora, secondo lei, non fossimo stati in grado di chiarire sufficientemente la questione, potrà intraprendere un procedimento civile o avviare una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie. La procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai sensi del regolamento n. CSSF 16-07, è sottoposta all'autorità di vigilanza lussemburghese CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier). Può trovare maggiori informazioni sul sito web della CSSF alla sezione «Customer complaints» o cliccando sul seguente link: <https://www.cssf.lu/en/customer-complaints/>.

Union Investment Luxembourg S.A.