

Merkblatt zum Beschwerdemanagement

für die Anleger von Union Investment Institutional GmbH



Sehr geehrte institutionelle Kundin, sehr geehrter institutioneller Kunde,

Ihr Unternehmen hat sich für Produkte und Lösungen von Union Investment entschieden und unserem Haus damit ein großes Vertrauen ausgesprochen. Dafür vielen Dank.

Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig. Wenn Sie einmal nicht das erhalten, was Sie von uns erwarten, informieren Sie bitte den für Sie zuständigen Account Manager (m/w).

Sie erreichen uns über folgende Wege:

Per Telefon: über die Ihnen bekannte Telefonnummer des für Ihr Unternehmen zuständigen Account Managers oder über die zentrale Rufnummer 069 2567-7652 (letztere Montag bis Freitag von 08:30 bis 17:30 Uhr)

Per Telefax: über die Ihnen bekannte Telefaxnummer des für Ihr Unternehmen zuständigen Account Managers oder über die zentrale Faxnummer 069 2567-1616

Per E-Mail: über die Ihnen bekannte Email-Adresse des für Ihr Unternehmen zuständigen Account Managers oder die zentrale Email-Adresse institutional@union-investment.de

Per Internet: über <http://institutional.union-investment.de>

Per Brief: Union Investment Institutional GmbH, Wiesenhüttenstraße 10, 60329 Frankfurt am Main

Grundsätzlich gilt, dass für die Bearbeitung Ihres Anliegens oder Ihrer Beschwerde stets der Ihrem Unternehmen zugeordnete Account Manager als direkter Ansprechpartner zur Verfügung steht. Dieser erfasst und dokumentiert Ihre Beschwerde, bespricht mit Ihnen mögliche Lösungsansätze und unterrichtet Sie über den Fortgang etwaiger Maßnahmen zur Abhilfe Ihrer Beschwerde. Sämtliche Auskunftersuchen bzw. Beschwerden werden durch den Account Manager unverzüglich aufgegriffen und sachgerecht bearbeitet. Sollten ungeplante Wartezeiten bei der Bearbeitung entstehen, so erhalten Sie von Ihrem Account Manager einen Zwischenbescheid.

Die Bearbeitung von Beschwerden ist für Sie kostenlos.

Ihre Union Investment Institutional GmbH

Die Geschäftsführung