

# Merkblatt zum Beschwerdemanagement für Kunden der Union Investment Luxembourg S.A.

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: 00352 2640-9500  
Per Telefax: 00352 2640-2800  
Per E-Mail: [service@union-investment.lu](mailto:service@union-investment.lu)  
Per Internet: <http://www.union-investment.lu/kontakt>  
Per Brief: Union Investment Luxembourg S.A.,  
308, route d'Esch, L-1471 Luxembourg-Gasperich

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 Sachbearbeitern bearbeitet. Bitte schildern Sie uns hierzu den Sachverhalt, der Ihrer Beschwerde zugrunde liegt, und fügen Sie alle wesentlichen Informationen sowie gegebenenfalls sonstige sachdienliche Unterlagen Ihrer Beschwerde bei. Sie erhalten eine Empfangsbestätigung innerhalb einer Frist von zehn Werktagen nach Eingang Ihrer Beschwerde, es sei denn Ihre Beschwerde wurde bereits innerhalb dieser Frist Ihnen gegenüber beantwortet.

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

Sollten wir Ihr Anliegen einmal nicht zu Ihrer Zufriedenheit bearbeitet haben, können Sie sich schriftlich an die für Beschwerden zuständige Verantwortliche im Vorstand der Union Investment Luxembourg S.A., Frau Maria Löwenbrück, wenden.

Konnten wir keine Klärung in Ihrem Sinne herbeiführen, haben Sie die Möglichkeit ein zivilrechtliches Klageverfahren oder ein Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung durchzuführen. Die Durchführung des Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung entsprechend der Verordnung Nr. CSSF 16-07 erfolgt bei der luxemburgischen Aufsichtsbehörde CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier). Weitere Informationen dazu finden Sie auf der Internetseite der CSSF unter dem Begriff „Kundenbeschwerden“ oder unter folgendem Link: <https://www.cssf.lu/de/kundenbeschwerden/>.

Ihre Union Investment Luxembourg S.A.