

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 unsere Kundenbetreuung über folgende Wege:

Per Telefon: 00352 2640-9500 (Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 18:00 Uhr, Freitag von 8:00 bis 17:30 Uhr)
Per Telefax: 00352 2640-2800
Per E-Mail: 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 Kundenbetreuerinnen und Kundenbetreuern 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. Sollten ungeplante Wartezeiten bei der Beantwortung entstehen, so erhalten Sie von uns binnen zehn Werktagen eine Empfangsbestätigung.

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

Ferner wollen wir Sie auf das Verfahren der luxemburgischen Aufsichtsbehörde CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier) zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden gemäß Verordnung CSSF 13-02 hinweisen. Weitere Informationen dazu finden Sie auf der Homepage der CSSF unter dem Begriff „Kundenbeschwerden“ oder unter folgendem Link: <http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/>.

Der für Beschwerden zuständige Verantwortliche in der Geschäftsführung der Union Investment Luxembourg S.A. ist Herr Rudolf Kessel.

Ihre Union Investment Luxembourg S.A.