

# Beschwerdegrundsätze der Union Investment Gruppe für Privatanleger

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 58998-6080  
Per E-Mail: [beschwerde@union-investment.de](mailto:beschwerde@union-investment.de)  
Per Brief: Union Investment Service Bank AG  
60621 Frankfurt am Main

## Unser Beschwerdeverfahren

Wir bearbeiten Ihre Beschwerde unverzüglich. Sollte es einmal länger dauern, informieren wir Sie rechtzeitig darüber. Sie erhalten eine individuelle Nachricht, sobald wir Ihr Anliegen bearbeitet haben.

Manche Dinge lassen sich leichter in einem Gespräch klären. Daher rufen wir Sie an, wenn es sich anbietet.

Wir prüfen jede Beschwerde individuell. Wenn nötig beziehen wir auch Dritte in die Recherche mit ein, beispielsweise andere Gesellschaften der Union Investment Gruppe oder externe Dienstleister. Dies kann die Bearbeitungszeit verlängern.

Unser Beschwerdeverfahren wird in regelmäßigen Abständen von der internen Revision und unserer Compliance-Abteilung überprüft. Ebenso prüfen uns externe und unabhängige Prüfer. Diese achten besonders darauf, dass alle gesetzlichen Vorschriften eingehalten werden.

Alle bei uns eingegangenen Beschwerden sowie die zur Lösung getroffenen Maßnahmen werden dokumentiert und gemäß den aufsichtsrechtlichen Fristen aufbewahrt.

Was können Sie tun, wenn Sie mit unserer Antwort nicht einverstanden sind?

In diesem Fall können Sie ein sogenanntes "Streitbeilegungsverfahren" nutzen bitte wenden Sie sich an die folgende Schlichtungsstelle:

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  
E-Mail: [info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)  
[www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

Die drei Gesellschaften **Union Investment Privatfonds GmbH**, **Union Investment Service Bank AG** sowie die **Union Investment Real Estate GmbH**, nehmen am Streitbelegungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teil. Weitere Informationen zur Ombudsstelle und ihrem Verfahren finden Sie unter [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de).

Für die Beilegung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Online-Kaufverträgen oder Online-Dienstleistungsverträgen können Sie sich auch an die Online-Streitbelegungsplattform der EU ( Europäische Union) wenden unter [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr).

Bitte geben Sie dort als Kontaktadresse [service@union-investment.de](mailto:service@union-investment.de) an.

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 gesetzlichen Vorschriften eingehalten werden.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Gaurheindorfer Straße 108  
53117 Bonn  
Tel.: +49 (0) 228 4108-0  
Fax: +49 (0) 228 4108-1550  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
<http://www.bafin.de>

Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt von einem Streitschlichtungsverfahren unberührt.

Informationen zu etwaigen Rechtsstreitigkeiten mit Instrumenten der kollektiven Rechtsdurchsetzung, der Musterfeststellungsklage, erhalten Sie unter dem folgenden Link des Bundesamts für Justiz:

[https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Klageregister/Allgemeines\\_node.html](https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Klageregister/Allgemeines_node.html)

Auch können geschädigte Anleger nach dem Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz (KapMuG) unter erleichterten Voraussetzungen Schadensersatzansprüche wegen falscher, irreführender oder unterlassener öffentlicher Kapitalmarktinformationen durchsetzen.

Wenn ein Kapitalanleger-Musterverfahren nach dem KapMuG eingereicht wurde, werden von dem betroffenen Prozessgericht die Musterverfahrensanträge im Klageregister des elektronischen Bundesanzeigers ([www.bundesanzeiger.de](http://www.bundesanzeiger.de)) bekannt gemacht. Teilnehmer eines laufenden Verfahrens können unter der Internet-Adresse [www.kapitalanlegermusterverfahren.de](http://www.kapitalanlegermusterverfahren.de) Informationen über die Verfahren einholen, insbesondere die eingereichten Schriftsätze der Beteiligten sowie Zwischenentscheidungen des Oberlandesgerichts einsehen.

Ihre Union Investment Gruppe