

# Politica relativa ai reclami di Union Investment Group per gli investitori privati

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: (+49) (0)69 589 986 080  
E-mail: [beschwerde@union-investment.de](mailto:beschwerde@union-investment.de)  
Posta ordinaria: Union Investment Service Bank AG  
60621 Francoforte sul Meno, Germania

## La nostra procedura di reclamo

Ci dedicheremo immediatamente al suo reclamo. Qualora occorresse più tempo, la informeremo in tempo utile. Riceverà un messaggio personale non appena avremo elaborato la sua richiesta.

Alcune cose sono più facili da chiarire nell'ambito di un colloquio. Pertanto, provvederemo a chiamarla, ove necessario.

Esaminiamo ogni reclamo individualmente. Se necessario, coinvolgiamo nella ricerca anche terzi, ad esempio altre società del Gruppo Union Investment o fornitori di servizi esterni. Ciò può allungare i tempi necessari per elaborare la pratica.

La nostra procedura di reclamo viene verificata a intervalli regolari dalla Revisione interna e dal nostro reparto Compliance. La nostra società è altresì soggetta a revisione esterna e indipendente. I revisori verificano in modo particolare che vengano rispettate tutte le norme di legge.

Tutti i reclami che riceviamo e le azioni intraprese per risolverli sono documentati e conservati in conformità ai limiti di tempo regolamentari.

Cosa può fare se non è d'accordo con la nostra risposta?

In questo caso, può utilizzare una cosiddetta «procedura di risoluzione delle controversie», a tale scopo la preghiamo di contattare il seguente organismo di conciliazione:

Büro der Ombudsstelle (Ufficio del Mediatore)  
BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.  
Unter den Linden 42  
10117 Berlino, Germania  
Telefono: (+49) (0)30 644 904 60  
Fax: (+49) (0)30 644 904 629  
E-mail: [info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)  
[www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

Le tre società **Union Investment Privatfonds GmbH**, **Union Investment Service Bank AG** e **Union Investment Real Estate GmbH** partecipano alla procedura di risoluzione delle controversie dinanzi a tale organismo di conciliazione. Per maggiori informazioni sull'Ufficio del Mediatore e sulla procedura, consulti il sito [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de).

Per la risoluzione delle controversie in relazione ai contratti di vendita o di servizio online, è altresì possibile contattare la piattaforma di risoluzione online delle controversie dell'UE (Unione Europea) all'indirizzo [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr).

Su tale sito, inserisca [service@union-investment.de](mailto:service@union-investment.de) come indirizzo di contatto.

È altresì possibile presentare un reclamo all'Autorità federale di vigilanza sui servizi finanziari (BaFin). Può farlo se ritiene che siano stati violate le norme di legge. La BaFin successivamente ne verificherà il rispetto.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Graurheindorfer Strasse 108  
53117 Bonn, Germania  
Tel.: (+49) (0)228 410 80  
Fax: (+49) (0)228 410 815 50  
E-mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
<http://www.bafin.de>

Un'eventuale procedura di risoluzione delle controversie non pregiudica il diritto di adire i tribunali ordinari.

Informazioni su possibili controversie con strumenti di ricorso collettivo, come l'azione di accertamento modello, sono reperibili al seguente link dell'Ufficio federale di giustizia tedesco:

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

Inoltre, ai sensi della Legge federale sul processo modello nelle controversie del mercato finanziario (Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz - KapMuG), gli investitori danneggiati possono richiedere, in condizioni agevolate, il risarcimento per la diffusione di informazioni false, fuorvianti od omesse relative al mercato pubblico dei capitali.

Qualora sia stato avviato un processo modello nelle controversie del mercato finanziario ai sensi della KapMuG, il tribunale competente pubblicherà i ricorsi procedurali modello nel registro dei ricorsi della Gazzetta federale in formato elettronico ([www.bundesanzeiger.de](http://www.bundesanzeiger.de)). I partecipanti ai procedimenti in corso possono ricevere informazioni sui procedimenti all'indirizzo internet [www.kapitalanlegermusterverfahren.de](http://www.kapitalanlegermusterverfahren.de), in cui potranno in particolare visualizzare le memorie presentate dalle parti e le decisioni provvisorie della corte d'appello regionale (Oberlandesgericht).

Gruppo Union Investment