

Kundenbeschwerden

Beschwerden zu den von der Gesellschaft verwalteten Sondervermögen und Mandaten richten Sie bitte an:

UBS Real Estate GmbH
Compliance & Operational Risk Control
– vertraulich –
Postfach 10 14 53
80333 München

Tel.: +49-(0)89-20 60 95 165 oder -131
Fax: +49-(0)89-20 60 95 206
Email: SH-Compliance-Munich@ubs.com

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

- Eingang der Beschwerde bei UBS Real Estate GmbH (Compliance Office) oder über Sales Management & Client Service
- Aufnahme in das zentrale Reklamations-tagebuch
- Nach Feststellung einer Beschwerde ist dem Beschwerdeführer innerhalb von zwei Werktagen eine Bestätigung des Eingangs der Beschwerde zu übermitteln.
- Überwachung/Dokumentation der Bearbeitung
- Analyse der Beschwerdeursache
- Aufarbeitung des Sachverhalts durch betreffende Fachabteilungen
- Beantwortung der Beschwerde durch Sales Management & Client Service und ggfs. Compliance Officer auf Basis der Ergebnisse der Fachabteilungen
- Archivierung des Vorgangs bei der Gesellschaft

Beschwerden werden unverzüglich – in der Regel innerhalb von fünfzehn Geschäftstagen – beantwortet.

Sollte UBS Real Estate GmbH nicht innerhalb von fünfzehn Geschäftstagen alle Fragen der Beschwerde untersuchen können, werden wir den Kunden in einer Zwischennachricht informieren, bis wann mit einer Beantwortung zu rechnen ist. Wenn die Beschwerde nicht innerhalb von 40 Werktagen nach Eingang beigelegt wird, wird der Beschwerdeführer über die Position der UBS Real Estate GmbH zu der Beschwerde informiert werden, einschließlich möglicher Optionen für den Beschwerdeführer, wie z. B. die Weiterleitung

der Beschwerde an ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren.

Für Sie als Anleger ist dieser Service selbst-verständlich kostenfrei. Kosten für Porto und Telefongespräche übernehmen wir.

Schlichtungsstellen

Meinungsverschiedenheiten lassen sich dabei nicht immer vermeiden, sollten aber einfach, schnell und kostenlos gelöst werden.

Für eine Schlichtung von Streitigkeiten nach dem Investmentgesetz können Verbraucher die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht anrufen. Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt hiervon unberührt.

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Schlichtungsstellen nach dem Investmentgesetz
Referat Q 21
Graurheindorfer Straße 108
D-53117 Bonn
Tel.: +49 (0)228 4108-0,
Fax: +49 (0)228 4108-62299
E-Mail: schlichtungsstelle-investment@bafin.de

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches bzgl. Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen können sich die Beteiligten auch an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank wenden. Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt hiervon unberührt.

Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank

Postfach 11 12 32
60047 Frankfurt
Tel.: +49 (0)69 2388-1907 oder -1906
Fax: +49 (0)69 709090-9901
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de
Internet: www.bundesbank.de