

Kunden- beschwerden

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 der UBS Real Estate GmbH (Compliance Office) oder über Sales Management & Client Services
- Aufnahme in das zentrale Reklamations-tagebuch
- Überwachung/Dokumentation der Bearbeitung
- Analyse der Beschwerdeursache
- Aufarbeitung des Sachverhalts durch betreffende Fachabteilungen
- Beantwortung der Beschwerde durch Sales Management & Client Services 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.

Für Sie als Anleger ist dieser Service selbstverständlich 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