

# Beschwerdeverfahren

## Grundsätze zur Bearbeitung von Beschwerden

Für uns steht die Zufriedenheit unserer Anleger an erster Stelle. Daher ist es uns wichtig, Ihnen die Möglichkeit zu geben, Kritik zu äußern. Aufgrund dessen hat die Universal-Investment-Luxembourg S.A. (nachfolgend „UI-Luxembourg“) eine Beschwerdestelle eingerichtet. Beschwerden können sowohl elektronisch als auch schriftlich an die Verwaltungsgesellschaft gerichtet werden.

Elektronisch übermittelte Beschwerden können an die E-Mail-Adresse [Beschwerdemanagement-ui-lux@universal-investment.com](mailto:Beschwerdemanagement-ui-lux@universal-investment.com) verschickt werden.

Bei schriftlichen Beschwerden wenden Sie sich bitte an:

Universal-Investment-Luxembourg S.A.  
Beschwerdemanagement  
15, rue de Flaxweiler  
L-6776 Grevenmacher Luxembourg

Die Beschwerde können Sie in deutscher oder englischer Sprache verfassen. Die Bearbeitung von Beschwerden ist für Anleger kostenfrei.

Ziel des Beschwerdemanagements von UI-Luxembourg ist es, die angemessene und zeitnahe Bearbeitung von Anlegerbeschwerden sicherzustellen.

### Die Bearbeitung von Beschwerden

Sobald uns Ihre Beschwerde erreicht, wird diese vom Beschwerdemanagement elektronisch erfasst und umgehend bearbeitet. Sie werden spätestens nach zehn Werktagen nach Eingang Ihrer Beschwerde eine Empfangsbestätigung erhalten.

Mit Unterstützung der jeweiligen Fachabteilung wird die eingegangene Beschwerde analysiert und bearbeitet. Der Versand des Antwortschreibens erfolgt innerhalb eines Monats nach Eingang Ihrer Beschwerde. Sollte es sich abzeichnen, dass der Bearbeitungsprozess längere Zeit in Anspruch nimmt, erhalten Sie einen Zwischenbescheid.

Sollten Sie mit der Bearbeitung Ihrer Beschwerde nicht zufrieden sein, können Sie sich schriftlich an den zuständigen Verantwortlichen in der Geschäftsführung, Herrn Matthias Müller, wenden.

### Möglichkeit zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der CSSF

Sollte Ihr Anliegen innerhalb eines Monats nach Absendung Ihrer Beschwerde an die Gesellschaft noch nicht geklärt bzw. kein Zwischenbescheid versendet sein, haben Sie weiterhin die Möglichkeit, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der Luxemburger Finanzaufsichtsbehörde Commission de Surveillance du Secteur Financier („CSSF“) zu nutzen. Rechtsgrundlage hierfür ist CSSF Verordnung 16-07. Die Kontaktaufnahme ist per Post unter:

Commission de Surveillance du Secteur Financier  
Département Juridique CC  
283, route d'Arlon

L-2991 Luxembourg

per Fax (+352 26 251 601) oder per E-Mail ([reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)) möglich. Ein Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Beschwerde bei der CSSF ist nicht mehr zulässig, wenn zwischen dem Zeitpunkt der Einreichung bei der CSSF und der ursprünglichen Einreichung bei der UI-Luxembourg mehr als ein Jahr vergangen ist.

### Überprüfung der Grundsätze zur Bearbeitung von Beschwerden

Diese Grundsätze werden in regelmäßigen Abständen überprüft und von UI-Luxembourg veröffentlicht.

Sie können zur Durchsetzung Ihrer Rechte zudem den Rechtsweg vor den ordentlichen Gerichten beschreiten. Ihnen steht die Möglichkeit zu einer Individualklage offen

#### Kontakt

T +352 261502-1

[info@universal-investment.com](mailto:info@universal-investment.com)

Universal-Investment-Luxembourg S.A.  
15, rue de Flaxweiler  
6776 Grevenmacher – Luxemburg

Stand: September 2019

© 2022. Alle Rechte vorbehalten. Diese Veröffentlichung dient ausschließlich Informationszwecken und stellt keinen Vertrieb von Anteilen oder Aktien an Investmentvermögen dar. Sie richtet sich ausschließlich an professionelle oder semi-professionelle Anleger und ist nicht zur Weitergabe an Privatanleger bestimmt. Die in dieser Veröffentlichung zum Ausdruck gebrachten Meinungen geben die aktuelle Einschätzung des Verfassers wieder und können sich ohne vorherige Ankündigung ändern. Vervielfältigungen, Weitergaben oder Veränderungen dieser Veröffentlichung oder deren Inhalts bedürfen der vorherigen ausdrücklichen Erlaubnis von Universal Investment. Soweit nicht anders gekennzeichnet, wurden Übersichten und Daten durch Universal Investment erstellt.