

# Informationsblatt zum Beschwerdemanagement/Ombudsmannverfahren/ Streitbeilegungsverfahren

Sehr geehrte Anlegerin, sehr geehrter Anleger,

Sie haben sich für Produkte und Lösungen von Amundi entschieden. Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen. Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig. Wir möchten Ihnen – unseren Kunden – den bestmöglichen Service bieten. Sollte es dennoch vorkommen, dass Sie nicht erhalten, was Sie von uns erwarten, teilen Sie uns dies bitte mit. Sie erreichen uns über folgende Wege:

Postalisch:	Amundi Deutschland GmbH, Beschwerdemanagement, Arnulfstraße 124–126, 80636 München, Deutschland
Telefonisch:	+49 (0) 800.888.1928 (gebührenfrei, Mo. bis Fr. 08:00–18:00 Uhr)
Per Fax:	+49 (0) 800.777.1928
Per e-mail:	info_de@amundi.com
Per Internet:	www.amundi.de\Kontakt

Ihre Beschwerde wird nach Eingang zunächst bei uns erfasst und dokumentiert. Anschließend wird Ihr Anliegen von entsprechend qualifizierten Betreuerinnen und Betreuern bearbeitet. Unser Ziel ist es, Ihnen spätestens vier Arbeitstage nach Eingang eine qualifizierte Antwort zukommen zu lassen. Sollten ungeplante Wartezeiten bei der Bearbeitung entstehen, so erhalten Sie von uns einen Zwischenbescheid. Ihre Beschwerde beantworten wir grundsätzlich schriftlich. Sofern Sie dies wünschen, besprechen wir das Ergebnis auch gerne persönlich mit Ihnen. Wir sind bemüht, eine nachvollziehbare Klärung zu ermöglichen und nach einer gemeinsamen Lösung zu suchen. Selbstverständlich ist dieser Service für Sie als Anleger in unseren Investmentfonds kostenfrei.

Sollten Sie mit der Ihnen vorgeschlagenen Lösung nicht zufrieden sein, besteht für Sie als Privatanleger jederzeit die Möglichkeit, zur Durchsetzung ihrer Rechte den Rechtsweg vor den ordentlichen Gerichten zu beschreiten oder auch ein Verfahren für alternative Streitbeilegung anzustrengen.

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs können Sie die „Ombudsstelle für Investmentfonds“ des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. anrufen. Die Gesellschaft nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teil. Die Kontaktdaten der „Ombudsstelle für Investmentfonds“ des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. lauten:

Postalisch: Büro der Ombudsstelle  
BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.  
Unter den Linden 42, 10117 Berlin

Telefonisch: 0 30 / 6 44 90 46-0

Per Fax: 0 30 / 6 44 90 46-29

Per e-mail: [info@ombudsstelle-investmentfonds.de](mailto:info@ombudsstelle-investmentfonds.de)

Per Internet: [www.ombudsstelle-investmentfonds.de](http://www.ombudsstelle-investmentfonds.de)

Bei Streitigkeiten aus der Anwendung der Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuches betreffend Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen können Sie sich auch an die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank wenden. Die Kontaktdaten lauten:

Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank  
Postfach 11 12 32  
60047 Frankfurt  
Tel.: 069/2388-1907 oder -1906  
Fax: 069/2388-1919  
E-Mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Kaufverträgen oder Dienstleistungsverträgen, die auf elektronischem Wege zustande gekommen sind, können Sie sich an die Online-Streitbeilegungsplattform der Europäischen Uni-on (EU) wenden ([www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr)). Als Kontaktadresse der Gesellschaft kann dabei folgende E-Mail angegeben werden: [info\\_de@amundi.com](mailto:info_de@amundi.com). Die Plattform ist selbst keine Streitbeilegungsstelle, sondern vermittelt den Parteien lediglich den Kontakt zu einer zuständigen nationalen Schlichtungsstelle. Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt von einem Schiedsverfahren unberührt.

### **Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz:**

In anderen als den oben genannten Angelegenheiten ist die Amundi Deutschland GmbH nicht bereit, an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen. Eine gesetzliche Verpflichtung hierzu besteht nicht.

Bitte wenden Sie sich mit einem Problem zunächst an uns, bevor Sie eines der vorgenannten Verfahren einleiten. Vieles lässt sich bereits auf diesem Wege klären. Gern helfen wir Ihnen weiter.

Ihre Amundi Deutschland GmbH

(Stand: 25.03.2020)

Amundi Deutschland GmbH  
Arnulfstraße 124-126, 80636 München, Deutschland  
Telefon: +49 (0)89-992 26-0, Telefax: +49 (0)89-992 26-40 20, [www.amundi.de](http://www.amundi.de)

Handelsregister: HRB 91 483 München