

## Informationen zum Beschwerdeverfahren Alceda Fund Management S.A.

Sehr geehrte Anlegerin, sehr geehrter Anleger,

Sie haben sich für Produkte und Lösungen von Alceda Fund Management S.A. entschieden. Wir bedanken uns für Ihr Vertrauen und es ist uns eine Verpflichtung, stets im besten Interesse von Ihnen, unseren Anlegern, zu handeln.

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle. Daher hat Alceda Fund Management S.A. eine Beschwerdestelle eingerichtet, an die Sie sich wenden können, wenn Sie sich beschweren oder Kritik äußern möchten.

Mit dem Beschwerdemanagement erfüllen wir rechtliche Anforderungen. Ihre wertvollen Hinweise helfen uns aber auch bei der kontinuierlichen Verbesserung unserer Prozesse und Vorgehensweisen.

Das Einlegen einer Beschwerde bei Alceda Fund Management S.A. ist kostenfrei. Wir werden Ihnen den Eingang jeder Beschwerde umgehend bestätigen und diese zeitnah bearbeiten. Im Anschluss informieren wir Sie über die weitere Verfahrensweise betreffend Ihr Anliegen.

Alceda Fund Management S.A. versteht unter dem Begriff „Beschwerde“ jede geäußerte Unzufriedenheit eines Kunden oder Interessenten im Hinblick auf die Pflichten und Vorgaben für Alceda Fund Management S.A. Diese Äußerungen können persönlich, telefonisch, per Brief, per E-Mail oder per Fax erfolgen.

Ihre Beschwerden können Sie folgendermaßen an Alceda Fund Management S.A. übermitteln:

Alceda Fund Management S.A.  
Airport Center Luxembourg  
5, Heienhaff  
1736 Senningerberg  
Luxemburg

Tel.: +352 248 329 - 1  
Fax: +352 248 329 - 442

[complaints@alceda.lu](mailto:complaints@alceda.lu)

Sie haben bei einer nicht zufriedenstellenden Antwort die Möglichkeit, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden bei der CSSF zu nutzen (vgl. CSSF Verordnung 13-02).

Weitere Informationen sind auf Anfrage bei Alceda Fund Management S.A. kostenfrei erhältlich.

Stand: Oktober 2014