

Informationen zum Beschwerdeverfahren

Alceda Fund Management S.A.

1. Zielsetzung

Die Zufriedenheit unserer Kunden steht für uns an erster Stelle, sodass ebenfalls der Umgang mit Beschwerden einen besonderen Stellenwert einnimmt. Die im Folgenden dargestellten Grundsätze sind Auszüge aus der internen Beschwerdemanagement Policy und stellen Leitlinien zur Bearbeitung von Beschwerden dar.

Der Luxemburgische Gesetzgeber definiert den Beschwerdebegriff abstrakt als „Beschwerde, die zur Anerkennung eines Rechts oder eines Schadensersatzanspruchs bei einem Finanzdienstleister eingereicht wurde.“ (Art. 1 der Verordnung CSSF Nr. 16-07). In Anlehnung daran verstehen wir unter dem Begriff „Kundenbeschwerde“ sämtliche Äußerungen hinsichtlich Unzufriedenheit bezüglich Leistungen der Alceda Fund Management S.A. bzw. ihrer Mitarbeiter und/ oder Dienstleister.

Ihre wertvollen Hinweise helfen uns bei der kontinuierlichen Verbesserung unserer Prozesse und Vorgehensweisen.

2. Umgang mit Beschwerden

Beschwerden können bei untenstehender Beschwerdestelle auf Deutsch oder Englisch unter Angabe Ihrer Kontaktdaten und Beschreibung des Sachverhalts eingereicht werden. Sobald uns eine Beschwerde erreicht, werden wir diese umgehend bearbeiten mit dem Ziel, eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Die Bearbeitung von Beschwerden ist selbstverständlich kostenlos.

Sollte sich der Sachverhalt als komplex darstellen, wird dem Beschwerdeführer innerhalb von zehn Bankarbeitstagen eine Eingangsbestätigung, sowie einen Zwischenbescheid innerhalb eines Monats nach Eingang der Beschwerde zugestellt. In letzterem wird über den Grund der Verzögerung und den voraussichtlichen Abschluss der Bearbeitung informiert.

Im Fall einer unzureichenden Antwort können Sie sich schriftlich an das für Beschwerden zuständige Mitglied der Geschäftsführung, Frau Désirée Eklund, wenden.

Sollten Sie auch hier innerhalb eines Monats keine zufriedenstellende Antwort erhalten, steht es Ihnen frei, das Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Beschwerden der CSSF nach Verordnung CSSF Nr. 16-07 zu nutzen (siehe <http://www.cssf.lu/de/verbraucher/kundenbeschwerden/>). Bitte reichen Sie Ihre Beschwerde mit den in der vorgenannten Verordnung geforderten Unterlagen entweder postalisch (CSSF, Département Juridique - Service JUR - CC, 283, route d'Arlon, L-1150 Luxembourg), per Fax (+352 26251-2601) oder per E-Mail (reclamation@cssf.lu) bei der CSSF ein. Bitte berücksichtigen Sie, dass die Beschwerde innerhalb eines Jahres ab Einreichung der Beschwerde beim Finanzdienstleister, bei der CSSF eingehen muss. Bei Verstreichen der Frist gilt der Antrag als unzulässig.

3. Kontaktaufnahme

Ihre Beschwerden können Sie wie folgt an uns richten:

Per Post Alceda Fund Management S.A.
Airport Center Luxembourg
5, Heienhaff
LU-1736 Senningerberg

Per Mail info@alceda.lu

Per Fax +352 248 329 442

Stand: Juni 2017