

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

Sehr geehrte Anlegerin, sehr geehrter Anleger, sehr geehrte Interessenten und Interessentinnen unserer Produkte,

die Zufriedenheit unserer Kunden und potentiellen Kunden steht für uns an erster Stelle. Hierbei nimmt der Umgang mit Beschwerden einen besonderen Stellenwert ein. Ihre wertvollen Hinweise helfen uns auch bei der kontinuierlichen Verbesserung unserer Prozesse und Vorgehensweisen. Die Alceda Fund Management S.A. hat aus diesem Grund sowie zur Erfüllung rechtlicher Anforderungen eine Beschwerdemanagementfunktion eingerichtet. Für die Verwaltung von Beschwerden gegenüber der Alceda Fund Management S.A ist die gruppeninterne Gesellschaft Aquila Capital Concepts GmbH verantwortlich.

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.

Eine Beschwerde können Sie persönlich, telefonisch, per Brief, per Fax oder per Email an uns richten. Das Einlegen einer Beschwerde ist auf Deutsch oder auf Englisch möglich und kann sowohl an die Alceda Fund Management S.A. als auch direkt an die Beschwerdemanagementfunktion an die folgenden Kontakte gerichtet werden:

Alceda Fund Management S.A.:

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

Email: [info@alceda.lu](mailto:info@alceda.lu)

Tel.: +352 248 329 442

Beschwerdemanagementfunktion:

Aquila Capital Management GmbH  
Sales Operations  
Valentinskamp 70  
20355 Hamburg

Email: [Beschwerdemanagement@aquila-capital.com](mailto:Beschwerdemanagement@aquila-capital.com)

Tel.: 040 87 50 50 207

Bitte geben Sie bei der Einlegung Ihrer Beschwerde Ihre Kontaktdaten an und eine Beschreibung des Sachverhalts. Die Bearbeitung von Beschwerden ist selbstverständlich kostenfrei.

Sofern wir Ihrem Anliegen nicht sofort abhelfen können, wird Ihre Beschwerde anhand des folgenden Verfahrens bearbeitet. Die dargestellten Grundsätze sind Auszüge aus der internen Beschwerdemanagement Policy und stellen Leitlinien zur Bearbeitung von Beschwerden dar.

Der Eingang jeder Beschwerde wird dokumentiert und sie erhalten umgehend, spätestens nach 10 Werktagen eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Beschwerde. Gegebenenfalls wird Ihre Beschwerde unverzüglich nach Eingang an die dort eingerichtete Beschwerdemanagementfunktion weitergeleitet. Ihre Beschwerde wird sodann zeitnah, in der Regel spätestens innerhalb eines Monats, anhand unserer internen Grundsätze für das Beschwerdemanagement bearbeitet. Gegebenenfalls werden hierzu von Ihnen weitere Informationen benötigt. Sollte die Bearbeitung eine längere Zeit in Anspruch nehmen, was zum Beispiel bei einer komplexen Sachlage der Fall sein kann, wird Ihnen in einem Zwischenbescheid der aktuelle Stand der Bearbeitung, die Gründe für die Verzögerung sowie der voraussichtliche Zeitpunkt des Abschlusses der Bearbeitung mitgeteilt. Die Beschwerdestelle dokumentiert alle Beschwerden sowie die zu ihrer Abhilfe getroffenen Maßnahmen systematisch. Nach Abschluss der Bearbeitung erhalten Sie eine Stellungnahme.

Jede endgültige Entscheidung, die Ihren Forderungen nicht vollständig nachkommt wird Ihnen eingehend erläutert.

Sie haben bei einer nicht zufriedenstellenden Antwort die Möglichkeit Ihre Beschwerde aufrecht zu erhalten. Zunächst können Sie die Beschwerde schriftlich auf Ebene der Geschäftsführung der Alceda Fund Management S.A. bei dem zuständigen Mitglied der Geschäftsführung, Frau Désirée Eklund, einreichen.

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](mailto: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.

### **Interimshinweis: Europäische Online-Streitbeilegungsplattform**

Die Europäische Kommission hat unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Die OS-Plattform kann ein Verbraucher für die außergerichtliche Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

Die Plattform ist selbst keine Streitbeilegungsstelle, sondern vermittelt den Parteien lediglich den Kontakt zu einer zuständigen nationalen Schlichtungsstelle.

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

Stand: Januar 2020