

Beschwerdemanagement

Sehr geehrte Anlegerin, sehr geehrter Anleger,

Sie haben sich für Fondsprodukte unserer Gesellschaft entschieden. Für Ihr Vertrauen bedanken wir uns herzlich. Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Deshalb bitten wir Sie, uns unverzüglich mitzuteilen, wenn wir Ihre Erwartungen nicht oder nur teilweise erfüllen konnten.

Sie erreichen uns über folgende Wege:

Per Telefon: 06171 66-6966

Per Telefax: 06171 66-4797

Per E-Mail: trust@alte-leipziger.de

Per Brief: Alte Leipziger Trust Investment-Gesellschaft mbH,

- Beschwerdemanagement -, Alte Leipziger-Platz 1, 61440 Oberursel

Zur zielgerichteten Klärung Ihrer Beschwerde bitten wir Sie um möglichst schriftliche Darstellung des Sachverhaltes.

Ihre eingehende Beschwerde wird bei uns im Bereich „Fondsmarketing & Vertriebsunterstützung“ erfasst und dort anschließend von qualifizierten Mitarbeiter*innen bearbeitet. Ihre Beschwerde wird innerhalb von drei Geschäftstagen bearbeitet. Sollte es für die Bearbeitung Ihrer Beschwerde erforderlich sein, eine Stellungnahme eines beteiligten Dritten (z. B. Ihres persönlichen Betreuers) einzuholen, erhalten Sie von uns binnen drei Geschäftstagen eine Eingangsbestätigung.

Bei schwerwiegenden Vorwürfen gegen unsere Gesellschaft im Zusammenhang mit unserer Fondsverwaltung sind unsere Mitarbeiter angehalten, die Geschäftsführung unverzüglich zu informieren. Unsere Beschwerdebearbeitung wird regelmäßig von unserer Innenrevision und unserer Compliance-Abteilung überprüft.

Selbstverständlich ist dieser Service für Sie als Anleger*in in unseren Investmentfonds kostenfrei.

Außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren

Unser Bestreben ist es, eine nachvollziehbare Klärung zu ermöglichen und einen sachgerechten Interessenausgleich herbeizuführen. Kommt es dennoch zu keiner für Sie zufriedenstellenden Einigung, können Sie nach § 342 Kapitalanlagegesetzbuch (KAGB) die beim Bundesverband Investment und Asset Management e. V. (BVI) eingerichtete Schlichtungsstelle „Ombudsstelle für Investmentfonds“, Unter den Linden 42, 10117 Berlin (Telefon: (030) 6449046-0, Telefax: (030) 6449046-29, Email: info@ombudsstelle-investmentfonds.de), anrufen.

Europäische Online-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform)

Sofern die ALTE LEIPZIGER Trust Investment-Gesellschaft mbH die Möglichkeit zum Online-Abschluss (Kauf-/Vermittlungs- oder Dienstleistungsverträge) anbietet, ist die ODR-Verordnung (Online-Streitbelegungsverordnung) anzuwenden. Die ODR-Verordnung regelt die Einrichtung einer Online-Streitbelegungsplattform durch die EU-Kommission. Die Europäische Kommission stellt eine Plattform zur Online-Streitbelegung bereit. Diese ist unter www.ec.europa.eu/consumers/odr zu erreichen.

Dabei handelt es sich um eine interaktive Internetseite, die bei Streitigkeiten aus online abgeschlossenen Kauf-/ Dienstleistungsverträgen (d.h. über Internetseiten, mobile Anwendungen oder per E-Mail) als zentrale Anlaufstelle für Verbraucher fungiert.

Hinweis zu Reklamationen hinsichtlich der Depotführung

Sofern sich Beschwerden hinsichtlich Ihrer Depotführung ergeben, bitten wir Sie, sich direkt an Ihre depotführende Stelle zu wenden.

Stand: Januar 2022