

# CADELUX S.A.

## Klachtenafhandelingsbeleid

CADELUX S.A. is gemachtigd om zowel op te treden als beheermaatschappij in overeenstemming met hoofdstuk 15 van de wet van 17 december 2010 betreffende instellingen voor undertakings for collective investment in transferable securities (UCITS) en als beheerder van alternatieve beleggingsfondsen in overeenstemming met hoofdstuk 2 van de wet van 12 juli 2013 op Alternative Investment Fund Managers (AIFM).

CADELUX S.A. ("Cadelux") heeft procedures ingevoerd met betrekking tot klachtenafhandeling om ervoor te zorgen dat klachten snel en eerlijk worden verwerkt, in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving.

Beleggers mogen verwachten dat hun claims eerlijk en billijk worden behandeld. Als zodanig kan elke belegger zijn/haar grieven kenbaar maken via de website, e-mail of post van Cadelux. Klachten worden schriftelijk ingediend en voor beleggers kosteloos afgehandeld.

- Via internet op de website van <http://www.cadelux.lu/>
- Per e-mail naar het volgende adres: [info@cadelux.lu](mailto:info@cadelux.lu)
- Per brief, gericht aan de klachtenafhandelingsfunctionaris van Cadelux: CADELUX S.A., 287, Route d'Arlon L-1150 Luxembourg, Attn. Gilles Wéra

Om de klacht te kunnen beoordelen, kijkt de klachtenfunctionaris van Cadelux eerst naar het onderwerp van de klacht en bepaalt of zij de klacht überhaupt gegrond moet verklaren. De klachtenfunctionaris zal vervolgens adequaat onderzoek doen om de waarheid objectief, onpartijdig en geloofwaardig te achterhalen.

Voor de eenvoudige gevallen zal Cadelux binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk reageren op de klager.

Voor complexere gevallen bevestigt de klachtenbehandelaar de ontvangst van de klacht binnen dezelfde termijn van tien (10) werkdagen en deelt hij de klager mee dat zijn claim in behandeling is en zo goed mogelijk wordt beheerd.

Cadelux zal binnen één maand na ontvangst van de klacht een antwoord geven, behalve in uitzonderlijke gegronde omstandigheden.

Als de klager binnen deze termijn van een maand geen antwoord heeft ontvangen of als hij niet tevreden is met de kwaliteit van het antwoord, kan hij vragen om zijn zaak rechtstreeks te laten beoordelen door de Raad van Bestuur, of hij kan zijn klacht escaleren naar de CSSF, volgens de voorwaarden beschreven in CSSF-Regulation 16-07, met betrekking tot buitengerechtelijke klachtenbeslechting en de CSSF Circular 17/671.

Alle nuttige informatie en het in te vullen formulier zijn te vinden op de CSSF-website (<https://reclamations.apps.cssf.lu>)

