Informationen zum Beschwerdeverfahren

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

die Zufriedenheit unserer Kunden und potenziellen Kunden steht für uns an erster Stelle. Hierbei nimmt der Umgang mit Beschwerden einen besonderen Stellenwert ein. Daher hat die Aquila Capital Investmentgesellschaft mbH 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.

Als Beschwerde gilt jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person (Beschwerdeführer) an ein beaufsichtigtes Unternehmen im Zusammenhang mit dessen Geschäftsaktivität richtet.

Eine Beschwerde können Sie persönlich, telefonisch, per Brief, per Fax oder per E-Mail an die Aquila Capital Investmentgesellschaft mbH, bzw. an die Caveras Treuhand GmbH (in den Fällen, in denen die Caveras Treuhand GmbH als Treuhänder agiert) richten. Das Einlegen einer Beschwerde ist auf Deutsch oder auf Englisch möglich und kann an die folgenden Kontakte gerichtet werden:

Aquila Capital Investmentgesellschaft mbH Valentinskamp 70 20355 Hamburg	Caveras Treuhand GmbH Valentinskamp 70 20355 Hamburg
Email: Beschwerdemanagement@aquila.capital Web: www.aquila-capital.de	Email: info@caveras-treuhand.de Web: www.caveras-treuhand.de
Tel.: 040 87 50 50 100	Tel.: +49 40 80 60 66 5 – 0

Das Einlegen einer Beschwerde ist kostenfrei. Bitte geben Sie bei der Einlegung Ihrer Beschwerde Ihre Kontaktdaten an und eine Beschreibung des Sachverhalts.

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

Der Eingang jeder Beschwerde wird dokumentiert und sie erhalten umgehend 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.

Sollten wir keine für Sie zufriedenstellende Lösung gefunden haben, können Sie sich alternativ mit Ihrem Anliegen auch an die unten aufgeführten Stellen zur alternativen Streitbeilegung wenden.

Ombudsstelle beim BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.

Bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs können Verbraucher die „Ombudsstelle für Investmentfonds“ des BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V. anrufen. Die Aquila Capital Investmentgesellschaft mbH, Hamburg, nimmt an Streitbeilegungsverfahren vor dieser Schlichtungsstelle teil.

Die Kontaktdaten der „Ombudsstelle für Investmentfonds“ lauten:

Büro der Ombudsstelle BVI Bundesverband Investment und Asset Management e.V.

Unter den Linden 42
10117 Berlin
Telefon: (030) 6449046-0
Telefax: (030) 6449046-29
E-Mail: info@ombudsstelle-investmentfonds.de

Stand: Mai 2025