

Informationen zum Beschwerdeverfahren
Aquila Capital Investmentgesellschaft mbH

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. 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 Email an uns richten. Das Einlegen einer Beschwerde ist auf Deutsch oder auf Englisch möglich und kann sowohl an die Aquila Capital Investmentgesellschaft mbH als auch direkt an die Beschwerdemanagementfunktion 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.com Web: www.aquila-capital.de	Email: info@caveras-treuhand.de Web: www.caveras-treuhand.de
Tel.: 040 87 50 50 207	Tel.: +49 40 80 60 66 5 – 0

Das Einlegen einer Beschwerde bei der Aquila Capital Investmentgesellschaft mbH 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 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. Diese 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. Gegebenenfalls wird Ihre Beschwerde unverzüglich nach Eingang an die dort eingerichtete Beschwerdemanagementfunktion weitergeleitet. Dort wird sie geprüft. In der Regel dauert die Bearbeitung einer Beschwerde nicht länger als einen Monat. 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

Ombudsstelle beim bsi Bundesverband Sachwerte und Investmentvermögen e.V.

Bei Schwierigkeiten mit einer Beteiligung an geschlossenen Investmentvermögen oder geschlossenen Fonds steht Anlegern die vom Verein Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V. getragene Verbraucherschlichtungsstelle zur Verfügung.

Die Ombudspersonen, die die Streitigkeiten zwischen den Beteiligten schlichten, sind in ihrer Eigenschaft als Schlichter unabhängig und weder an Weisungen des Vorstands noch an Weisungen eines Mitglieds oder der Geschäftsstelle des Vereins Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V. gebunden.

Die Kontaktdaten der „Ombudsstelle Geschlossene Fonds“ lauten:

Ombudsstelle Geschlossene Fonds e.V.

Postfach 64 02 22 10048 Berlin

Telefon: (030) 25761690

Fax: (030) 25761691

E-Mail: info@ombudsstelle.com

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.

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, eine **zivilrechtliche Klage** einzureichen.

Weitere Informationen sind auf Anfrage bei der Aquila Capital Investmentgesellschaft mbH kostenfrei erhältlich.

Stand: Januar2018