

## Grundsätze des Beschwerdemanagements

Das Beschwerdemanagement gilt für Kunden oder potentielle Kunden.

Die Boerse Stuttgart cats GmbH ist verpflichtet, wirksame und transparente Strategien und Verfahren für das Beschwerdemanagement zu errichten.

Die geschaffenen internen Verfahren dienen dazu, Beschwerden unverzüglich abzuwickeln.

## Wie kann eine Beschwerde eingereicht werden?

Der Kunde oder potentielle Kunde kann eine Beschwerde schriftlich (Brief), telefonisch oder per-E-Mail einreichen.

**Schriftlich:** Boerse Stuttgart cats GmbH  
Beschwerdemanagement  
Börsenstraße 4  
70174-Stuttgart“

**Telefon:** 0711/ 222 985 250

**E-Mail:** [catshelp@boerse-stuttgart.de](mailto:catshelp@boerse-stuttgart.de)

(<https://www.bs-cats.com/de/impressum-kontakt>)

Für die Bearbeitung der Beschwerde sind folgende Angaben von Vorteil:

- Kontaktdaten des Beschwerdeführenden
- Beschreibung des Sachverhalts
- Eventuelle Unterlagen, die von Relevanz sind
- Falls im Namen einer anderen Person eine Beschwerde eingereicht wurde, bitte die Vertretungsberechtigung hinzufügen

## Wie ist der Ablauf des Beschwerdeverfahrens?

Der Kunde erhält stets zeitnah eine Eingangsbestätigung der Beschwerde. Je nach Komplexität des Sachverhalts, kann es sein, dass die Bearbeitung eines Sachverhalts eine gewisse Zeit in Anspruch nimmt. Eine Bearbeitung der Beschwerde und Rückmeldung an den Kunden erfolgt jedoch spätestens nach 15 Arbeitstagen. Kann innerhalb dieser Frist keine Antwort gegeben werden, so wird der Kunde über die Gründe der Verzögerung und den voraussichtlichen Zeitpunkt des Abschlusses der Prüfung informiert.

## Welche alternativen Möglichkeiten der Streitbeilegungsverfahren gibt es?

Der Kunde hat die Möglichkeit bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht eine Beschwerde einzureichen.

Die Adressen lautet:  
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Marie-Curie-Straße 24-28  
D-60439 Frankfurt am Main

Die Möglichkeit den Rechtsweg zu bestreiten, steht dem Kunden ebenfalls offen.