

Wirtschaftskammer Österreich

«Straße» «ON»  
 «Postleitzahl» «Ort»

BEREICH Bankenaufsicht  
 GZ FMA-SG23 5000/0260-CSA/2014  
 (bitte immer anführen!)

SACHBEARBEITER/IN Dr. Susanne Riesenfelder, akad.  
 Europarechtsexpertin

TELEFON (+43-1) 249 59 -1114

TELEFAX (+43-1) 249 59 -1199

E-MAIL susanne.riesenfelder@fma.gv.at

E-ZUSTELLUNG: ERsB-ORDNUNGSNR. 9110020375710

WIEN, AM

## **Umsetzung JC Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA) – Clusterung der Beschwerdethemen**

Sehr geehrter Herr Dr. Rudorfer,

Bezugnehmend auf frühere Korrespondenz zur Umsetzung der JC Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel (ESMA) und das Bankwesen (EBA), zu denen sich die FMA compliant erklärt hat, bedanken wir uns für die seitens der Industrie ausgearbeitete Clusterung der Beschwerden, die am 18.12.2015 übermittelt wurde.

Diese Clusterung soll als Grundlage für eine künftige Novelle zur VERA-V herangezogen werden. Die Kreditinstitute werden daher ersucht, wie in unseren Vorgesprächen avisiert, bereits mit Stichtag 1.1.2016 die Daten gemäß dieser Clusterung zu sammeln um für das gesamte Jahr 2016 in der Folge eine Meldung an die FMA erstatten zu können. Diese Meldungen sind auch über die Verbände möglich, für diesen Fall sind die Daten für jedes Kreditinstitut separat auszuweisen.

### **Banken**

Kategorie	Bankdienstleistung	Wertpapierdienstleistung
Finanzierungen	(Anzahl)	
Filialen (insb. Service)	(Anzahl)	
Zahlungsverkehr	(Anzahl)	
Veranlagung/Vorsorge/Sparprodukte	(Anzahl)	
Wertpapiere		(Anzahl)
Treasury		(Anzahl)
E-Business (Onlinebanking, Telefonbanking)	(Anzahl)	
Sonstiges	(Anzahl)	

## KAG

Kategorie	Investmenttätigkeiten von KAG
Fondsveranlagungen	(Anzahl)
Fondsmaßnahmen	(Anzahl)
Sonstiges	(Anzahl)

Ab Inkrafttreten der VERA-V wird die Meldung standardisiert über das Meldewesen erfolgen.

Der Begriff der Beschwerde ist iS der JC Leitlinien als eine „Äußerung der Unzufriedenheit“, die eine natürliche oder juristische Person mit konkretem Begehren – darunter fallen auch mündlich vorgetragene Äußerungen – zu einem konkreten Geschäftsfall an ein Kreditinstitut richtet. Mit 1.1.2016 bereits anhängige Schlichtungsverfahren bzw. anhängige Klagen sind nicht darunter zu subsumieren.

Wir danken Ihnen für die Unterstützung bei der Umsetzung der JC Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung und rasche Information über dieses Schreiben an die Industrie.

Mit freundlichen Grüßen

Finanzmarktaufsichtsbehörde  
Für den Vorstand

Mag. Eva-Désirée Lembeck-Kapfer, LL.M.  
Abteilungsleiterin

elektronisch gefertigt