

# Reden wir über Geld



ÜBER GELD SPRICHT MAN NICHT? ... SOLLTEN WIR ABER!

## Beschwerden über Finanzdienstleister

**Wissen Sie, dass Ihr Finanzdienstleister Ihre Beschwerde entgegennehmen, bearbeiten und dokumentieren muss? Beschwerden sind wichtige Rückmeldungen für die Unternehmen!**

Sie sind unzufrieden mit einem Produkt oder einer Dienstleistung Ihrer Bank, Versicherung oder Wertpapierfirma und fragen sich, wie Sie damit umgehen sollen?



Ihr erster Schritt sollte immer eine schriftliche Beschwerde an das betroffene Unternehmen sein, um mit diesem gemeinsam eine Lösung für Ihr Problem zu finden.

### Wie können Sie sich beschweren?

Egal ob Sie direkt in der Filiale stehen oder sich telefonisch oder via E-Mail beschweren möchten – Ihr Finanzdienstleister muss Ihre Beschwerde entgegennehmen. Finanzdienstleister müssen auf deren Homepage darüber informieren, wie

eine Beschwerde einzubringen ist, von welcher Stelle diese bearbeitet wird, wie lange die Bearbeitung ungefähr dauert und an wen Sie sich nach Abschluss des Beschwerdeverfahrens wenden können, falls Sie noch immer unzufrieden sind.

## Pflichten der Finanzdienstleister

- Alle Beweismittel und Informationen die Ihre Beschwerde betreffen, müssen zusammengetragen und geprüft werden.
- Das Unternehmen muss klar, eindeutig und verständlich mit Ihnen kommunizieren.
- Sie müssen ohne unnötige Verzögerung eine Antwort erhalten.
- Sollte die Bearbeitung längere Zeit in Anspruch nehmen, muss Sie das Unternehmen über die Gründe für die Verzögerung informieren und mitteilen, wann Sie voraussichtlich mit einer Antwort rechnen können.
- Sollte der Finanzdienstleister Ihren Forderungen nicht nachkommen, muss die Ablehnung begründet werden und Ihnen ein Ansprechpartner zur Aufrechterhaltung Ihrer Beschwerde genannt werden.
- Ansprechpartner sind die Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, die Verbraucherschlichtung, die Beschwerdestelle über Versicherungsunternehmen im Sozialministerium, die Ombudsstelle des Fachverbands Finanzdienstleister usw.

## Was ist die Rolle der FMA?

Die FMA prüft, ob sich die konzessionierten Unternehmen an ihre Pflichten zum Beschwerdeverfahren halten. Finanzdienstleister müssen die Beschwerden unter anderem dokumentieren, analysieren und zumindest zahlenmäßig an die FMA melden. So erhalten wir als Auf-

sichtsbehörde einen Überblick über die Themenstellungen, bei denen es am Finanzmarkt zu Problemen kommt. Die gewonnenen Erkenntnisse sind eine wichtige Grundlage für die Aufsichts- und Prüftätigkeit und tragen zum kollektiven Verbraucherschutz bei.

### —→ mehr Informationen

Auf unserer Website finden Sie die Leitlinien der europäischen Aufsichtsbehörden für Beschwerden bei Versicherungsunternehmen sowie im Wertpapierhandel und Bankwesen:

→ [www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at) ▶ Finanz ABC ▶ Anfragen und Beschwerden

### —→ weitere Ausgaben

- 18 ETFs
- 19 Strukturvertrieb
- 20 Immobilienkredite neu redenwiruebergeld.fma.gv.at

### —→ Finanz ABC

Auf unserer Website finden Sie wichtige Basisinformationen: [www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at) ▶ Finanz ABC ▶ Anfragen und Beschwerden

Diese Verpflichtungen bestehen für alle konzessionierten Kreditinstitute, Wertpapierfirmen, Zahlungsinstitute, Fondsgesellschaften, Versicherungsunternehmen usw.

Schauen Sie in unsere

#### Unternehmensdatenbank:

→ [www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at)

- ▶ Service
- ▶ Unternehmensdatenbank

#### Europäische Aufsichtsbehörden:

##### EBA:

European Banking Authority

##### ESMA:

European Securities and Markets Authority

##### EIOPA:

European Insurance and Occupational Pensions Authority

#### IMPRESSUM:

Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA)  
Otto-Wagner-Platz 5  
1090 Wien  
Tel.: +43 1 249 59 0  
Fax: +43 1 249 59 5499  
E-Mail: [fma@fma.gv.at](mailto:fma@fma.gv.at)