

Österreichische Finanzmarktaufsicht (FMA)
Otto-Wagner-Platz 5
1090 Wien

Bundessparte Bank und Versicherung
Wiedner Hauptstraße 63 | Postfach 320
1045 Wien
T +43 (0)5 90 900-DW | F +43 (0)5 90 900-272
E bsbv@wko.at
W <http://wko.at/bsbv>

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, Sacharbeiter
BSBV 184/Dr. Egger

Durchwahl
3137

Datum
15.5.2020

FMA-Begutachtung Sammelnovelle Meldewesen (VERA-V, ZEIMV und JKAB-V)

Sehr geehrte Damen und Herren!

Zum Entwurf einer Novelle der FMA-VERA-Verordnung dürfen wir folgende Stellungnahme abgeben:

I. Beschwerdewesen

Die von der FMA vorgeschlagene Erweiterung des Beschwerdebegriffs auf Basis der Joint Committee (JC) Leitlinien der ESMA/EBA zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen würde in der Praxis zu Schwierigkeiten führen.

§ 5 Abs 1 Z 4 VERA-V: Definition einer „Beschwerde“

1. Beanstandungen von vertraglichen Konditionen

Wir sehen Probleme bei kundenseitigen Beanstandungen von Konditionen, die nunmehr offenbar ebenfalls unter den überarbeiteten Beschwerdebegriff fallen sollen. Die Frage der wirtschaftlichen Konditionierung betrifft eine **wirtschaftliche Entscheidung der Bank und ist Teil der Verhandlungen zwischen Kunde und Bank** und wird häufig (insbesondere im Kreditgeschäft) ohnehin stark regulatorisch determiniert.

Die beabsichtigte Erfassung dieser Beanstandungen in den Beschwerdeprozess führt lediglich zu einem Mehraufwand, aber nicht zu einem Mehrwert für Kunden oder die Bank. Aus diesen Gründen wurden kundenseitige Beanstandungen von Konditionen bisher zurecht vom Beschwerdebegriff ausgeklammert. Diese Vorgehensweise sollte auch zukünftig beibehalten werden.

Von diesen Beanstandungen zu unterscheiden sind zu erfassende Beschwerden von Kunden zB im Hinblick auf eine möglicherweise fehlerhafte Berechnung von Kreditzinsen oder hinsichtlich einer möglichen Nichteinhaltung vereinbarter Regelungen.

2. Sofort lösbare Beanstandungen

Die beabsichtigte Erfassung von sofort lösbaren Beanstandungen von Kunden unter den Beschwerdebegriff der VERA-V führt ebenfalls zu einem erheblichen Mehraufwand. Die erweiterte Beschwerdedefinition der JC-Leitlinie kennt die notwendige Verknüpfung einer Unmutsäußerung mit einem konkreten Kundenbegehren nicht, wie dies derzeit in der maßgeblichen Beschwerdedefinition des § 5 Abs 1 Z 4 lit a VERA-V¹ als sinnvolles Abgrenzungskriterium vorgesehen ist.

Unmutsäußerungen eines Kunden kommen im täglichen Geschäft regelmäßig vor, können aber vom Berater oft selbst unmittelbar ausgeräumt werden. Diese sofortige Klärung von Anliegen stellt auch eine wesentliche Aufgabe des Kundenberaters dar. Auch hier stellt sich die Frage, welcher Mehrwert für Kunden bzw. die Bank (Verbesserung ihrer Serviceleistungen, Beseitigung von Prozessschwächen etc.) durch die Erfassung und Dokumentation derartiger Unmutsäußerungen erzielt werden soll. Auch stellen sich in der Praxis schwierige Abgrenzungsfragen (zB Unterscheidung von Unmutsäußerungen oder bloße Nachfragen von Kunden, die sofort beantwortet werden können).

Vor diesem Hintergrund sollten sofort lösbare Beanstandungen von Kunden vom Beschwerdebegriff ausgenommen sein.

3. Äußerung der Unzufriedenheiten „nur“ potentieller Kunden

Problembehaftet ist auch die im FMA-Entwurf mit Verweis auf Art 26 DelVO MiFID II vorgesehene Erfassung von Äußerungen der Unzufriedenheiten iSd JC-Guidelines auch von „nur“ potentiellen Kunden.

Während diese Bestimmung der DelVO explizit von „Beschwerde[n] mit den Kunden oder potenziellen Kunden“ spricht, wird in § 39e BWG (Beschwerdeabwicklung) lediglich von „Beschwerden ihrer [bestehenden] Kunden“ gesprochen.

Das hat auch gute Gründe, zumal die Erfassung auch von „potenziellen“ Kunden schwierige Abgrenzungsfragen zur Folge hätte, ab welchem Stadium eine natürliche oder juristische Person bereits als „potentieller“ Kunde anzusehen sein soll. In diesem Sinne wird ein „Beschwerdeführer“ in den Begriffsbestimmungen der JC Guidelines definiert als „eine natürliche oder juristische Person, die als berechtigt gilt, Beschwerde bei einer Firma einzulegen, und die bereits eine Beschwerde eingelegt hat.“ Diese „Berechtigung“ zur Erhebung einer Beschwerde kann wohl nur bestehenden und nicht auch potentiellen Kunden zukommen. Andernfalls ist eine ausufernde Erfassung von Unzufriedenheitsäußerungen in den einzelnen Beschwerdekategorien ohne Aussagekraft auf tatsächliche Defizite bei den Instituten zu befürchten. Dies widerspricht eindeutig der Zielsetzung der Bestimmungen zur Beschwerdeabwicklung, die zur Verbesserung der Dienstleistungen der Banken und der Beseitigung von möglichen Prozessschwächen beitragen sollen.

Äußerungen der Unzufriedenheit von „nur“ potentiellen Kunden sollten daher nicht unter die Definition der „Beschwerde“ fallen.

¹ „Beschwerde ist jede Äußerung der Unzufriedenheit, die eine natürliche oder juristische Person mit einem konkreten Begehren zu einem konkreten Geschäftsfall an ein Kreditinstitut richtet, ohne dass zu demselben Begehren bei einem Gericht oder einer Schlichtungsstelle ein Verfahren anhängig ist oder über dasselbe Begehren bereits rechtskräftig entschieden worden ist;“

II. Ad VERA-V Anlagen I1a, I1b, I2a, I2b, I3,- Meldung von Plandaten (auf Solo/Konsolidierter Ebene) und Anlage G1 - Risikoausweis zu Finanzierungsplänen- Art. 1 der Begründung:

Die Daten in den neuen Formularen werden in einem sehr hohen Detailierungsgrad abgefragt, der im Budget/Planung so nicht immer notwendig ist. Für eine sinnvolle vorausschauende Steuerung ist dieser hohe Detailierungsgrad nicht immer erforderlich.

Im Wesentlichen geht es um die Anlage G1 und die Details zu hiervon notleidend, durch Wohnimmobilien besicherten Darlehen, etc.

Im Lichte der Integration dieser Datenabfragen in die VERA-V wäre die Einstellung von anderen ähnlichen/gleichen Meldungen (ADR) sinnvoll, um die Doppelmeldung (Doppelaufwand) zu vermeiden. Es wird die Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit der ADR-Meldung hinterfragt, da die darin enthaltenen Daten über andere Quellen der Aufsicht verfügbar sein sollten. Deswegen plädieren wir für eine ersatzlose Abschaffung der ADR-Meldung.

III. § 10b VERA-V

In den Erläuterungen zu § 10b VERA-V ist angeführt, dass auch die Zentralorganisation eines Kreditinstitute-Verbundes der Meldung gemäß Anlage G1 unterliegt. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, ob die Zentralorganisation zusätzlich auch die Meldung für die KI-Gruppe gemäß § 30 BWG zu erstatten hat.

In der Anlage A1a wurde eine neue Position betreutes Kundenvermögen und verwaltetes Kundenvermögen als Hievon-Position aufgenommen. In den Erläuterungen ist festgehalten, dass Kundenvermögen, das in der Bilanz abgebildet ist, hier nicht umfasst ist. Wir gehen davon aus, dass darunter die von der Bank für Kunden geführten Wertpapierdepots zu verstehen sind.

Wir ersuchen Sie um Berücksichtigung unserer Ausführungen und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

Dr. Franz Rudorfer
Geschäftsführer
Bundessparte Bank und Versicherung