

FMA: Wirksames Beschwerdemanagement stärkt Kund:innenschutz und Risikofrüherkennung

10.7.2026 - Boris Gröndahl | Finanzmarktaufsicht Österreich

Beschwerden sind häufig mehr als Einzelfälle: Sie können Finanzdienstleistern wichtige Hinweise auf Schwachstellen, strukturelle Defizite und potenzielle Risiken in Geschäftsmodellen und internen Prozessen liefern. Ein wirksames, transparentes Beschwerdemanagement stärkt daher nicht nur den Schutz der Kund:innen, sondern unterstützt auch die frühzeitige Erkennung und Behebung möglicher Problemfelder.

Die österreichische **Finanzmarktaufsicht** (FMA) weist in der neuen Ausgabe „Reden wir über Aufsicht“ – der Schriftenreihe für Beaufichtigte – darauf hin, dass die Anforderungen an Beschwerdeverfahren einen zentralen Bestandteil der Wohlverhaltensregeln für nahezu alle von der FMA beaufsichtigten Finanzdienstleister bilden.

Die Conduct-Aufsicht der FMA hat Beschwerdeverfahren der Finanzdienstleister sektorübergreifend analysiert und Themen identifiziert, denen bei der **praktischen Umsetzung** besondere Aufmerksamkeit zu widmen ist. Unzureichende Verfahren können dazu führen, dass systematische Problemfelder unentdeckt bleiben – mit entsprechenden Reputationsrisiken und Risiken möglicher Verstöße gegen aufsichtsrechtliche Pflichten.

Was die FMA erwartet:

- Klare Begriffe und Abgrenzung: Finanzdienstleister müssen in ihren internen Richtlinien eindeutig festlegen, was als Beschwerde gilt, und Beschwerden klar von bloßen Rückfragen oder sonstigen Anfragen unterscheiden.
- Leicht zugängliche Informationen: Angaben zum Beschwerdeverfahren müssen für Kund:innen ohne besondere Vorkenntnisse und ohne erheblichen Aufwand auffindbar sein – etwa auf Websites oder in Smartphone-Apps.
- Objektive Bearbeitung und klare Fristen: Beschwerden sind zeitnah und innerhalb der geltenden Fristen zu beantworten; Interessenkonflikte bei der Bearbeitung sind zu vermeiden.
- Analyse und interne Verankerung: Wiederholt auftretende oder systematische Probleme sind zu analysieren, dokumentieren und durch geeignete Maßnahmen zu beheben; interne Richtlinien müssen institutsspezifisch, kohärent und vollständig ausgestaltet sein.

Die neue sowie alle weiteren Ausgaben von „Reden wir über Aufsicht“ sind auf der Website der FMA abrufbar.

Rückfragehinweis für Journalist:innen

Boris Gröndahl (FMA-Mediensprecher)

Telefon: [+43 \(1\) 249 59-6010](tel:+431249596010) [Link zu externer Seite. Öffnet in neuem Fenster.](#)

Mobil: [+43 676 8824 9995](tel:+4367688249995) [Link zu externer Seite. Öffnet in neuem Fenster.](#)

E-Mail: boris.groendahl@fma.gv.at

<https://www.fma.gv.at/fma-wirksames-beschwerdemanagement-staerkt-kundinnenschutz-und-risikofrueherkennung>