

**Anlage A3g****zur Verordnung der Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA) zum Vermögens-, Erfolgs- und Risikoausweis (Vermögens-, Erfolgs- und Risikoausweis-Verordnung – VERA-V)****Beschwerdeabwicklung gemäß § 5 Abs. 1 Z 4 VERA-V****A. Finanzierungen**

|   |                |
|---|----------------|
| Im Meldezeitraum (Kalenderjahr) eingegangene Beschwerden in Zusammenhang mit Finanzierungen | [keine Anzahl] |
| - hievon: zum Beschwerdegrund Beratung und Information                                      | Anzahl         |
| - hievon: zum Beschwerdegrund Abwicklung und Dauer  | Anzahl         |
| - hievon: zum Beschwerdegrund Konditionen, Entgelte, Spesen und Gebühren                    | Anzahl         |
| - hievon: zu anderen Beschwerdegründen  | Anzahl         |

**B. Zahlungsverkehr (Konten/Karten)**

|  |                |
|--|----------------|
| Im Meldezeitraum (Kalenderjahr) eingegangene Beschwerden in Zusammenhang mit Zahlungsverkehr (Konten/Karten) | [keine Anzahl] |
| - hievon: zum Beschwerdegrund Beratung und Information   | Anzahl         |
| - hievon: zum Beschwerdegrund Abwicklung und Dauer   | Anzahl         |
| - hievon: zum Beschwerdegrund Konditionen, Entgelte, Spesen und Gebühren                                     | Anzahl         |
| - hievon: In Zusammenhang mit einem Kontowechsel   | Anzahl         |
| - hievon: zu anderen Beschwerdegründen   | Anzahl         |

**C. Veranlagungen, Vorsorge und Sparprodukte**

|  |                |
|--|----------------|
| Im Meldezeitraum (Kalenderjahr) eingegangene Beschwerden in Zusammenhang mit Veranlagung, Vorsorge und Sparprodukten | [keine Anzahl] |
| - hievon: zum Beschwerdegrund Beratung und Information   | Anzahl         |
| - hievon: zum Beschwerdegrund Abwicklung und Dauer   | Anzahl         |

Anmerkung: Es ist jeweils die Anzahl der eingegangenen Beschwerden anzugeben. Eine Leermeldung ist immer dann zu erstatten, wenn die genannten Dienstleistungen nicht angeboten werden. Wurden die genannten Dienstleistungen im Meldezeitraum (Kalenderjahr) erbracht, sind jedoch keine Beschwerden eingegangen, ist ein Wert von Null anzugeben.

|  |        |
|--|--------|
| - hievon: zum Beschwerdegrund<br>Konditionen, Entgelte, Spesen und<br>Gebühren | Anzahl |
| - hievon: zu anderen Beschwerdegründen   | Anzahl |

#### D. Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen

|   |                |
|---|----------------|
| Im Meldezeitraum (Kalenderjahr) eingegangene<br>Beschwerden in Zusammenhang mit<br>Wertpapierdienstleistungen gemäß § 1 Z 3 und<br>Wertpapiernebenleistungen gemäß § 1 Z 4<br>WAG 2018 (gesamt) | [keine Anzahl] |
| - hievon: zum Beschwerdegrund<br>Beratung und Information   | Anzahl         |
| - hievon: zum Beschwerdegrund<br>Abwicklung und Dauer   | Anzahl         |
| - hievon: zum Beschwerdegrund<br>Konditionen, Entgelte, Spesen und<br>Gebühren  | Anzahl         |
| - hievon: in Zusammenhang mit einem<br>Depotübertrag  | Anzahl         |
| - hievon: zu anderen Beschwerdegründen  | Anzahl         |

#### E. E-Business (Onlinebanking)

|  |        |
|--|--------|
| Im Meldezeitraum (Kalenderjahr) eingegangene<br>Beschwerden in Zusammenhang mit E-Business<br>(Online Banking), welche nicht bereits in<br>anderen Beschwerdekategorien zu melden sind | Anzahl |
|--|--------|

Anmerkung: Es ist jeweils die Anzahl der eingegangenen Beschwerden anzugeben. Eine Leermeldung ist immer dann zu erstatten, wenn die genannten Dienstleistungen nicht angeboten werden. Wurden die genannten Dienstleistungen im Meldezeitraum (Kalenderjahr) erbracht, sind jedoch keine Beschwerden eingegangen, ist ein Wert von Null anzugeben.