

Situation der Beschwerden in der Südtiroler Volksbank (SVB)

Unsere Bank hat, laut geltender Vorschriften, intern eine eigene Stelle für die Handhabung der Kundenreklamationen eingerichtet und ist bestimmten Organismen zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen, die zwischen Bank und Kunde entstehen könnten, beigetreten.

Unter Beachtung der aufsichtsrechtlichen Bestimmungen, wird hiermit bescheinigt, dass im Laufe des Jahres 2023 insgesamt 1.558 Beschwerden eingegangen und von der Bank bearbeitet worden sind. Die Beschwerden haben Bank-, Versicherungs- und Finanzdienstleistungen betroffen.

In der folgenden Tabelle ist die Situation der Beschwerden zum **31.12.2023** aufgelistet:

Beschwerden 2023					
Eingegangene Beschwerden	1.558	Erledigte Beschwerden	1.115	Noch offene Beschwerden (in Bearbeitung)	443

Es folgen die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten der am **31.12.2023** abgeschlossenen Beschwerden:

	Rechtlich vorgesehene Frist	Durchschnittliche Bearbeitungszeit
Finanzdienstleistungen	60 Tage	38 Tage
Bankdienstleistungen	60 Tage	26 Tage
Bankdienstleistungen bzgl. Zahlungsdienste	15 Arbeitstage	11 Tage
Versicherungsdienstleistungen	45 Tage	20 Tage

Beschwerden bezüglich Bank- und Versicherungsangelegenheiten

Bis zum **31.12.2023** sind insgesamt 244 Beschwerden über Bank- und Versicherungsangelegenheiten eingetroffen, die wie folgt aufgeteilt sind.

BEREICH	Beschwerden am 31.12.2023
Kredite	Gesamtzahl 29
Kreditgewährungen	2
Konsumenten- und Ratenkredite	1
Sonderkredite	14
Wohnbaudarlehen	12
K/K und Spareinlagen	Gesamtzahl 30
Zahlungsinstrumente und -dienste	Gesamtzahl 45
Schecks	2
Nicht grenzüberschreitende Überweisungen	22
Kreditkarten	1
Debetkarten	12
Riba – Bankquittung	2
Gehälter und Renten	2
Lastschriften	4
Versicherungen	Gesamtzahl 16
Sachversicherungen	10
Lebensversicherungen	6
Andere	Gesamtzahl 124
Allgemeines	16
Andere	108
	Gesamtzahl 244



Grund	Beschwerden am 31.12.2023
Operationsdurchführungen	49
Anwendung der Konditionen	11
Andere	24
Personal	13
Konditionen	9
Organisatorische Aspekte	76
Kundenmitteilungen / Kundeninformationen	25
Fehlfunktionen von Geräten wie ATM/POS	14
Betrüge und Verluste	23
GESAMTZAHL	244



Produkt / Dienstleistung	Grund Beschwerde										
	Andere	Anwendung der Konditionen	Organisatorische Aspekte	Kundenmitteilungen / Kundeninformationen	Konditionen	Disfunktionen Geräte wie ATM / POS	Operationsdurchführung	Betrüge und Verluste	Personal	Gesamtzahl	
Andere	9			60	4	2	11	14	6	2	108
Kreditgewährungen	2										2
Allgemeines	1			3	2					10	16
Schecks				1				1			2
Nicht grenzüberschreitende Überweisungen	1	2			2			9	8		22
K/K und Spareinlagen	2	1		8	6	2		11			30
Kreditkarten	1										1
Debetkarten - Überweisungen									6		6
Debetkarten - Barbehebungen							3		3		6
Konsumenten- und Ratenkredite					1						1
Sonderkredite (Bodenkredit usw.)	1	3	1		3	1		5			14
Riba					1			1			2
Wohnbaurdarlehen	1	5			1	4				1	12
Sachversicherungen	5			2	2			1			10
Lebensversicherungen	1				3			2			6
Gehälter und Renten				1				1			2
"Utense"-RID/MAV usw.								4			4
Gesamtzahl	24	11	76	25	9	14	49	23	13	244	

Von den insgesamt 244 eingegangenen Beschwerden sind 47 vollständig angenommen worden, 30 sind zum Teil angenommen worden, 25 sind von den Kunden zurückgezogen worden, 132 sind nicht angenommen worden, 10 waren am 31.12.2023 noch in Bearbeitung.

Beschwerden über Finanzdienstleistungen

Bis zum **31.12.2023** sind insgesamt 1.314 Beschwerden bezüglich Finanzdienstleistungen eingetroffen.

- 1.298 betrafen von der Bank ausgegebene Aktien mit verschiedenen Streitpunkten (Illiquidität der Aktien, ungeeignete/unangemessene Operationen, fehlerhafte Profilierung, usw.);
- 4 betrafen fehlende Aushändigung von Dokumentation;
- 6 betrafen die in der Filiale erhaltene Beratung;
- 5 betrafen andere Aspekte der Durchführung von Anlageoperationen;
- 1 Beschwerde betraf die Unmöglichkeit, durch eine Finanzierung in Finanzinstrumente zu investieren.

Von den insgesamt 1.314 eingegangenen Beschwerden sind 3 vollständig angenommen worden, 16 sind zum Teil angenommen worden, eine ist vom Kunden zurückgezogen worden, 861 sind nicht angenommen worden, 433 waren am 31.12.2023 noch in Bearbeitung.

Bozen, den 8. März 2024

SÜDTIROLER VOLKSBANK AG

Beschwerdestelle