

**Situation der Beschwerden in der
Südtiroler Volksbank (SVB)**

Die 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 2024 insgesamt 578 Beschwerden eingegangen sind. Die Beschwerden haben Bank-, Versicherungs- und Finanzdienstleistungen betroffen.

In der folgenden Tabelle ist die Situation der Beschwerden zum **31.12.2024** aufgelistet:

Beschwerden 2024					
Eingegangene Beschwerden	578	Erledigte Beschwerden	555	Noch offene Beschwerden (in Bearbeitung)	23

Es folgen die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten der am **31.12.2024** abgeschlossenen Beschwerden:

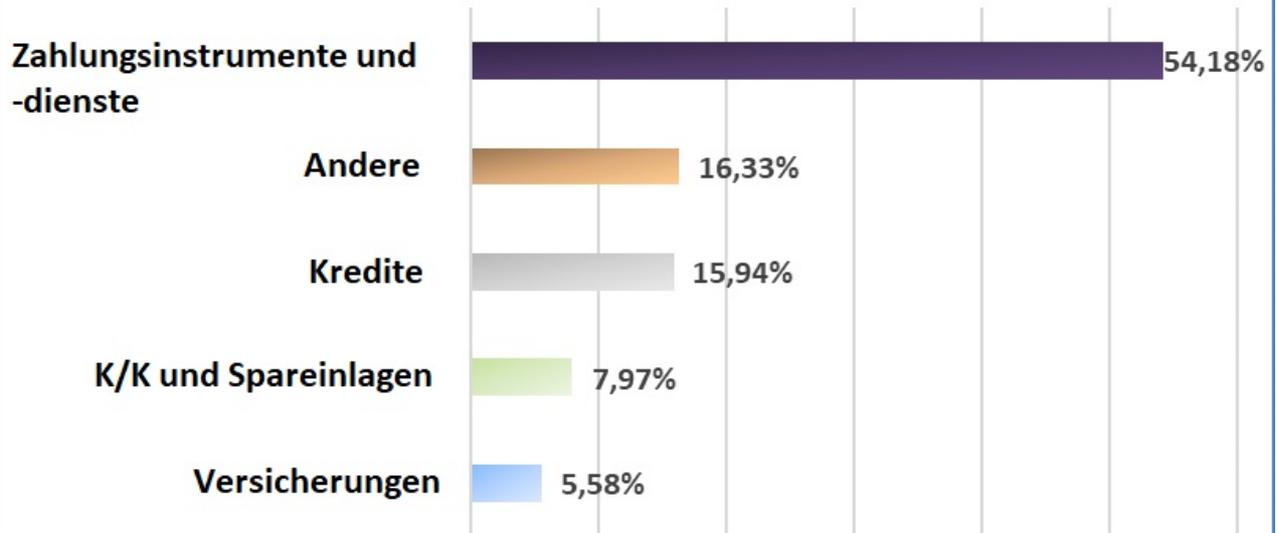
	Rechtlich vorgesehene Frist	Durchschnittliche Bearbeitungszeit
Finanzdienstleistungen	60 Tage	38 Tage
Bankdienstleistungen bzgl. Zahlungsdienste	15 Arbeitstage	11 Kalendertage
Bankdienstleistungen	60 Tage	19 Tage
Versicherungsdienstleistungen	45 Tage	15 Tage

Beschwerden bezüglich Bank- und Versicherungsangelegenheiten

Bis zum **31.12.2024** sind insgesamt 251 Beschwerden über Bank- und Versicherungsangelegenheiten eingetroffen, die wie folgt aufgeteilt sind.

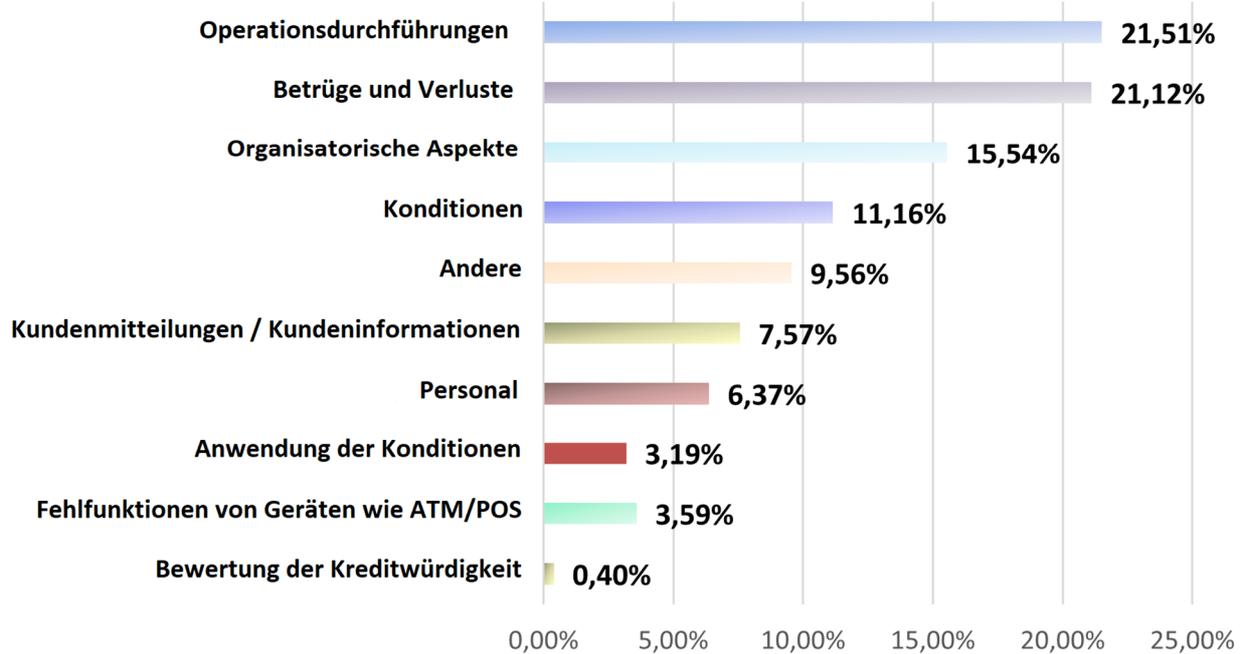
Bereich	Produkt / Dienstleistung	Gesamtzahl
Andere	Andere	22
	Allgemeines	19
Gesamtzahl		41
Versicherungen	Sachversicherungen	10
	Lebensversicherungen	4
Gesamtzahl		14
K/K und Spareinlagen	K/K und Spareinlagen	20
Gesamtzahl		20
Kredite	Andere Finanzierungsformen (Diskonte usw.)	1
	Kreditgewährungen	3
	Konsumenten- und Ratenkredite	1
	Sonderkredite	12
	Wohnbaudarlehen	23
Gesamtzahl		40
Zahlungsinstrumente und -dienste	Schecks	5
	Nicht grenzüberschreitende Überweisungen	32
	Kreditkarten	7
	Debetkarten – Barbehebungen	7
	Debetkarten – Überweisungen	30
	Gehälter und Renten	2
	„Utenze“ – RID/MAV usw.	1
	Andere	41
	K/K und Spareinlagen	11
Gesamtzahl		136
	Gesamtzahl	251

Aufteilung der Beschwerden nach Bereich



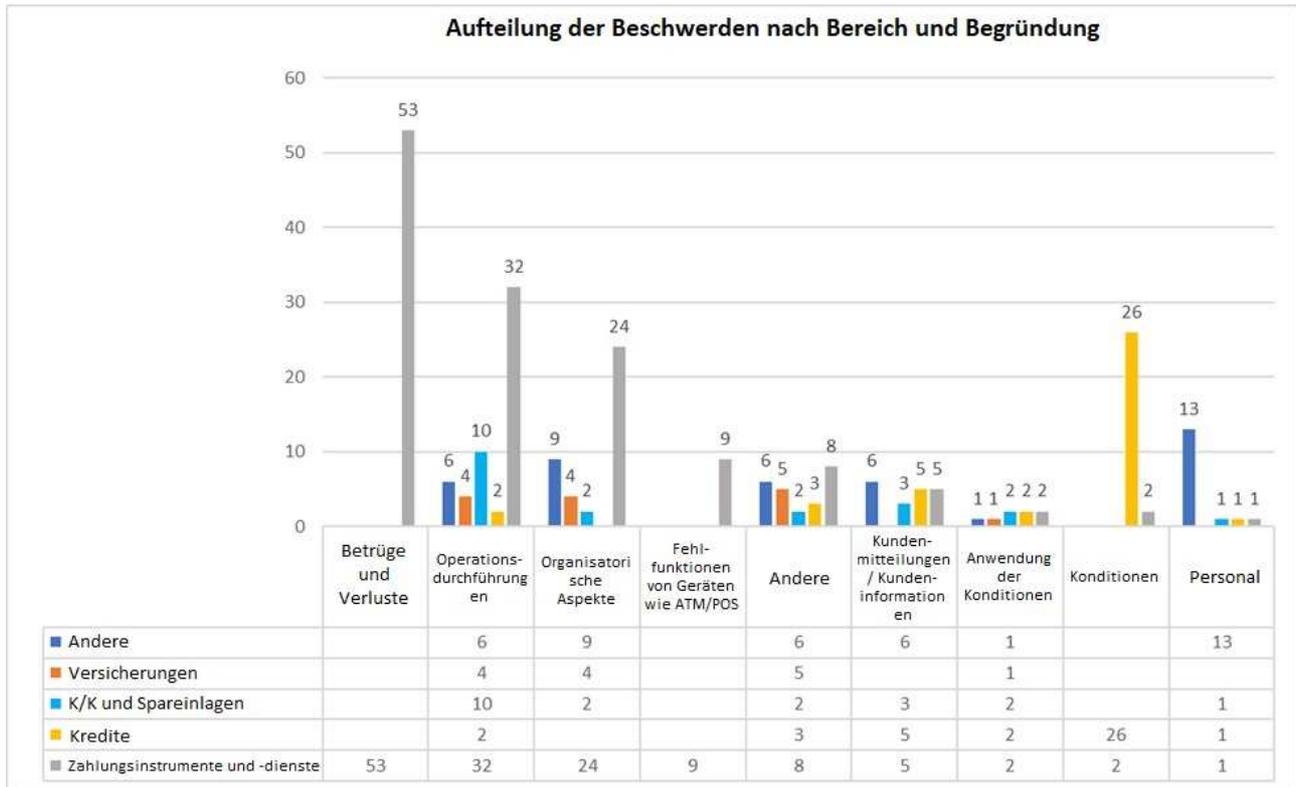
Grund der Beschwerde	Gesamtzahl
Operationsdurchführungen	54
Betrüge und Verluste	53
Organisatorische Aspekte	39
Konditionen	28
Andere	24
Kundenmitteilungen / Kundeninformationen	19
Personal	16
Fehlfunktionen von Geräten wie ATM/POS	9
Anwendung der Konditionen	8
Bewertung der Kreditwürdigkeit	1
Gesamtzahl	251

Aufteilung der Beschwerden nach Begründung



Bereich

Grund der Beschwerde	Andere	Versicherungen	K/K und Spareinlagen	Kredite	Zahlungsinstrumente und -dienste	Gesamtzahl
Andere	6	5	2	3	8	24
Anwendung der Konditionen	1	1	2	2	2	8
Organisatorische Aspekte	9	4	2		24	39
Kundenmitteilungen / Kundeninformationen	6		3	5	5	19
Konditionen				26	2	28
Fehlfunktionen von Geräten wie ATM/POS					9	9
Operationsdurchführungen	6	4	10	2	32	54
Betrüge und Verluste					53	53
Bewertung der Kreditwürdigkeit				1		
Personal	13		1	1	1	16
Gesamtzahl	41	14	20	40	136	251



Von den insgesamt 251 eingegangenen Beschwerden sind 74 abgeschlossen worden (47 sind vollständig angenommen worden und 40 davon sind als begründet erachtet worden, 16 sind zum Teil angenommen und 2 davon sind als begründet erachtet worden, 3 sind vom Kunden zurückgezogen worden und bei 8 hat der Kunde angegeben, dass seine Anliegen befriedigt wurden), 162 sind in Erwartung der Erledigung (davon sind 23 zum Teil angenommen worden und 16 sind als begründet erachtet worden), 15 befinden sich noch in Bearbeitung.

Beschwerden über Finanzdienstleistungen

Bis zum **31.12.2024** sind 327 Beschwerden bezüglich Finanzdienstleistungen eingetroffen.

- 304 betrafen verschiedene Beanstandungen (Illiquidität, nicht geeignete / unangemessene Operationen, falsche Profilierung, etc.) in Bezug zu den von der Bank ausgegebenen Aktien;
- 11 betrafen verspätete oder nicht ausgeführte Verkaufsoperationen oder Übertragungen von Investmentfonds;
- 4 betrafen Probleme in Bezug zum *Online-Trading* oder der Volksbank App;
- 3 betrafen die unzureichende Beratung beim Kauf von Wertpapieren;
- 2 betrafen Probleme in Bezug zur Liquidierung von Pensionsfonds;
- 1 betraf die Unmöglichkeit, Operationen über ein Depot in Mitinhaberschaft durchzuführen;
- 1 betraf Probleme bei der Abrechnung des Kaufs eines Investmentfonds;
- 1 betraf die falsche Angabe des Bezugspreises von Wertpapieren.

Bozen, den 11. Februar 2025

SÜDTIROLER VOLKSBANK AG

Beschwerdestelle