

Berichterstattung über das Beschwerdemanagement 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 2025 insgesamt 262 Beschwerden eingegangen sind. Die Beschwerden haben Bank-, Versicherungs- und Finanzdienstleistungen betroffen.

In der folgenden Tabelle ist die Situation der Beschwerden zum **31.12.2025** aufgelistet:

Beschwerden 2025					
Eingegangene Beschwerden	262	Erledigte Beschwerden	247	Noch offene Beschwerden (in Bearbeitung)	15

Es folgen die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten der am **31.12.2025** abgeschlossenen Beschwerden:

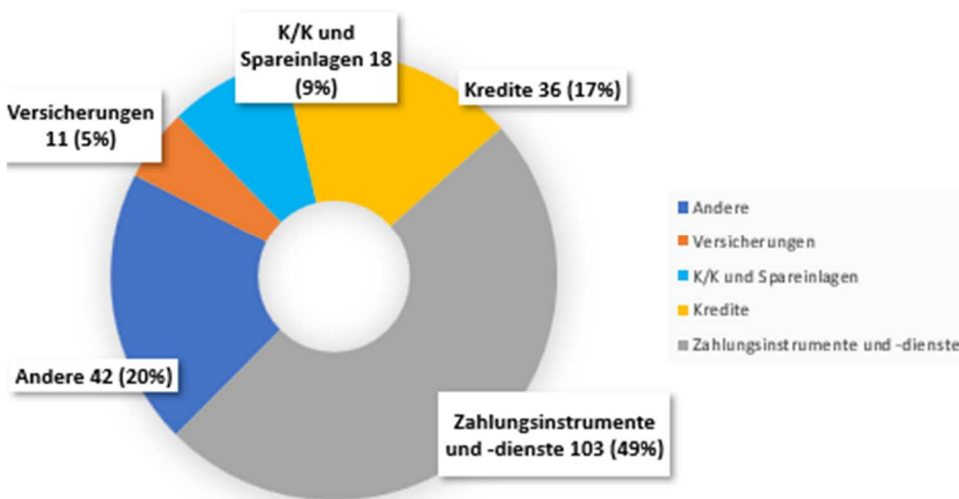
	Rechtlich vorgesehene Frist	Tatsächliche Bearbeitungszeit
Finanzdienstleistungen	60 Tage	23 Tage
Bankdienstleistungen bzgl. Zahlungsdienste	15 Arbeitstage	8 Arbeitstage
Bankdienstleistungen	60 Tage	20 Tage
Versicherungsdienstleistungen	45 Tage	15 Tage

Beschwerden bezüglich Bank- und Versicherungsangelegenheiten

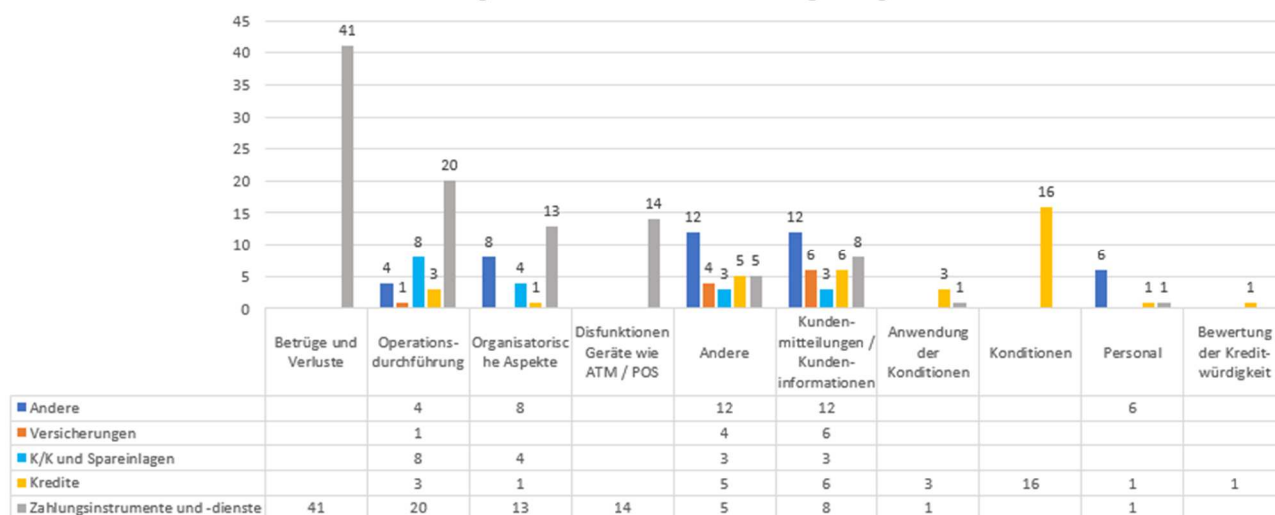
Bis zum **31.12.2025** sind insgesamt 210 Beschwerden über Bank- und Versicherungsangelegenheiten eingetroffen, die wie folgt aufgeteilt sind:

Bereich	Produkt / Dienstleistung	Gesamtzahl
Andere	Andere	31
	Allgemeines	11
Gesamtzahl		42
Versicherungen	Sachversicherungen	11
Gesamtzahl		11
K/K und Spareinlagen	K/K und Spareinlagen	18
Gesamtzahl		18
Kredite	Kreditgewährungen	3
	Sonderkredite (Bodenkredit usw.)	13
	Wohnbaudarlehen	18
	Konsumenten- und Ratenkredite	2
Gesamtzahl		36
Zahlungsinstrumente und -dienste	Andere	25
	Allgemeines	1
	Schecks	2
	Nicht grenzüberschreitende Überweisungen	30
	Kreditkarten	3
	Debetkarten – Barbehebungen	7
	Debetkarten – Überweisungen	21
	K/K und Spareinlagen	14
Gesamtzahl		103
	Gesamtzahl	210

Aufteilung der Beschwerden nach Bereich



Aufteilung der Beschwerden nach Bereich und Begründung



Von den insgesamt 210 eingegangenen Beschwerden sind 51 abgeschlossen worden (38 sind vollständig angenommen worden und 27 davon sind als begründet erachtet worden, 6 sind zum Teil angenommen und 4 davon sind als begründet erachtet worden), 145 sind in Erwartung der Erledigung (davon sind 30 zum Teil angenommen worden und 20 sind als begründet erachtet worden), 14 befinden sich noch in Bearbeitung.

Beschwerden über Finanzdienstleistungen

Bis zum **31.12.2025** sind 52 Beschwerden bezüglich Finanzdienstleistungen eingetroffen.

- 46 betrafen verschiedene Beanstandungen (Illiquidität, nicht geeignete / unangemessene Operationen, falsche Profilierung, etc.) in Bezug zu den von der Bank ausgegebenen Aktien;
- 2 betrafen Probleme in Bezug zur Ausführung von Kaufoperationen von Wertpapieren oder Beteiligungen;
- 1 betraf den Verkauf eines komplexen Finanzinstrumentes an eine Person ohne Finanzbildung;
- 1 betraf die Unmöglichkeit, über ein Wertpapierdepot in Mitinhaberschaft zu verfügen;
- 2 betrafen Probleme in Bezug zum *Online-Trading*.

Von den insgesamt 52 eingegangenen Beschwerden sind 4 abgeschlossen worden (2 sind vollständig angenommen worden und 1 davon ist als begründet erachtet worden, 1 ist zum Teil angenommen und als nicht begründet erachtet worden), 47 sind in Erwartung der Erledigung, 1 befindet sich noch in Bearbeitung.

Bozen, den 11. Februar 2026

SÜDTIROLER VOLKSBANK AG

Beschwerdestelle