

# Jahresbericht zum Beschwerdemanagement 2025



## Prämisse

Vorliegender Bericht wurde von der Einheit Beschwerden der Bank im Sinne der Verfügung der Banca d'Italia vom 15. Februar 2010 "Verfügungen der Banca d'Italia hinsichtlich der Transparenz der Bankgeschäfte und Bankdienstleistungen. Korrektheit der Beziehungen zwischen Vermittlern und Kunden" erstellt, die unter dem Punkt Beschwerden (Sektion XI, Par.3), unter anderem, "auf der Internetseite des Vermittlers die jährliche Veröffentlichung eines Berichts zum Beschwerdemanagement samt entsprechenden Daten" vorsieht.

Die Südtiroler Sparkasse AG baut ständig einen konstruktiven Dialog mit den eigenen Kunden auf und misst besondere Bedeutung den Anfragen bei, mit welchen die Kunden ihre Unzufriedenheit zum Ausdruck bringen. Durch ein wirksames Beschwerdemanagement ist es möglich, die Gründe, die zum Unbehagen des Kunden geführt haben, rasch zu ermitteln und entsprechende Korrekturmaßnahmen in die Wege zu leiten.

Die Bearbeitung der Beschwerden wird der Einheit Beschwerden anvertraut; es handelt sich um eine Struktur, die getrennt und unabhängig von jenen Strukturen, die für den Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen verantwortlich sind, sich um die Beantwortung der Beschwerden innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Fristen kümmert.

## Anzahl der eingegangenen Beschwerden

Im Laufe des Jahres 2025 sind insgesamt **138 Beschwerden** eingegangen.

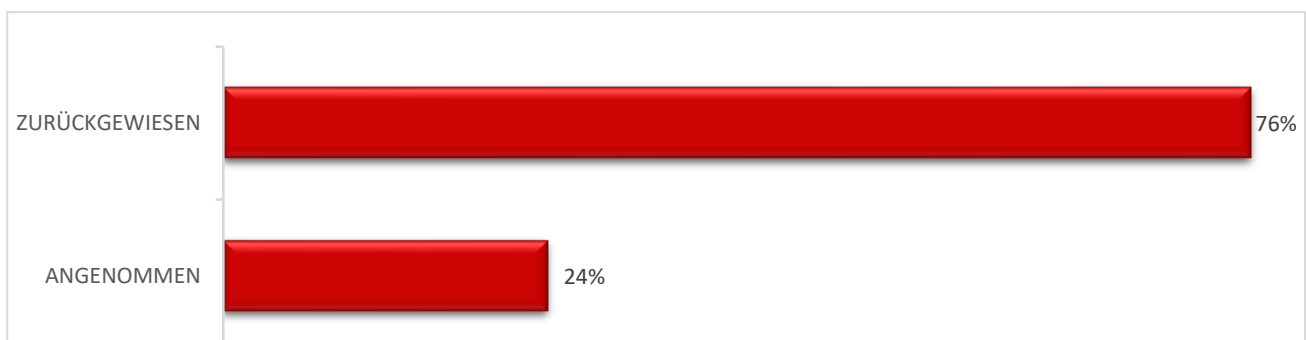
Genauer wurden **9** von den insgesamt **138** Beschwerden als Beschwerden betreffend Wertpapier- und Nebendienstleistungen eingestuft, die den **CONSOB-Bestimmungen** unterliegen.

## Ergebnis der Beschwerden

Zum 31.12.2025 waren von den **138 eingegangenen Beschwerden**:

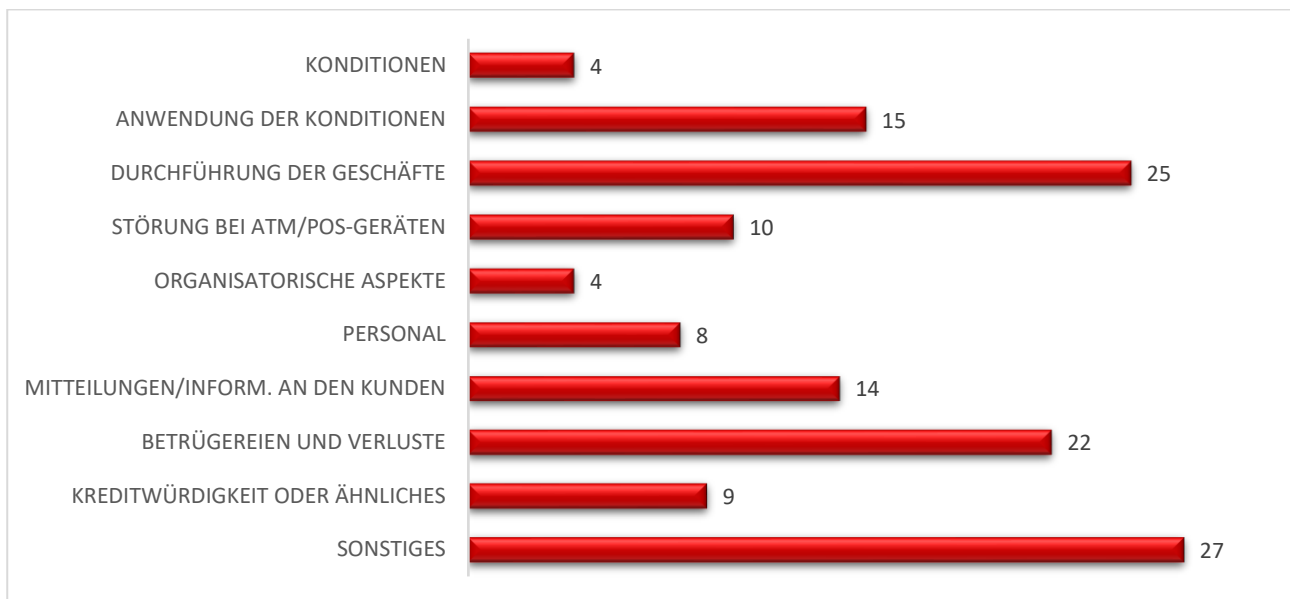
- **132 Beschwerden** vollständig **bearbeitet**, davon:
  - o wurden **32** Beschwerden **angenommen** (24% auf die Gesamtanzahl der bearbeiteten Beschwerden) und
  - o **100** Beschwerden wurden **zurückgewiesen** (76% auf die Gesamtanzahl der bearbeiteten Beschwerden);
- **6 Beschwerden** werden noch **bearbeitet**.

In der nachstehenden Tabelle ist das Ergebnis der im Jahr 2025 abgeschlossenen Beschwerden angeführt:



### Analyse nach ABI-Begründung

In der nachstehenden Tabelle sind die insgesamt 138 eingegangenen Beschwerden, nach ABI-Begründung unterteilt, dargelegt:



### Bearbeitungszeiten

Die durchschnittlichen Zeiten für die Bearbeitung und Beantwortung der Beschwerden entsprechen den gesetzlich vorgesehenen Fristen und betragen **23 Kalendertage** ab dem Datum des Eingangs bei der Bank für die Beschwerden betreffend die **Bank- und Finanzdienstleistungen** (im Vergleich zu den gesetzlich vorgesehenen 60 Tagen), **31 Tage** für die **Wertpapierdienstleistungen** (im Vergleich zu den gesetzlich vorgesehenen 60 Tagen), **26 Tage** ab dem Datum des Eingangs bei der Bank für die Beschwerden betreffend die **Versicherungsdienstleistungen** (im Vergleich zu den 45 gesetzlich vorgesehenen Tagen), **8 Tage** für die Beschwerden betreffend die **Zahlungsdienstleistungen** (im Vergleich zu den 15 vorgesehenen Arbeitstagen), laut nachstehender Tabelle:

Art der Beschwerde	Durchschnittliche Bearbeitungszeiten	Gesetzlich vorgesehene Frist
Bank- und Finanzdienstleistungen	23	60
Wertpapierdienstleistungen	31	60
Versicherungsdienstleistungen	26	45
Zahlungsdienstleistungen	8	15 Arbeitstage

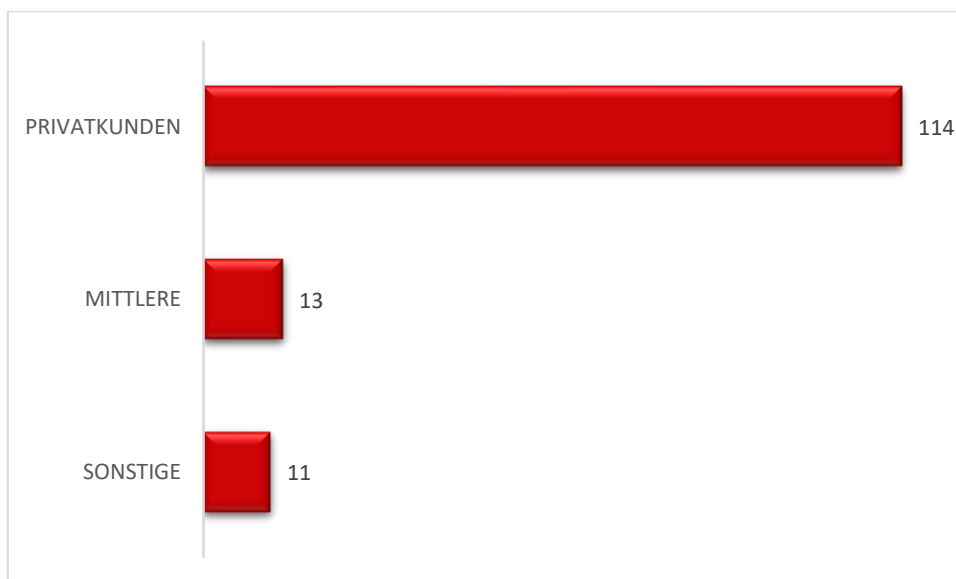
## ABI-Analyse nach Kundenprofil

Die italienische Bankenvereinigung ABI definiert drei Kundentypen:

**PRIVATKUNDEN:** *“Personen, die als Verbraucher eingestuft sind”* im Sinne des Art. 3/A der Gesetzesvertr. Verordnung. 206 von 2005. Zudem sind die Beschwerden inbegriffen, die von den sogenannten *“mittleren”* Kunden eingereicht wurden, falls der Kunde als *“Privatkunde”* handelt, also zu Zwecken, die nicht mit seiner eventuell ausgeübten beruflichen oder unternehmerischen Tätigkeit zusammenhängt (zum Beispiel ein Rechtsanwalt, der eine Beschwerde in Bezug auf sein Privatkonto einreicht). Auch Mehrfamilienhäuser sind als Privatkunden einzustufen.

**MITTLERE:** Kleinbetriebe, Handwerker, Händler, Schulen, Vereinigungen und Personengesellschaften (ausgenommen Kapitalgesellschaften).

**SONSTIGE:** alle sonstigen Kundentypologien, die nicht unter die zwei vorhergehenden Kategorien fallen (zum Beispiel lokaler Gesundheitsbetrieb, Stadtwerke, Kapitalgesellschaften, sonstige Unternehmen usw.)



Für Informationen betreffend die Einreichung von Beschwerden wird auf die eigene Seite auf der Internetsite der Südtiroler Sparkasse <https://www.sparkasse.it/reclamo/> verwiesen.

Bozen, 27. März 2026