

# **Jahresbericht über die Bearbeitung der Beschwerden**

## **Jahr 2017**

*Bozen, 27. Februar 2018*

## Prämisse

Vorliegender Bericht wurde vom Beschwerdebüro der Bank im Sinne der Verfügung der Banca d'Italia vom 15. Februar 2010 "Bestimmungen hinsichtlich der Transparenz der Bankgeschäfte und Bankdienstleistungen – Korrektheit der Beziehungen zwischen Vermittlern und Kunden" erstellt. Diese sieht unter Punkt Beschwerden (Abschnitt XI, Par.3), unter anderem, "die jährliche Veröffentlichung eines Berichts über die Bearbeitung der Beschwerden samt entsprechenden Daten auf der Internetseite des Vermittlers" vor.

Im Laufe des Jahres 2017 sind 257 schriftliche Beschwerden eingegangen, wovon 203 den Beschwerden betreffend Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen zugeordnet werden können und die den CONSOB-Bestimmungen unterliegen.

## Analyse nach Kundenprofil laut ABI

Die Bankenvereinigung ABI hat drei Kundentypen ermittelt:

**PRIVATKUNDE:** "Subjekte die als Verbraucher eingestuft werden" im Sinne des Art. 3/A der Gesetzesverf. Verordnung 206 vom 2005. In die selbe Kategorie fallen auch die von den sogenannten „mittleren“ Kunden“ eingereichten Beschwerden, falls der Kunde als "Privatkunde" handelt, also nicht im Rahmen seiner eventuellen Berufs- oder Unternehmenstätigkeit (zum Beispiel ein Rechtsanwalt, der Beschwerden hinsichtlich seines Privatkontos vorbringt). Auch die Parteien eines Kondominiums gelten als Privatkunden.

**MITTLERER KUNDE:** Small Business, Handwerker, Freiberufler, Handelstreibender, Schulen, Personenvereinigungen und Personengesellschaften (Kapitalgesellschaften ausgeschlossen).

**SONSTIGE:** alle sonstigen Kundentypen, die nicht den zwei vorhergehenden Kategorien zuzuordnen sind (zum Beispiel: LGB, Gemeindebetriebe, Kapitalgesellschaften, sonstige Unternehmen, usw..)

	Detail nach Profil des Kundentypen		
	Privat Kunden	Mittlere Kunden	Sonstige Kunden
<b>Summe Beschwerden 257</b>	256	1	0

## Analyse nach Begründungen laut ABI

BEGRÜNDUNG ABI	2017
BEDINGUNGEN	4
ANWENDUNG BEDINGUNGEN	5
DURCHFÜHRUNG GESCHÄFTSFÄLLE	18
FEHLFUNKTIONEN BANCOMAT/POS	1
ORGANISATORISCHE ASPEKTE	0
PERSONAL	4
MITTEILUNGEN/INFORMATIONEN AN KUNDEN	204
BETRUGSFÄLLE UND VERLUSTE	7
KREDITWÜRDIGKEIT ODER ÄHNLICHES	2
SONSTIGES	12
<b>INSGESAMT</b>	<b>257</b>

## Analyse nach Ursachen

Nachstehend die Ergebnisse der Analyse anlässlich der Erledigung/Bearbeitung der Beschwerden. Diese sollen Aufschluss über die effektiven Ursachen geben, die zur Beschwerde geführt haben, mit dem Ziel, eventuelle Maßnahmen zur Beseitigung der festgestellten Mängel zu ermitteln.

In die Kategorie „Zurückgewiesen“ fallen auch jene Beschwerden, zu denen erschöpfende Erklärungen geliefert wurden.

URSACHE DER BESCHWERDE Jahr 2017	nr.	Ange- nommen	Zurück- gewiesen
Operativer Fehler	9	2	7
Technische Ursachen			
Geschäftliche Entscheidungen der Bank			
Operative Entscheidungen der Bank	1		1
Unzureichende Mitteilungen Bank/Kunde			
Betrugsfall/Diebstahl			
Ursachen, die Dritten zuzuschreiben sind	1	1	
Nicht annehmbare Beschwerden/nicht ermittelte Ursachen	246	0	246
<b>INSGESAMT</b>	<b>257</b>	<b>3</b>	<b>254</b>