SPARKASSE
CASSA DI RISPARMIO

Jahresbericht über die Bearbeitung der Beschwerden

Jahr 2023

Bozen, 05 März 2024

Der Inhalt des vorliegenden Dokumentes ist intellektuelles Eigentum der Südtiroler Sparkasse AG.

SPARKASSE
CASSA DI RISPARMIO

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 2023 sind 134 Beschwerden eingegangen, wovon 22 den Beschwerden betreffend Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen 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 gesetzesvertr. 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**
Summe Beschwerden 134	113	15	6

Analyse nach Begründungen laut ABI

BEGRÜNDUNG ABI	**2023**
BEDINGUNGEN	**5**
ANWENDUNG BEDINGUNGEN	**9**
DURCHFÜHRUNG GESCHÄFTSFÄLLE	**31**
FEHLFUNKTIONEN BANCOMAT/POS	**4**
ORGANISATORISCHE ASPEKTE	**1**
PERSONAL	**6**
MITTEILUNGEN/INFORMATIONEN AN KUNDEN	**23**
BETRUGSFÄLLE UND VERLUSTE	**25**
KREDITWÜRDIGKEIT ODER ÄHNLICHES	**10**
SONSTIGES	**20**
INSGESAMT	**134**

Der Inhalt des vorliegenden Dokumentes ist intellektuelles Eigentum der Südtiroler Sparkasse AG.

SPARKASSE
CASSA DI RISPARMIO

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 2023	nr.	Ange-nommen	Zurück-gewiesen
Operativer Fehler	6	6	
Technische Ursachen	2	2	
Geschäftliche Entscheidungen der Bank	1	1	
Operative Entscheidungen der Bank	2	2	
Unzureichende Mitteilungen Bank/Kunde	5	5	
Betrugsfall/Diebstall	15	14	1
Ursachen, die Dritten zuzuschreiben sind	8	5	3
Nicht annehmbare Beschwerden/nicht ermittelte Ursachen	86		86
organisatorische Mängel	0		

Der Inhalt des vorliegenden Dokumentes ist intellektuelles Eigentum der Südtiroler Sparkasse AG.