

INFORMATIONSBLATT MEHRKANALBANKDIENSTE – BANK4 und CONTACT CENTER

INFORMATIONEN ÜBER DIE BANK

Südtiroler Volksbank AG

Rechtssitz und Generaldirektion: Schlachthofstraße 55 I-39100 Bozen

Telefon: 800 585 600

Email: gsinfo@volksbank.it

PEC segreteria@pec.volksbank.it

Internetseite: www.volksbank.it

Standort Server des Rechenzentrums: Padova

Bankleitzahl: 5856-0

BIC: BPAAIT 2B

Eintragung im Verzeichnis der Kreditanstalten bei der Banca d'Italia: 5856

Eintragung im Handelsregister Bozen (Steuernummer/Mwst.-Nummer):

00129730214

Bankenaufsichtsbehörde: Banca d'Italia mit Sitz in 00184 Rom - Via Nazionale 91

Garantiefonds: Nationaler Garantiefonds und Interbanken-Einlagensicherungsfonds

PRODUKTBESCHREIBUNG: BANK4U

Der bank4u-Dienst beinhaltet die Dienste **direct b@nking, mobile b@nking, sms b@nking, tr@ding online und Jiffy**.

Der bank4u-Dienst ermöglicht dem Kunden, über telematische Kanäle auf seine Bankkonten zuzugreifen. Für den direct b@nking Dienst benutzt der Kunde einen Computer, der über einen Internetanschluss verfügt. Für den mobile b@nking Dienst verwendet der Kunde ein Smartphone oder einen Tablet-Computer, das/der für den Zugriff auf Internet eingerichtet ist. Für den Jiffy Dienst verwendet der Kunde die Volksbank-App für Smartphone, das für den Zugriff auf Internet eingerichtet ist. Für den sms b@nking Dienst verwendet der Kunde ein GSM Gerät oder ein Gerät welches E-Mails empfangen kann.

Der **direct b@nking** Dienst bietet folgende Funktionen: Abfrage Kontosaldo und Kontobewegungen; Druck des Kontoauszuges; Abfrage der ausgestellten Schecks; Überweisungen zu Gunsten Kunden der Südtiroler Volksbank und zu Gunsten Kunden anderer Banken (Italien und EU); Steuerzahlung mittels F24; Bezahlung der Autosteuer; Zahlung von Posterlagscheinen; Bezahlung von Ri.Ba., M.Av., R.Av. und Bankerlagscheinen (FRECCIA); Abfrage der Finanzierungen; Verwaltung der Abbuchungsaufträge (SDD); Eingabe Daueraufträge; Aufladung Handys; Abänderung der Limits der eigenen Bankomatkarte, Aktivierung des Zahlsystems MyBank, Abfrage Saldo und Bewegungen der Wertkarte; Aufladung Wertkarten; Aufladung/Erneuerung Südtirol Pass; Zahlung CBILL/Pago PA; Abfrage Saldo und Bewegungen Sparbuch; Abfrage Saldo und Situation Wertpapierdepot; Abfrage von Informationen der eigenen Bankomatkarte; Abfrage von Informationen der eigenen Kreditkarten CartaSi.

Der **mobile b@nking** Dienst bietet folgende Funktionen: Abfrage Kontosaldo und Kontobewegungen; Überweisungen zu Gunsten Kunden der Südtiroler Volksbank und zu Gunsten Kunden anderer Banken (Italien und EU); Zahlung von Posterlagscheinen; Eingabe Daueraufträge; Aufladung Handys; Abfrage Saldo und Bewegungen der Wertkarte; Aufladung Wertkarten; Aufladung/Erneuerung Südtirol Pass; Abfrage von Informationen der eigenen Kreditkarten CartaSi; Abfrage Saldo Sparbuch; Abfrage Saldo und Situation Wertpapierdepot.

Der **sms b@nking** Dienst ermöglicht dem Kunden Kurzmitteilungen an die Nummer seiner italienischen SIM-Karte oder E-Mail-Adresse zu erhalten, die gegebenenfalls auf dem Display

seines GSM Geräts gelesen werden können. Die Mitteilungen beziehen sich auf die Konten / Abkommen, die mit sms b@nking verbunden sind und Informationen, Werbung und News von Seiten der Bank, letztere auch ohne ausdrückliche Aufforderung von Seiten des Kunden. Der Dienst sieht verschiedene Arten von Mitteilungen vor: wiederkehrende Mitteilungen, ereignisgesteuerte Mitteilungen, saldenabhängige Mitteilungen (z.B. Überschreitung einer vereinbarten Grenze). Bei Erweiterung des Angebots über weitere Mitteilungsarten informiert die Bank den Kunden mittels SMS oder E-Mail. Der Mitteilungsdienst über sms b@nking kann mit Mitteilungen an die e-mail Adresse erweitert werden. Die Mitteilung an die E-Mail-Adresse kann zusätzlich oder alternativ zu den Mitteilungen mittels sms gewählt werden. Die informativen (push) und dispositiven (pull) SMS Dienste sind ausschließlich für jene Kunden verfügbar, die eine italienische Handynummer angegeben haben. Sollte eine ausländische Handynummer angegeben werden, oder nachträglich eingetragen werden, erfolgen die informativen Mitteilungen ausschließlich über E-Mail. Der dispositive Dienst ist für ausländische Handynummern nicht verfügbar.

Eine der mit direct b@nking und mobile b@nking verbundenen Dienstleistungen ist **tr@ding online**, durch welche der Kunde, mittels Internet- bzw. GSM-Verbindung, Wertpapiertransaktionen direkt auf Finanzmärkten vornehmen kann. Er kann außerdem Informationen über Finanzmärkte und Börsen erhalten. Voraussetzungen sind ein Wertpapierdepot und ein Kontokorrent, die miteinander verbunden sind, und ein eigener unterschriebener Vertrag.

Mit dem Dienst **Jiffy** können Zahlungsaufträge, auf dem mit dem Dienst gekoppelten Bankkonto autorisiert werden. Dadurch hat der Kunde die Möglichkeit, über eine spezifische Funktion in der Smartphone-App „Volksbank“ über das von SIA S.p.a verwaltete Zahlungssystem „Jiffy“, Geld in Echtzeit zu überweisen und zu empfangen. Hierbei wird als einzige Identifikationsnummer zur Durchführung der Zahlung die Mobilfunknummer des Begünstigten verwendet. Die Abbuchungen und Gutschriften der Geldbeträge erfolgen auf dem Bankkonto, das der Kunde bei der Registrierung an den Dienst gekoppelt hat.

Das **Contact Center** ist ein Dienst, auf den der Kunde über Telefon oder "Chat-Formular", so wie im Leitfaden angegeben, zugreifen kann. Der Leitfaden ist auf der Website der Bank abrufbar. Der Kunde kann die Dienste des Contact Center informativ und dispositiv in Anspruch nehmen. Der informative Zugriff ermöglicht die Abfrage von Daten und die Einholung von Informationen zu Dienstleistungen und Produkten. Der dispositive Zugriff gestattet es zusätzlich, Verfügungen über die Konten und Wertpapierdepots sowie die damit verbundenen Geschäftsbeziehungen vorzunehmen.

Für die über bank4u durchgeführten Aufträge werden, sofern nicht in diesem Informationsblatt angeführt, die wirtschaftlichen Bedingungen des jeweiligen Bankproduktes (z.B.: Kontokorrent) angewandt, über das der Auftrag abgewickelt wird.

Standartbetragsgrenzen bei der Nutzung der Dienste:

direct b@nking: Tageslimit 20.000,00 Euro, Monatslimit 25.000,00 Euro, Limit pro Operation nicht vorgesehen.

mobile b@nking: Tageslimit 10.000,00 Euro, Monatslimit 15.000,00 Euro, Limit pro Operation nicht vorgesehen.

tr@ding online: Tageslimit ist nicht vorgesehen, Monatslimit ist nicht vorgesehen, Limit pro Operation ist nicht vorgesehen.

Contact Center: Überweisungslimit 1.000,00 Euro, Aufladungslimit Wertkarten 100,00 Euro

Jiffy:	Versand	Empfang
Höchstanzahl der Transaktionen pro Tag	10	20
Höchstanzahl der Transaktionen pro Monat	100	200
Höchstbetrag pro einzelner Transaktion	250 Euro	1.000 Euro
Kumulierter, täglicher Höchstbetrag	250 Euro	1.000 Euro

Kumulierter, monatlicher Höchstbetrag	1.500 Euro	1.500 Euro
---------------------------------------	------------	------------

Verfügbarkeit und Wertstellung

Wertstellungsdatum bei Überweisungen	Datum der Ausführung
Verfügbarkeitsdatum bei Geldempfang	Datum des Empfangs
Wertstellungsdatum bei Geldempfang für Kunden unserer Bank	Datum des Empfangs
Wertstellungsdatum bei Geldempfang für Kunden anderer Banken	1 Arbeitstag

Die wichtigsten Risiken:

- Nutzung von telematischen Kommunikationssystemen (sogenanntes Internetrisiko);
- Verlust oder Diebstahl der Erkennungsdokumente, des Passwortes oder des Handys und unerlaubte Verwendung des Dienstes;
- Fehlende oder verzögerte Erbringung der Dienstleistung aus Gründen, die auf die Anbieter der genutzten Verbindungskanäle (z.B. Telefongesellschaften, Internet Provider) oder die auf Streiks, auch der Angestellten der Bank, zurückzuführen sind, oder aus Gründen der höheren Gewalt
- Verwendung der Telefonnummer durch Dritte;
- Verlust, Diebstahl oder Weitergabe des Gerätes bzw. der SIM-Karte
- Änderung der wirtschaftlichen Bedingungen zu Ungunsten des Kunden.

VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE BEANTRAGUNG DES PRODUKTS

direct b@nking / mobile b@nking / sms b@nking / Jiffy / Contact Center: Privatperson, Kontokorrentvertrag, ausreichende Kenntnisse über die Verwendung telematischer Kommunikationskanäle;

tr@ding online: Privatperson, Kontokorrentvertrag, Wertpapierdepot und Wertpapierhandelsvertrag, ausreichende Kenntnisse über die Verwendung telematischer Kommunikationskanäle und Finanzinstrumente

WIRTSCHAFTLICHE BEDINGUNGEN

In Übereinstimmung mit den geltenden Bestimmungen, werden die Konditionen zu Gunsten der Bank in ihrem Höchstausmaß und jene zu Gunsten des Kunden in ihrem Mindestausmaß angeführt.

Es werden ausschließlich die von der Bank angewandten Kosten und Spesen ausgewiesen. Zu diesen können eventuelle Spesen und Gebühren der externen Dienstleister hinzukommen. Das Detail bezüglich der über direct b@nking und mobile b@nking durchgeführten Transaktionen (Zahlungen, Überweisungen usw.) entnehmen Sie den Informationsblättern des jeweiligen Produktes.

BESCHREIBUNG	WERT
direct b@nking / mobile b@nking	
Gebühr für die Aktivierung	0,00 Euro
Monatsgebühr (für Konto Basis, Konto UNI/Start und Konto Compact: 0,00 €)	1,00 Euro
Monatsgebühr Epost – Dokumente online	0,00 Euro
Austausch Umschlag	0,00 Euro
tr@ding online	

Gebühr für die Aktivierung	0,00 Euro
Monatsgebühr base	0,00 Euro
Monatsgebühr base plus	2,00 Euro
Monatsgebühr full	6,00 Euro
Monatsgebühr top	12,50 Euro
Contact Center	
Monatsgebühr	0,00 Euro
sms b@nking Die Kosten für die vom Kunden gesendeten sms werden dem Kunden direkt auf seiner SIM-Karte belastet. Die Kosten für die vom Kunden empfangenen sms werden dem Kunden auf dem von ihm angegebenen Konto belastet.	
Gebühr für die Aktivierung	0,00 Euro
Monatsgebühr	0,00 Euro
Mitteilungen über E-Mail	0,00 Euro
Mitteilungen über SMS	0,15 Euro
Jiffy	
Monatsgebühr für den Jiffy-Dienst	0,00 Euro
Gebühr pro einzelner Überweisung unter 25 € bis zum 31.12.2019	0,00 Euro
Gebühr pro einzelner Überweisung	0,30 Euro

Dokument	Pflicht / Fakultativ	Periodizität	Mitteilungsart	Spesen
Periodisches Übersichtsblatt	Pflicht	jährlich	Versand in Papierform	0,00 Euro
			Versand mittels elektronischer Kanäle	0,00 Euro
Mahnung	Pflicht	pro Ereignis	Versand in Papierform	10,00 Euro
Vorschlag zur einseitigen Änderung von Vertragskonditionen	Pflicht	pro Ereignis	Versand in Papierform	0,00 Euro
			Versand mittels elektronischer Kanäle	0,00 Euro
Bestätigung Aktivierung Vertrag/Dienst	Fakultativ	pro Ereignis	Versand mittels elektronischer Kanäle	0,00 Euro
Versand Umschlag mit Password / Sicherheitskodex / PIN	Pflicht	pro Ereignis	Versand mittels elektronischer Kanäle	0,00 Euro
Mitteilung Neueinführung Abänderung Dienst / Funktion	Pflicht	pro Ereignis	Versand mittels elektronischer Kanäle	0,00 Euro
			Versand in Papierform	0,00 Euro
Mitteilung Zugriffsblockierung	Pflicht	pro Ereignis	Versand mittels elektronischer Kanäle	0,00 Euro
			Versand in Papierform	0,00 Euro
Mitteilung Aufhebung Zugriffsblockierung	Pflicht	pro Ereignis	Versand mittels elektronischer Kanäle	0,00 Euro
			Versand in Papierform	0,00 Euro

Für die Versendung in Papierform belastet die Bank dem Kunden, in Form von Kostenvergütung, die Postspesen, die im Kontokorrentvertrag vereinbart sind. Die Spesen für die Übermittlung der Bankmitteilungen aller Bankverträge des Kunden werden auf dem Hauptkonto belastet (Kontokorrent oder Sparbuch).

RÜCKTRITT UND BESCHWERDEN

Rücktritt vom Vertrag

bank4u: Der Kunde kann den Vertrag jederzeit kündigen, mit Wirksamkeit der Bank gegenüber, sobald diese die Kündigungsmittelung erhält. Die Kündigung kann durch Unterzeichnung des eigens dafür vorgesehen Modells in der Filiale oder mittels Einschreibebrief mit Rückantwort erfolgen. Ab Wirksamkeit der Kündigung ist die Verwendung der vertragsgegenständlichen Dienste unmittelbar eingestellt. Bei Vorliegen der Voraussetzungen wird die Bank die vorher erhaltenen Anweisungen oder jene die sich bei Erhalt der Kündigung noch in Durchführung befinden ausführen.

Die Bank kann den Vertrag jederzeit, mit einer schriftlichen Vorankündigung von 5 Tagen kündigen. Die sofortige Kündigung bei Vorliegen eines wichtigen Grundes oder eines rechtfertigenden Grundes, wie z.B. die wiederholte schwerwiegende Nichteinhaltung der vertraglichen Verpflichtungen bleibt erhalten.

Die Schließung des Abwicklungskontos ohne Mitteilung eines neuen Abwicklungskontos, gilt als ausdrückliche Aufhebungsklausel gemäß Art. 1456 c.c. Ebenfalls kann mit der Schließung des Kontos für die Dienste der Anordnung, des Empfanges und der Weiterleitung der Anweisungen, die Verhandlung auf eigene Rechnung, die Durchführung der Anweisung auf Finanzmittel, sowie des Wertpapierdepots zur Aufbewahrung und Verwaltung (zwischen Bank und Kunde abgeschlossen) der Dienst des tr@ding online nicht geleistet werden.

Der Vertrag gilt auch als aufgehoben und dies auch ohne förmlicher Mitteilung, wenn alle von den vorliegenden Diensten interessierte Vertragsverhältnisse, aus welchen Grund auch immer, aufgehoben werden.

mobile b@nking / sms b@nking / tr@ding online / **Contact Center**: Der Zugriff zum mobile b@nking und zum tr@ding online verfällt mit dem Rücktritt vom bank4u Vertrag.

Jiffy: Der Zugriff zum Jiffy Dienst verfällt mit dem Rücktritt vom gekoppelten Kontokorrent-Vertrag.

Auflösung des Vertragsverhältnisses: Maximaler Zeitraum

Der Kunde kann den Vertrag jederzeit kündigen, mit Wirksamkeit der Bank gegenüber, sobald diese die Kündigungsmittelung erhält.

Beschwerden

Beschwerden werden der Bank an folgende Anschrift gerichtet: Beschwerdestelle Südtiroler Volksbank, Schlachthofstraße 55 - 39100 Bozen, Email beschwerdestelle@volksbank.it. Die Bank ist verpflichtet innerhalb 30 Tagen nach Erhalt zu antworten. Falls der Kunde mit der Antwort nicht zufrieden ist oder innerhalb der 30 Tage keine Antwort erhält, so kann er Rekurs einreichen bei:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Um zu erfahren, wie man sich an den Arbitro wendet, kann man die Internetseite www.arbitrobancariofinanziario.it besuchen, Informationen bei den Filialen der Banca d'Italia einholen oder bei der Bank selbst nachfragen.
- Jede weitere Mediationsstelle, welche im Register des Justizministeriums eingetragen und zur Ausübung der Schlichtung von Streitfällen zwischen Bank und Kunde ermächtigt ist, wie laut Gesetzesverordnung Nr. 28/2010.

Die vorherige Inanspruchnahme eines der genannten Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung ist Voraussetzung für eine eventuelle folgende Berufung an das ordentliche Gericht.

LEGENDE

Dispositiver Zugriff	Benützungsfom von direct b@nking / mobile b@nking / Contact Center , die die aktivierten Abfragen und vorgesehene Banktransaktionen ermöglicht.
E-Mail	Mitteilung, die über Internet an eine E-Mail Box verschickt werden kann.
GSM Gerät	Digitaler Mobiltelefonapparat, welches das digitale Kommunikationsnetz GSM (GLOBAL SYSTEM MOBILE) nutzt.
Informativer Zugriff	Benützungsfom von direct b@nking und Contact Center , die die aktivierten Abfragen ermöglicht.
F24	Vereinheitlichtes Modell, das auf dem gesamten nationalen Territorium für die Zahlung von Steuern/Abgaben und Beiträgen verwendet wird.
Funktionen tr@ding online in der Version „Base“	Börsenindizes der wichtigsten Märkte; Wechselkurse der wichtigsten Währungen; Intraday von MIBTEL und MIB30; Notierungen von inländischen und ausländischen Aktien – zeitverzögert; Italienische Indizes - Übersicht aller daran beteiligten Aktienwerte (aggregazioni); Erstellung bestimmter Gruppen von Wertpapieren mit aktueller Notierung; Erstellung individueller, laufend aktualisierter Portfolios; Depotübersicht: Grafische Übersicht nach Wertpapiergruppen; Detailansicht Wertpapier; Wertpapiersuche; Ankauf und Verkauf von Wertpapieren; Laufende Order suchen; Ausgeführte Order suchen; Verschiedene Ordnungsmöglichkeiten der Suchergebnisse; Herunterladen von Daten in Access oder Excel
Funktionen tr@ding online in der Version „Base Plus“	Börsenindizes der wichtigsten Märkte; Wechselkurse der wichtigsten Währungen; Intraday von MIBTEL und MIB30; Notierungen von inländischen Aktien – realtime; Notierungen von ausländischen Aktien – zeitverzögert; Italienische Indizes - Übersicht aller daran beteiligten Aktienwerte (aggregazioni); Neueste Börsennachrichten (News) zur Verfügung gestellt von Milano Finanza; Erstellung bestimmter Gruppen von Wertpapieren mit aktueller Notierung; Erstellung individueller, laufend aktualisierter Portfolios; Depotübersicht: Grafische Übersicht nach Wertpapiergruppen; Detailansicht Wertpapier; Wertpapiersuche; Ankauf und Verkauf von Wertpapieren; Laufende Order suchen; Ausgeführte Order suchen; Verschiedene Ordnungsmöglichkeiten der Suchergebnisse; Push - Die Kurse werden bei jeder Änderungen automatisch angezeigt; Herunterladen von Daten in Access oder Excel
Funktionen tr@ding online in der Version „Full“	Börsenindizes der wichtigsten Märkte; Wechselkurse der wichtigsten Währungen; Intraday von MIBTEL und MIB30; Notierungen von inländischen



	Aktien – realtime; Notierungen von ausländischen Aktien – zeitverzögert; Graphiken; Italienische Indizes - Übersicht aller daran beteiligten Aktienwerte (aggregazioni); Neueste Börsennachrichten (News) zur Verfügung gestellt von Milano Finanza; Erstellung bestimmter Gruppen von Wertpapieren mit aktueller Notierung; Erstellung individueller, laufend aktualisierter Portfolios; Historisches Datenarchiv von Kursen, Indexen und Grafiken; Depotübersicht: Grafische Übersicht nach Wertpapiergruppen; Detailansicht Wertpapier; Wertpapiersuche; Ankauf und Verkauf von Wertpapieren; Laufende Order suchen; Ausgeführte Order suchen; Verschiedene Ordnungsmöglichkeiten der Suchergebnisse; Push - Die Kurse werden bei jeder Änderungen automatisch angezeigt; Herunterladen von Daten in Access oder Excel
Funktionen tr@ding online in der Version „Top“	Books; Börsenindizes der wichtigsten Märkte; Wechselkurse der wichtigsten Währungen; Intraday von MIBTEL und MIB30; Notierungen von inländischen Aktien – realtime; Notierungen von ausländischen Aktien – zeitverzögert; Graphiken; Italienische Indizes - Übersicht aller daran beteiligten Aktienwerte (aggregazioni); Neueste Börsennachrichten (News) zur Verfügung gestellt von Milano Finanza; Erstellung bestimmter Gruppen von Wertpapieren mit aktueller Notierung; Erstellung individueller, laufend aktualisierter Portfolios; Historisches Datenarchiv von Kursen, Indexen und Grafiken; Depotübersicht: Grafische Übersicht nach Wertpapiergruppen; Detailansicht Wertpapier; Wertpapiersuche; Ankauf und Verkauf von Wertpapieren; Laufende Order suchen; Ausgeführte Order suchen; Verschiedene Ordnungsmöglichkeiten der Suchergebnisse; Push - Die Kurse werden bei jeder Änderungen automatisch angezeigt; Herunterladen von Daten in Access oder Excel; Unternehmensinformationen
Internet	Weltweites Netzwerk von Computern, das den Austausch von Informationen zulässt.
Mobilfunkanbieter	Gesellschaft, die ein Mobilfunknetz betreibt.
Provider	Dienstanbieter, der den Zugang zu Internet ermöglicht.
SIM Karte	Die SIM Karte (Subscriber Identification Module) ist eine Speicherkarte, die in das Handy gesteckt wird und den Identifikationscode des Nutzers und die entsprechenden persönlichen Daten enthält. Die Karte kann in jedes GSM kompatibles Handy gesteckt werden, wodurch die sofortige Personalisierung erreicht wird.

Ri.Ba., M.Av., R.Av., Freccia	Bankerlagscheine, die für das Inkasso von Forderungen verwendet werden.
SMS	kurze Textmitteilung, die über Handy verschickt und empfangen wird.