

**INFORMATIONENBLATT**
**MEHRKANALBANKDIENSTE - bank4u (für minderjährige Kunden)**
**INFORMATIONEN ÜBER DIE BANK**

**Firmenbezeichnung:** Südtiroler Volksbank AG  
**Rechts- und Verwaltungssitz:** Schlachthofstraße 55, 39100 Bozen  
**Telefon:** 800 585 600 **Fax:** 0471944999  
**E-Mail:** contact@volksbank.it **PEC:** contact@pec.volksbank.it  
**Internetseite:** www.volksbank.it  
**Kontakt:** Contact Center 800 585 600  
**BLZ:** 5856-0  
**BIC:** BPAAIT 2B  
**Nummer der Eintragung ins Bankenverzeichnis bei der Banca d'Italia:** 5856  
**Nummer der Eintragung ins Handelsregister (Steuernr. / MwSt.-Nr.):** 00129730214  
**Aufsichtsbehörde:** Banca d'Italia, mit Sitz in Via Nazionale 91 – 00184 Rom  
**Sicherungssysteme, denen die Bank angeschlossen ist:** Nationaler Garantiefonds und Interbanken-Einlagensicherungsfonds

**PRODUKTBESCHREIBUNG: Mehrkanalbankdienste - bank4u**

Der Mehrkanalbank (bank4u)-Dienst beinhaltet die Dienste **Direct Banking, App Volksbank, SMS Banking**.  
 Der Dienst ermöglicht dem Kunden, über telematische Kanäle auf seine Bankkonten zuzugreifen. Für den Direct Banking Dienst benutzt der Kunde einen Computer/Tablet, der über einen Internetanschluss verfügt.  
 Für den App Volksbank Dienst verwendet der Kunde ein Smartphone, das für den Zugriff auf Internet eingerichtet ist.  
 Für den SMS Banking Dienst verwendet der Kunde ein GSM Gerät oder ein Smartphone welches E-Mails u/o PUSH-Benachrichtigungen empfangen kann.  
 Der **Direct Banking** Dienst bietet z.B. folgende Funktionen (vollständige Liste finden Sie im Leitfaden für Multikanalbankdienste): 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; 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 Debitkarte.  
 Der **App Volksbank** Dienst bietet z.B. folgende Funktionen (vollständige Liste finden Sie im Leitfaden für Multikanalbankdienste):: 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 Saldo Sparbuch; Abfrage Saldo und Situation Wertpapierdepot.  
 Der **SMS Banking** Dienst ermöglicht dem Kunden Kurzmitteilungen an die Nummer seiner italienischen SIM-Karte oder E-Mail-Adresse oder mittels Push-Benachrichtigungen auf das Smartphone zu erhalten. Die Mitteilungen beziehen sich auf die Konten / Abkommen, die mit SMS Banking 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).  
 Die 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 SMS-Dienst ist für ausländische Handynummern nicht verfügbar.

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:**

Beschreibung	Kanal	Monatslimit
Monatliches Gesamtlimit aller dispositiven Anweisungen	Direct Banking (internet)	250,00 €
	SMS Banking App Volksbank	250,00 €
Monatliches Überweisungslimit (innerhalb der EU)	Direct Banking (internet)	250,00 €
	SMS Banking App Volksbank	250,00 €

Monatslimit anderer dispositiven Kontokorrentbewegungen	Direct Banking(internet)	250,00 €
	SMS Banking App Volksbank	250,00 €

Die Freischaltung für den Mehrkanalbankdienst (bank4u) ist derzeit wie folgt möglich:

	Direct Banking (internet)	SMS Banking	App Volksbank
Kontokorrent	informativ dispositiv	informativ dispositiv	informativ dispositiv
Sparbuch	informativ	informativ	informativ
Bankomatkarte	informativ	---	informativ
Wiederaufladbare Wertkarte SVB	informativ dispositiv	informativ dispositiv	informativ dispositiv

#### CUT – OFF

Die Aufträge des Kunden verstehen sich als am Tag der Übermittlung/Erteilung von der Bank erhalten, wenn sie bei dieser innerhalb der unten angeführten Cut-off-Zeit vollständig und ordnungsgemäß ausgefüllt beziehungsweise – im Falle eines telefonischen Auftrags – korrekt formuliert und bestätigt eingehen. Verlangt der Kunde keine abweichende Ausführungsfrist, so gewährleistet die Bank, dass der Auftrag am selben Tag ausgeführt wird, sofern er innerhalb der unten angegebenen Cut-off-Zeit bei der Bank eintrifft.

Aufträge, welche bei der Bank nach der unten angegebenen Cut-off-Zeit eingehen, werden spätestens innerhalb des folgenden Bankarbeitstages ausgeführt.

Rückrufe müssen innerhalb der für den jeweiligen Kanal vorgesehenen Cut-off-Zeit eingehen. Nach der Cut-off-Zeit eingelangte Rückrufe können nicht berücksichtigt werden.

Kanal	Bankarbeitstag	Bank-Halbfeiertag
Mehrkanalbankdienst (bank4u)	16:20 Uhr	12:30 Uhr

#### 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 Banking / App Volksbank / SMS Banking:** Minderjährige Privatperson (ab dem 12. Lebensjahr), Kontokorrentvertrag, ausreichende Kenntnisse über die Verwendung telematischer Kommunikationskanäle;

#### 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 Banking und App Volksbank durchgeführten Transaktionen (Zahlungen, Überweisungen usw.) entnehmen Sie den Informationsblättern des jeweiligen Produktes.

BESCHREIBUNG	WERT
--------------	------

<b>Direct Banking / App Volksbank</b>	
Gebühr für die Aktivierung	0,00 €
Monatsgebühr Direct Banking/App	0,00 €
Monatsgebühr Epost – Dokumente online	0,00 €
Austausch Umschlag	0,00 €
<b>SMS Banking</b>	
Die informativen und dispositiven SMS-Dienste können nur beansprucht werden, wenn eine italienische Mobiltelefonnummer angegeben wird. Wird eine ausländische Mobiltelefonnummer angegeben oder nachträglich eingegeben, so werden die informativen Mitteilungen ausschließlich über E-Mail zugestellt. Der dispositive Dienst ist für ausländische Mobiltelefonnummern nicht verfügbar. 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. Die Kosten für die vom Kunden empfangenen sms werden dem Kunden auf dem von ihm angegebenen Konto belastet.	
Gebühr für die Aktivierung	0,00 €
Monatsgebühr	0,00 €
Mitteilungen über E-Mail	0,00 €
Mitteilungen über PUSH-Service	0,00 €
Mitteilungen über SMS	0,15 €

Die Bank und der Kunde vereinbaren, dass die gesetzlich vorgeschriebenen periodischen Mitteilungen mit voller Wirkung in elektronischer Form im reservierten Kundenbereich der Website der Bank zur Verfügung gestellt werden.

Der Kunde hat zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses sowie zu jedem weiteren Zeitpunkt als Alternative zur elektronischen Mitteilungsform das Recht die Zustellung derselben Mitteilungen in Papierform an die letzte Adresse, die der Bank für die Übermittlung der Korrespondenz mitgeteilt wurde, durch Unterzeichnung des ihm zur Verfügung gestellten entsprechenden Formulars, zu verlangen.

Die Beendigung der Online-Banking-Dienstleistungen aus jeglicher Ursache oder jeglichem Grunde hat die anschließende und automatische Deaktivierung der Funktionalität für die elektronische Mitteilungsform bezüglich der periodischen Mitteilungen zur Folge. In diesem Fall wird die Bank mit voller Wirkung die Mitteilungen in Papierform an die letzte Adresse, die der Bank für die Übermittlung der Korrespondenz mitgeteilt wurde, zustellen, auch wenn der Kunde zuvor die Zusendung der periodischen Mitteilungen in elektronischer Form beantragt hat. Entscheidet sich der Kunde, die Online-Banking-Dienstleistungen nicht zu aktivieren, wird die Bank die Mitteilungen in Papierform an die letzte Adresse vornehmen, die der Bank für die Weiterleitung der Korrespondenz angegeben worden ist.

Sämtliche Mitteilungen in elektronischer Form sind für den Kunden kostenlos; Mitteilungen welche mittels anderen Formen als die elektronische oder solche, die zusätzlich oder häufiger als in den Transparenzbestimmungen vorgesehen oder mit anderen als im Vertrag vorgesehenen Kommunikationsmitteln durchgeführt werden, können zu einer Spesenbelastung auf dem Hauptkontokorrentvertrag führen (gemäß Art. 127 bis des Bankeneinheitstextes).

<b>Dokument</b>	<b>Pflicht / Fakultativ</b>	<b>Periodizität</b>	<b>Mitteilungsart</b>	<b>Spesen</b>
Periodisches Übersichtsblatt	Pflicht	jährlich	Papierform	0,00 €
			elektronisch	0,00 €
Mahnung	Pflicht	pro Ereignis	Papierform	10,00 €
Vorschlag zur einseitigen Änderung von Vertragskonditionen	Pflicht	pro Ereignis	Papierform	0,00 €
			elektronisch	0,00 €
Bestätigung Aktivierung Vertrag/Dienst	Fakultativ	pro Ereignis	elektronisch	0,00 €
Versand Umschlag mit Password / Sicherheitskodex / PIN	Pflicht	pro Ereignis	elektronisch	0,00 €
Mitteilung Neueinführung Abänderung Dienst / Funktion	Pflicht	pro Ereignis	Papierform	0,00 €
			elektronisch	0,00 €
Mitteilung Zugriffsblockierung	Pflicht	pro Ereignis	Papierform	0,00 €
			elektronisch	0,00 €

Mitteilung Aufhebung Zugriffsblockierung	Pflicht	pro Ereignis	Papierform	0,00 €
			elektronisch	0,00 €

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 Sparsbuch).

## RÜCKTRITT UND BESCHWERDEN

### Rücktritt vom Vertrag

Mehrkanalbank(bank4u)-Dienst: Der Kunde kann den Vertrag jederzeit kündigen, mit Wirksamkeit der Bank gegenüber, sobald diese die Kündigungsmitteilung 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.

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.

App Volksbank / SMS Banking / Online-Dienste im Zusammenhang mit Finanzinstrumenten / Contact Center: Der Zugriff zum App Volkbank und zum Online-Dienst im Zusammenhang mit Finanzinstrumenten verfällt mit dem Rücktritt vom bank4u Vertrag.

### Auflösung des Vertragsverhältnisses: Maximaler Zeitraum

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

### Beschwerden

Der Kunde kann eine Beschwerde schriftlich, mittels gewöhnlichem Brief oder Einschreiben an die Beschwerdestelle der Südtiroler Volksbank mit Sitz in Bozen, Schlachthofstr. 55, einreichen. Zudem kann die Beschwerde per E-Mail an [ufficio-reclami@volksbank.it](mailto:ufficio-reclami@volksbank.it), elektronisch zertifizierter Post an [reclami@pec.volksbank.it](mailto:reclami@pec.volksbank.it), Fax an die Nummer 0471 979188 oder entsprechendem, in der Filiale aufliegendem, Formular eingereicht werden.

Die Antwort auf die Beschwerde wird mittels Einschreibebrief oder elektronisch zertifizierter Post mitgeteilt. Dafür sind folgende Fristen ab Erhalt der Beschwerde vorgesehen:

- 60 Tage für Beschwerden bezüglich Bank- und Finanzdienstleistungen;
- 15 Arbeitstage für Beschwerden, die sich auf Zahlungsdienstleistungen beziehen. Kann für die Antwort die Frist von 15 Arbeitstagen aufgrund außergewöhnlicher, der Bank selbst nicht zuzuschreibender Ereignisse, nicht eingehalten werden, wird die Bank dem Kunden die genauen Gründe der Verzögerung und die Frist für die endgültige Antwort mitteilen. Diese hat auf jedem Fall innerhalb von 35 Arbeitstagen zu erfolgen.

Sollte der Kunde mit der Antwort der Beschwerdestelle nicht zufrieden sein, hat er das Recht, sich an folgende Stellen zu wenden:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF) für Streitfälle bezüglich Bank- und Finanzdienstleistungen. Die Kontaktdaten des ABF, dessen Zuständigkeiten, sowie weitere nützliche Informationen können auf der Internetseite [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) abgerufen werden. Weiteres können diesbezüglich die Filialen der Banca d'Italia oder die Bank selbst, auch über ihre Internetseite [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) zu Rate gezogen werden;
- andere gesetzlich vorgesehene Formen der außergerichtlichen Streitbeilegung, einschließlich dem vorausgehenden Versuch einer Zwangsschlichtung.

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

## GLOSSAR

<b>Dispositiver Zugriff</b>	Benützungsfom von Direct Banking / App Volksbank / Contact Center, die die aktivierten Abfragen und vorgesehene Banktransaktionen ermöglicht.
<b>Informativer Zugriff</b>	Benützungsfom von Direct Banking und Contact Center, die die aktivierten Abfragen ermöglicht.