

**INFORMATIONSBLATT  
CONTACT CENTER**
**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: Contact Center**

Das **Contact Center** ist ein Dienst, auf den der Kunde telefonisch oder auf die im Leitfaden für Multi-Channel-Dienste auf der Website der Bank angegebene Weise zugreifen kann. Durch die Verwendung spezifischer, streng persönlicher Identifikationscodes kann der Kunde informativ und/oder dispositiv den Contact Center-Dienst beanspruchen. Der informative Zugang beschränkt sich auf die Abfrage von Informationen und die Hilfeleistung bei Dienstleistungen und Produkten.

Der dispositive Zugang ermöglicht eine erweiterte Operativität auf Girokonten, Debitkarten, Wertkarten, Depot- und Verwaltungsdepots vor, die zwischen der Bank und dem Kunden und den damit verbundenen Geschäftsbeziehungen abgeschlossen wurden.

Der Dienst richtet sich an Personen, die keine geschäftlichen Aktivitäten ausüben, d.h. Verbraucher.

Der Contact Center-Dienst ist in den im Leitfaden angegebenen Formen und zu den angegebenen Zeiten verfügbar, sofern die Bank nicht durch spezifische Mitteilungen (z.B. Telefon, E-Mail oder Mitteilungen auf der Website der Bank) anders mitgeteilt.

Die Hauptrisiken sind die Risiken, die mit der Nutzung von Telekommunikationssystemen, dem Verlust von Autorisierungs-codes, Passwörtern oder Mobiltelefonen bei betrügerischer Nutzung von Diensten und ungünstigen Veränderungen der wirtschaftlichen Bedingungen verbunden sind.

**Limits für die dispositiven Operationen:**

Überweisungslimits (Volksbank, andere Banken, Ausland innerhalb der EU) und Umbuchungen	1.000,00 €
Aufladung der Wertkarten (nur für den Karteninhaber möglich)	100,00 €

**CUT – OFF**

Der vom Kunden an die Bank erteilte, korrekt formulierte und bestätigte telefonische Auftrag gilt als am Tag seiner Erstellung bei der Bank eingegangen, wenn er innerhalb der Frist, der sogenannten "Cut-Off"-Zeit, eingeht. Verlangt der Kunde keine andere Ausführungsfrist, sorgt die Bank für die Ausführung des Auftrags am Tag des Eingangs, sofern der Auftrag innerhalb der unten angegebenen "Cut-off"-Zeit bei der Bank eingeht.

Aufträge, die nach der unten angegebenen Annahmefrist bei der Bank eingehen, werden innerhalb der maximalen Frist Arbeitstages nach dem Tag des Eingangs ausgeführt. Nach Ablauf der "Cut-off"-Frist erteilte Widerrufs-anträge können nicht ausgeführt werden.

Arbeitstag	Vorfeiertag
16.00	13.00

**VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE BEANTRAGUNG DES PRODUKTS**

## WIRTSCHAFTLICHE BEDINGUNGEN

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 verursacht 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).

BESCHREIBUNG	WERT
Monatsgebühr	0,00 €

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).

Dokument	Pflicht / Fakultativ	Periodizität	Mitteilungsart	Spesen
Periodisches Übersichtsblatt	Pflicht	jährlich	Papierform	0,00 €
			elektronisch	0,00 €
Vorschlag zur einseitigen Änderung von Vertragskonditionen	Pflicht	pro Ereignis	Papierform	0,00 €
			elektronisch	0,00 €
Versand Umschlag mit Password / Sicherheitskodex / PIN	Pflicht	pro Ereignis	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 Sparbuch).

## RÜCKTRITT UND BESCHWERDEN

Rücktritt vom Vertrag

Der gegenständliche Vertrag gilt auf unbefristete Zeit. Beide Vertragspartner können jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Die Bank teilt den Rücktritt mit einer Vorankündigung von mindestens 5 Tagen mit. Der Kunde kann durch Unterzeichnung des

vorgesehenen Vordrucks in der Geschäftsstelle oder per Einschreiben mit Rückantwort vom Vertrag zurücktreten. Auch nach dem Rücktritt bleibt der Dienst für die bereits erteilten Aufträge garantiert. Die vereinbarten Vorankündigungsfristen beeinträchtigen nicht das Recht beider Parteien bei Auftreten eines triftigen Grundes unverzüglich und ohne Einhaltung einer Vorankündigungsfrist zurückzutreten.

#### **Auflösung des Vertragsverhältnisses: Maximaler Zeitraum**

Der vom Kunden verlangte Rücktritt ist normalerweise sofort wirksam und auf jeden Fall innerhalb von maximal 5 Tagen nach Erhalt der Mitteilung von Seiten der Bank.

Der gegenständliche Vertrag gilt auf unbefristete Zeit. Beide Vertragspartner können jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Die Bank teilt den Rücktritt mit einer Vorankündigung von mindestens 5 Tagen mit. Der Kunde kann durch Unterzeichnung des vorgesehenen Vordrucks in der Geschäftsstelle oder per Einschreiben mit Rückantwort vom Vertrag zurücktreten. Auch nach dem Rücktritt bleibt der Dienst für die bereits erteilten Aufträge garantiert. Die vereinbarten Vorankündigungsfristen beeinträchtigen nicht das Recht beider Parteien bei Auftreten eines triftigen Grundes unverzüglich und ohne Einhaltung einer Vorankündigungsfrist zurückzutreten.

#### **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 [compliance@pec.volksbank.it](mailto:compliance@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 Zugang</b>	Zugang mit Kundenidentifikation: Ermöglicht einen erweiterten Betrieb für Dispositionsgeschäfte auf Girokonten, Debitkarten, Wertkarten, Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren, die zwischen der Bank und dem Kunden abgeschlossen wurden, sowie damit verbundene Beziehungen.
<b>Informativer Zugang</b>	Zugriff ohne Kundenidentifikation: beschränkt auf Datenabfrage und Hilfestellung von Dienstleistungen und Produkten.