

INFORMATIONSBLETT KONTO BASIS

Das Produkt wird in den Filialen der Bank und mittels Fernkommunikationstechniken (z. B. Direct Banking, app, contact center) angeboten.

Bei Verwendung von Fernkommunikationstechniken wird auch auf das "Informationsdokument über Fernabsatzverträge und Ferndienstleistungen" verwiesen, welches, gemäß gesetzestretendem Dekret Nr. 206/2005 (Verbraucherschutzgesetz) als vorvertragliche Information und Bestandteil dieses Informationsblattes gilt.

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

WAS IST EIN KONTOKORRENT?

Das Kontokorrent ist ein Vertrag, bei dem die Bank den Kassendienst für den Kunden übernimmt: sie wahrt seine Ersparnisse und verwaltet sein Geld mittels einer Reihe von Dienstleistungen (Einlagen, Behebungen und Zahlungen innerhalb des verfügbaren Saldos).

Zum Kontokorrent können zusätzliche Dienstleistungen gekoppelt werden, wie zum Beispiel Debitkarte, Überweisungen, Abbuchungsaufträge und Kreditrahmen.

Das Konto Basis richtet sich an Konsumenten (Deviseninländer und Devisenausländer, welche die Aufenthaltsgenehmigung in einem Mitgliedsstaat der EU besitzen und diese bei uns hinterlegt haben) mit niederen Anforderungen an Bankdiensten.

Das Konto Basis wurde gemäß den Artikeln 126-noviesdecies ff. des Gesetzesdekrets Nr. 385/1993 („Testo unico bancario“) und dessen Durchführungsverordnung („Decreto del Ministero dell'economia e delle finanze“ Nr. 70/2018) eingeführt und beinhaltet in einer allumfassenden Jahresgebühr eine bestimmte Anzahl an Operationen und Dienstleistungen. Ausdrücklich unterbunden sind u. a. die Verzinsung, der Zugriff auf jegliche Art der Finanzierung, Wertpapierdepots für Investments und jede Art von Überziehung.

Das Konto ermöglicht die Verwendung einer Bankomatkarte und alternativer Kanäle; beide in der jährlichen Kontogebühr enthalten.

Neben der jährlichen Gebühr fallen, sofern geschuldet, die geltende Stempelsteuer an, sowie die Kosten der Operationen und Dienstleistungen, welche zusätzlich zu den für das Konto vorgesehenen beansprucht werden.

Das Kontokorrent ist ein sicheres Produkt. Das Hauptrisiko besteht aus dem Kontrahentenrisiko, sprich die Möglichkeit, dass die Bank nicht in der Lage ist, den verfügbaren Saldo zum Teil oder zur Gänze auszuzahlen. (Aus diesem Grund ist die Bank dem Garantiesystem Interbank-Einlagensicherungsfond beigetreten, der jedem Kontokorrentinhaber eine Deckung von bis zu 100.000,00 Euro garantiert).

Der Verlust oder Diebstahl der Wertkarte, Debitkarte und der Zugangscodes zum Internetportal stellen andere Risiken dar. Diese Risiken können jedoch auf ein Mindestmaß beschränkt werden, wenn der Inhaber eines Kontokorrents die allseits gültigen Regeln der Vorsicht und Sorgfalt beachtet.

Für weitere Informationen:

Der **praktische Leitfaden zum Kontokorrent**, Wegweiser für die Wahl des Kontos, ist unter www.bancaditalia.it und www.volksbank.it verfügbar.

Es sind folgende Gutschriften/Belastungen vorgesehen:

GUTSCHRIFTEN		BELASTUNGEN	
Bargeldeinlage	✓	Bargeldauszahlung am Schalter	✓
Eingehende Überweisungen	✓	Ausstellung Zirkularscheck	✓
Einlage von Bankschecks, Zirkularschecks, Anweisungen und ähnlichen Titeln, ausgestellt in Euro und gezeichnet durch oder ausgegeben von einer italienischen Filiale eines italienischen oder ausländischen Vermittlers welche auf dem Gebiet	✓	Überweisungsaufträge	✓
		Dauerauftrag	✓
		Umbuchung	✓
		Bankumbuchung	✓
Ausländische Schecks	✓	Schecks und Wechsel	-
Einlage von anderen Effekten, Bankquittungen und Wechsel	-	Bargeldauszahlung und Zahlungen mittels Karte	✓
Gutschrift von Wechsel, Tratten und elektronischen Effekten	-	Aufladung Wertkarte der Sudtiroler Volksbank	-
P.O.S. und E-Commerce Gutschrift	-	Anweisungen mittels virtueller Kanäle und Kiosk	✓
		Online-Zahlung	✓
		Steuerzahlung	✓
		SDD (Sepa Direct Debit)	✓
		Sonstige Kontobelastungen	✓
		Ri.Ba (Ricevuta Bancaria- Bankquittung)	-
		Zahlung mittels Avis (mediante movimento avvisato - M.AV)	✓
		Zahlung mittels RAV (Ruoli mediante avviso)	✓
		Belastung Bankerlagschein (freccia)	✓
		Zahlung von Posterlagscheinen	✓
		Zahlung CBILL	✓

- nicht zugelassen
- ✓ zugelassen

WIRTSCHAFTLICHE BEDINGUNGEN LAUT ABKOMMEN

Die Jahresgebühr beinhaltet folgende Anzahl an Freibewegungen:

Art der Dienstleistung	Anzahl Operationen
Gebühr für die Kontoführung	1
Bewegungsauszug	6
Bargeldauszahlung am Schalter	6
Anzahl Behebung ATM/unsere Bank	unbegrenzt
Anzahl Behebung ATM/andere Bank	12
Bar- und Scheckeinlagen	12
Abbuchungsauftrag national und SEPA*	unbegrenzt
Überweisungseingänge national und SEPA (Inklusive Gehalts- oder Pensionsgutschrift)	36
Überweisungen national und SEPA vom Konto	6
Dauerauftrag national oder SEPA vom Konto	12
Transparenzmitteilung (inklusive Postspesen)	1
Periodische Mitteilungen (Kontoauszug, Periodisches Übersichtsblatt, inklusive Postspesen)	4
Jahresgebühr Bankomatkarte	1 Karte gratis
Zahlungen mittels Bankomatkarte	unbegrenzt

Darüberhinaus sind folgende Spesen vorgesehen:

Kommissionen für jene Bewegungen, die nicht in der Jahresgebühr (Tabelle A) enthalten sind	Spesen
Erfassung einer jeden einzelnen Operation, die nicht in der Gebühr Kontoführung enthalten ist (wird den eventuellen Kosten für die Operation hinzugefügt)	0,00 €
Bewegungsauszüge	0,00 €
Bargeldauszahlung am Schalter	2,00 €
Anzahl Behebung ATM / andere Bank	2,00 €
Bar- und Scheckeinlagen	0,00 €
Abbuchungsauftrag national und SEPA*	unbegrenzt
Überweisungseingänge national und SEPA (inklusive Gehalts- oder Pensionsgutschrift)	0,00 €
Dauerauftrag national oder SEPA vom Konto	siehe Abschnitt "Zahlungssysteme"
Überweisungen national und SEPA vom Konto	siehe Abschnitt "Zahlungssysteme"
Transparenzmitteilungen (inklusive Postspesen)	0,00 €
Periodische Mitteilungen (Kontoauszug, Periodisches Übersichtsblatt, inklusive Postspesen)	0,00 €

In den nachstehenden Abschnitten werden alle wirtschaftlichen Bedingungen des Kontokorrentvertrages, inklusive die oben genannten, mit jenen Werten angeführt, welche ab Vertragsunterzeichnung gültig sind.

WIRTSCHAFTLICHE BEDINGUNGEN

Die Spesen im folgenden Prospekt beinhalten eventuelle Konventionalstrafen, Steuerlasten sowie Spesen für Buchungszeilen und beschreiben annähernd den Großteil der Gesamtkosten eines Durchschnittskonsumenten, der Inhaber eines Kontokorrents ist.

Das bedeutet, dass das Prospekt **nicht alle Spesenpositionen darstellt. Einige aus dieser Übersicht ausgeschlossenen Positionen könnten relevant** für einzelne Konten und der Operativität einzelner Kunden sein.

Vor der Auswahl und Unterschrift des Vertrages **ist es deshalb von großer Bedeutung den Abschnitt "Andere wirtschaftliche Bedingungen" aufmerksam durchzulesen und Einsicht in die Informationsblätter der Zusatzdienstleistungen zum Kontokorrent zu nehmen, welche von der Bank bereitgestellt werden.**

Es ist immer ratsam, periodisch zu überprüfen, ob das bestehende Kontokorrent noch den eigenen Bedürfnissen entspricht. Deshalb ist es nützlich, **die Aufstellung der jährlich belasteten Spesen, welche im Kontoauszug und der Spesenaufstellung ausgewiesen werden, aufmerksam zu überprüfen** und mit den Richtwerten der Kosten der jeweiligen Kundengruppe, welche von der Bank im selben Kontoauszug oder Spesenaufstellung angegeben wird, zu vergleichen.

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.

Falls das KONTO BASIS Teil einer Werbeaktion ist, die dem Kunden vorteilhaftere Konditionen als jene des Informationsblattes gewähren, so wird der Zeitraum für den möglichen Beitritt zur Werbeaktion auf den dafür vorgesehenen Werbeanzeigen angegeben.

Falls die vorteilhafteren Konditionen, die der Kunde anhand eines Beitritts zu einer Werbeaktion erlangt hat, mit einer bestimmten oder zu bestimmenden Fälligkeit zu Ende gehen, dann finden ab dem Tag nach Fälligkeit die Standard-Konditionen Anwendung, die im Informationsblatt ausgewiesen werden. Der Kontokorrentvertrag enthält die genaue Dauer des Angebots, auch dann, wenn nur einige der Konditionen mit einer Fälligkeit versehen sind.

Wenn die Zeile "Buchungsspesen" nicht ausgewiesen wird, betragen die Spesen 0,00 €

WIRTSCHAFTLICHE BEDINGUNGEN			
		Kontoeröffnungsspesen	0,00 €
FIXSPESEN	Kontoführung	Gebuehr Kontofuehrung (jaehrlich)	Automatisiert 72,00 €
		(der Betrag dividiert durch 12 wird monatlich belastet)	
		Zur Gebühr Kontoführung kommt hinzu:	
		Stempelsteuer	Automatisiert 34,20 €
		Die Gebühr Kontoführung beinhaltet	
		Bewegungsauszüge	0,00 €
		Dauerauftrag, national und SEPA, vom Konto	Siehe Abschnitte "Zahlungsinstrumente"
		Überweisung, national und SEPA, vom Konto	Siehe Abschnitte "Zahlungsinstrumente"
		Bar- und Scheckeinlagen	0,00 €
		Freie Bewegungen für Bargeldauszahlungen am Schalter	6 jährlich
		Bewegungsauszüge	6
		Bargeldauszahlungen am Schalter	6 Operationen jährlich
		Bargeldauszahlung bei ATM des Zahlungsdienstleisters oder seiner Gruppe, in Italien	unbegrenzte Anzahl
		Bargeldauszahlung bei ATM fremder Zahlungsdienstleister in Italien	12 Operationen jährlich
		Abbuchungsauftrag, national und SEPA	unbegrenzte Anzahl
Überweisungseingänge, national und SEPA	36 Operationen jährlich		
Dauerauftrag, national und SEPA, vom Konto	12 Operationen jährlich		
Überweisung, national und SEPA, vom Konto	6 Operationen jährlich		
Bar- und Scheckeinlagen	12 Operationen jährlich		
Transparenzmitteilungen (inklusive Postspesen)	1		
Periodische Mitteilungen (Kontoauszug, peridodisches Übersichtsblatt, inklusive Postspesen)	4		
Nachfolgende Dienste sind auf Anfrage des Kunden verfügbar, jedoch nicht in der Gebühr Kontoführung enthalten und somit mit den in den Abschnitten „Zahlungssysteme“ angegebenen Spesen verbunden: Die Ausgabe eines Zirkularschecks entspricht einer Bargeldauszahlung; die Zahlung der TV-Gebühr, der Autosteuer, der F23/F24-Zahlungen, der Zahlung von Bank- und Posterlagscheinen sowie RAV-Zahlungen entsprechen einer Zahlung vom Konto.			
FIXSPESEN	Ordentliche Kontoführung	Jährliche Sesen für die Zinsberechnung und Kontoabschluss	Nicht vorgesehen
	Zahlungs-instrumente	Ausstellung einer nationalen Debitkarte	Karte nicht im Angebot
		Ausstellung einer internationalen Debitkarte (Zahlungssystem Mastercard)	0,00 €
		Ausstellung einer Kreditkarte (Nexi individuelle – circuito Visa / Mastercard)	Nicht vorgesehen
		Austellung Scheckheft (10 Stueck)	Nicht vorgesehen

FIXSPESEN	Home Banking	Jahresgebühr Internet Banking (* die angeführten Spesen beziehen sich auf die Basisversion)	0,00 €
		Phone Banking	Nicht vorgesehen

VARIABLE SPESEN	Ordentliche Kontoführung	Versand Kontoauszug						
		Die Bank und der Kunde vereinbaren, dass die gesetzlich vorgeschriebenen, periodischen Mitteilungen 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 Einstellung der Online-Banking-Dienstleistungen aus jeglichem Grunde hat die anschließende und automatische Deaktivierung der Funktionalität für die elektronische Mitteilungsform zur Folge. In diesem Fall wird die Bank 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	Verfügbare Periodizität	Standard-periodizität	Vereinbarte Periodizität	Mitteilungsart	Produktions-spesen
		Periodisches Übersichtsblatt	Pflicht einmal pro Jahr	Jährlich	Jährlich		Papierform Elektronisch	0,00 € 0,00 €
		Kontoauszug (<i>rendiconto</i>)	Pflicht einmal pro Jahr	Jährlich; Semestral; Trimestral; Monatlich; Zehntägig;	Jährlich	Trimestral	Papierform Elektronisch	0,00 € 0,00 €
		Staffelrechnung (<i>rendiconto</i>)	Pflicht einmal pro Jahr	Jährlich; Semestral; Trimestral; Monatlich;	Jährlich	Monatlich	Papierform Elektronisch	0,00 € 0,00 €
		Jährliche Kostenaufstellung	Pflicht einmal pro Jahr	Jährlich	Jährlich		Papierform Elektronisch	0,00 € 0,00 €
		PSD Übersicht	Pflicht einmal pro Monat	Monatlich	Monatlich	Auf Anfrage	Elektronisch Auf Anfrage Aushändigung in Papierform in der Filiale	0,00 € 0,00 €
		Vorschlag zur einseitigen Änderung von Vertragskonditionen	Pflicht je Ereignis				Papierform Elektronisch	0,00 € 0,00 €
		Auftragsablehnung	Pflicht je Ereignis				In dieser Reihenfolge, je nach Verfügbarkeit: - SMS - E-Mail - Papierform	0,00 €
	Dokumentation einzelner Operationen					Siehe Informationsblatt "Spesen und Kommissionen für besondere Anfragen"		

VARIABLE SPESEN	Zahlungs-instrumente	Bargeldauszahlung an bankeigenen Geldautomaten in Italien (Zahlungssystem Mastercard)	0,00 €
		Bargeldauszahlungen an Geldautomaten anderer Banken (Zahlungssystem Mastercard)	€
		Anzahl kostenloser Bargeldauszahlungen an Geldautomaten anderer Banken (Zahlungssystem Mastercard)	12
		Spesen für Bargeldauszahlungen am Schalter	Schalter
		Gesamtkosten	2,00 €
		davon Kommissionen	0,00 €
		davon Buchungsspesen	2,00 €
Überweisungen – SEPA mit Belastung auf Konto			
Überweisungen - SEPA an andere Bank oder Bankenumbuchung (Spa)	Schalter	2,00 €	
Überweisungen - SEPA an andere Bank (Int)	Internet	0,00 €	

		Ueberweisung - SEPA an unsere Bank oder Umbuchung (Sch)	Schalter	2,00 €
		Ueberweisung - SEPA an unsere Bank oder Umbuchung (Int)	Internet	0,00 €
		Zusaetzl. Komm. dringende Ueberweisung (Sch)	Schalter	15,00 €
		Überweisungen – extra SEPA (in Euro oder Gegenwert) (Schalter)		
		Ueberweisung - extra SEPA von Euro 0,01 bis Euro 250,00 am Schalter	Schalter	3,00 €
		Ueberweisung - extra SEPA von Euro 250,01 bis Euro 500,00 Schalter	Schalter	4,00 €
		Ueberweisung - extra SEPA von Euro 500,01 bis Euro 5.000,00 Schalter	Schalter	10,00 €
		Ueberweisung - extra SEPA von Euro 5.000,01 bis Euro 50.000,00 Schalter	Schalter	15,00 €
		Ueberweisung - extra SEPA ueber Euro 50.000,00 Schalter	Schalter	30,00 €
		Überweisungen – extra SEPA von anderen Banken (in Euro oder Gegenwert) (Automatisiert)		
		Ueberweisung - extra SEPA von anderen Banken von Eur 0,01 bis Eur 250,00	Automatisiert	3,00 €
		Ueberweisung - extra SEPA von anderen Banken von Eur 250,01 bis Eur 500,00	Automatisiert	4,00 €
		Ueberweisung - extra SEPA von anderen Banken von Eur 500,01 bis Eur 5.000,00	Automatisiert	10,00 €
		Ueberweisung - extra SEPA von anderen Banken von Eur 5.000,01 bis Eur 50.000,00	Automatisiert	15,00 €
		Ueberweisung - extra SEPA von anderen Banken ueber Euro 50.000,00	Automatisiert	30,00 €
		Zusatzspesen Ueberweisung mittels Bankscheck gezogen auf ausl. Bank (Aut)	Automatisiert	10,00 €
		Rueckruf der Zahlung und stop payment Scheck	Automatisiert	20,00 €
		Dauerauftrag	Automatisiert	2,00 €
		SEPA – Lastschriften (SDD)		
		Belastung CORE (Aut)	Automatisiert	0,00 €
		Belastung B2B (Aut)	Automatisiert	0,00 €
		Komm. fuer die verspaetete Belastung (Aut)	Automatisiert	0,00 €
		Komm. fuer die Belegerstellung (Aut)	Automatisiert	0,00 €
		Komm. fuer die Aussetzung und Sperre (Schalter)	Schalter	1,00 €
		Komm. fuer die Rueckerstattung (Refund) (Aut)	Automatisiert	0,00 €
		Komm. fuer die Anfrage einer Mandatskopie (Sch)	Schalter	0,00 €
		Komm. fuer die Gutschrift (Reversal) (Aut)	Automatisiert	0,00 €
		Fremde Bankspesen	wie von Drittbank verrechnet	
		Aufladung Wertkarte	Siehe Informationsblatt Wertkarten	

ZINSEN FÜR EINLAGEN	Habenzinsen	Index Spread TAN		
		Nominaler Jahreshabenzinssatz (TAN)	FIX-ZINSSATZ	-
		FIX-ZINSSATZ: nicht indexiert		

KREDITRAHMEN UND ÜBERZIEHUNGEN	Kreditrahmen
	Nicht vorgesehen

LAUFENDE OPERATIVITÄT UND ORDENTLICHE KONTOFÜHRUNG

WIRTSCHAFTLICHE BEDINGUNGEN	WERT
Kontoführung	siehe erster Abschnitt
Vergütung des Guthabens	siehe Abschnitt Habenzinssatz

RÜCKTRITT UND BESCHWERDEN

Rücktritt vom Vertrag

Der Kunde kann vom Kontokorrentvertrag oder auch nur von den einzelnen Zahlungsdiensten (PSD) jederzeit ohne Spesen mittels Einschreiben mit Rückantwort an die Bank oder über das entsprechende Formular in der Filiale zurücktreten.

Die Bank hat das Recht mittels Einschreiben mit Rückantwort mit einer Mindestvorankündigung an den Kunden von zwei Monaten, vom Kontokorrentvertrag oder von den einzelnen Zahlungsdiensten (PSD) zurückzutreten.

Bei Eintreten einer der im Art. 1186 ZGB geregelten Fällen oder einem gerechtfertigten Grund, kann die Bank mit sofortiger Wirkung vom Kontokorrentvertrag oder von den einzelnen Zahlungsdiensten zurücktreten

Tritt eine der Vertragsparteien vom Kontokorrentvertrag oder von den einzelnen Zahlungsdiensten zurück, ist die Bank nicht verpflichtet, die nach Wirksamkeit des Rücktritts erhaltenen Aufträge auszuführen.

Beantragt der Kunde die Löschung über eine andere Bank, erfolgt diese an dem Tag, den der Kunde bei jener Bank angibt, an die er den Restsaldo überweisen will, es sei denn, die Löschung kann wegen des Vorhandenseins von ausstehenden Verpflichtungen nicht an dem vom Kunden angegebenen Tag erfolgen.

Auflösung des Vertragsverhältnisses: Maximaler Zeitraum

Die vom Kunden beantragte Vertragsschließung wird normalerweise sofort wirksam und auf jeden Fall innerhalb von 15 Arbeitstagen, nachdem die Bank die entsprechende Mitteilung des Kunden laut obigen Angaben erhalten hat. Die Kontoschließung setzt die Rückerstattung der Zahlungskarten und die Löschung aller mit dem Kontokorrent verbundenen Dienste voraus.

Falls mit dem Kontokorrent auch andere Dienste verbunden sind, die zwischen Kunden und externem Dienstleister abgeschlossen wurden, so kann der für die Schließung notwendige Zeitraum von dieser Vereinbarung beeinflusst werden.

Gesetzlich vorgesehene Frist für den Kontowechsel

Der Kontowechseldienst erfolgt innerhalb von 12 Arbeitstagen nach Erhalt der Ermächtigung des Verbrauchers, einschließlich aller erforderlichen Informationen.

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, elektronisch zertifizierter Post an 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, oder die Antwort nicht innerhalb der oben genannten Fristen erhalten haben, 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 abgerufen werden. Weiteres können diesbezüglich die Filialen der Banca d'Italia oder die Bank selbst, auch über ihre Internetseite 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

Aufladung Wertkarte	Gutschrift von Beträgen auf einer Wertkarte.
Ausgabe einer Debitkarte	Die Bank/Kontoanbieter stellt eine Zahlungskarte bereit, die mit dem Konto des Kunden verbunden ist. Der Betrag jeder Transaktion durch die Verwendung der Zahlungskarte wird direkt und in voller Höhe von dem Konto des Kunden abgebucht.
Ausgabe einer Kreditkarte	Die Bank/Kontoanbieter stellt eine Zahlungskarte bereit, die mit dem Konto des Kunden verbunden ist. Der Gesamtbetrag der Transaktionen durch die Verwendung der Zahlungskarte innerhalb eines vereinbarten Zeitraums wird zu einem bestimmten Termin in voller Höhe oder teilweise von dem Konto des Kunden abgebucht. In einer Kreditvereinbarung zwischen dem Anbieter und dem Kunden wird festgelegt, ob dem Kunden für die Inanspruchnahme des Kredits Zinsen berechnet werden.
Ausgabe Scheckheft	Ausgabe eines Scheckheftes.
Bargeldauszahlung	Der Kunde hebt Bargeld von seinem Konto ab.
Dauerauftrag	Die Bank/Kontoanbieter überweist auf Anweisung des Kunden regelmäßig einen festen Geldbetrag vom Konto des Kunden auf ein anderes Konto.
Dokumentation zu einzelnen Operationen	Aushändigung von Kopien von Dokumenten zu einzelnen vom Kunden durchgeführten Operationen.
Durchschnittlich angewandter globaler Zinssatz (TEGM)	Zinssatz, der jedes Trimester vom Finanzministerium, wie vom Wuchergesetz vorgeschrieben, veröffentlicht wird. Um zu kontrollieren ob der angewandte globale Zinssatz (TEG) die Wuchergrenze überschreitet, muss dieser mit der entsprechenden Wuchergrenze verglichen werden. Es muss sichergestellt, dass der TEG der Bank die Wuchergrenze nicht überschreitet.
Eingeräumte Kontoüberziehung (Überziehung mit Kreditrahmen)	Die Bank/Kontoanbieter und der Kunde vereinbaren im Voraus, dass der Kunde sein Konto belasten kann, auch wenn kein Geld mehr auf dem Konto vorhanden ist. In der Vereinbarung wird festgelegt, bis zu welcher Höhe das Konto in diesem Fall maximal noch belastet werden kann und ob dem Kunden Entgelte und Zinsen berechnet werden.
Gebühr für die kurzfristige Kreditprüfung (CIV)	Kommission für die Bearbeitung der kurzfristigen Kreditprüfung bei Durchführung von Operationen seitens des Kunden, welche eine Überziehung generieren oder eine bereits bestehende Überziehung erhöhen.
Habenzinssatz p.a.	Jährlicher Zinssatz, um in periodischen Abschnitten die Zinsen auf den gutgeschriebenen Beträgen (Habenzinsen) zu berechnen. Diese werden in Folge, bereinigt vom Steuerrückbehalt, gutgeschrieben.
Jährliche Spesen für Berechnung der Zinsen und Kommissionen	Spesen für die periodische Berechnung der Zinsen (Haben- und Sollzinsen) und für die Berechnung anderer Kommissionen.
Kontoführung	Die Bank/Kontoanbieter führt das Konto, das durch den Kunden genutzt wird.
Kreditbereitstellungskommission – CSA (allumfassende Kommission)	Kommission, welche proportional auf den zur Verfügung gestellten Kreditbetrag und Laufzeit berechnet wird. Der Höchstwert beläuft sich auf 0,5% pro Trimester.
Lastschrift	Der Kunde ermächtigt eine andere Person (Empfänger) die Bank/Kontoanbieter anzuweisen, Geld vom Konto des Kunden auf das Konto des Empfängers zu übertragen. Die Bank/Kontoanbieter überträgt dann zu einem oder mehreren von Kunde und Empfänger vereinbarten Termin(en) Geld von dem Konto des Kunden auf das Konto des Empfängers. Der Betrag kann unterschiedlich hoch sein.
Sollzinssatz p.a.	Jährlicher Zinssatz, der in periodischen Abschnitten angewandt wird, um auf die eventuell ausgenützten Beträge, bezüglich Kreditrahmen und/oder Überziehungen Sollzinsen, zu berechnen. Die Zinsen werden in Folge vom Konto abgebucht.
Spesen pro Operation welche nicht in den Kontoführungsspesen enthalten sind	Spesen für die Verbuchung einer jeden Operation außerhalb jenen die eventuell in der Kontoführung enthalten sind.
Überweisung – extra SEPA	Bei der Überweisung – extra SEPA überweist die Bank/Vermittler gemäß den Anweisungen des Kunden, einen Geldbetrag vom Konto des Kunden auf ein anderes Konto ausserhalb des SEPA-Raums.
Überweisung – SEPA	Bei der Überweisung - SEPA überweist die Bank/Vermittler gemäß den Anweisungen des Kunden einen Geldbetrag vom Konto des Kunden auf ein anderes Konto innerhalb des SEPA-Raums.
Überziehung	Die vom Kunden über den verfügbaren Kreditrahmen in Anspruch genommenen oder belasteten Beträge (Ausnutzung über Kreditrahmen); die vom Kunden in Anspruch genommenen oder belasteten Beträge, ohne Kreditrahmen und über den Kontosaldo ("Überziehung ohne Kreditrahmen").
Verfügbarer Saldo	Betrag, über den der Kunde frei verfügen kann.
Verfügbarkeit eingelegerter Beträge	Anzahl der Tage nachfolgend des Tages der Operation, ab wann der Kunde über den gutgeschriebenen Betrag verfügen kann.
Versand Kontoauszug	Versand des Kontoauszugs in Folge gesetzlicher Vorschrift oder auf Anfrage des Kunden.
Angewandter globaler Zinssatz (TEG)	Der angewandte globale Zinssatz wird in Prozent ausgewiesen und beinhaltet

	alle Zinsen und Spesen, welche ein Kunde begleichen muss, um einen Kredit nutzen zu können, der ihm von der Bank zur Verfügung gestellt wurde.
Internet	Der Kunde kann über das eigene Kontokorrent mittels Internet verfügen durch die Aktivierung des Direct Banking und/oder mittels Debitkarte über den Kiosk.
Spesen für periodische Mitteilungen	Kommissionen, welche die Bank bei jedem Versand eines Kontoauszugs, einer Staffelnrechnung oder eines Übersichtsblattes verrechnet, abhängig von der Periodizität der Mitteilung, die im Vertrag festgelegt ist.
Überziehung ohne Kreditrahmen oder über vorhandenem Kreditrahmen	Betrag, den die Bank akzeptiert hat zu bezahlen, wenn der Kunde einen Auftrag ausgeführt hat (Scheck, Abbuchungsauftrag), ohne genügend Verfügbarkeit auf dem Konto zu besitzen. Es handelt sich auch um eine Überziehung, wenn der bezahlte Betrag über den verfügbaren Kreditrahmen liegt.