

INFORMATIONSBLATT SPESEN UND KOMMISSIONEN FÜR BESONDERE ANFRAGEN (AUSTELLUNG VON KOPIEN, ERKLÄRUNGEN UND VERSCHIEDENE DIENSTLEISTUNGEN)

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: SPESEN UND KOMMISSIONEN FÜR BESONDERE ANFRAGEN

Dieses Informationsblatt enthält Dienstleistungen welche nicht Teil spezifischer Produkte sind. Im Besonderen sind diese nicht durch einen Vertrag oder schriftlichen Vereinbarung geregelt, da sie zu jener Gesamtheit von Anordnungen und Anfragen zählen, welche der Kunde der Bank direkt am Schalter erteilen kann oder welche sich aus direkter oder indirekter Folge von vertraglich erstellten Dienstleistungen ergeben.

Die **Ausstellung von Kopien** erfolgt auf Anfrage des Kunden oder Ermächtigten (z.B. Erben) innerhalb eines angemessenen Zeitraums, von maximal 90 Tagen, und betrifft die Aushändigung von Kopien jener Operationen, welche in den letzten zehn Jahren getätigt wurden.

Für diese Dienstleistung werden Spesen¹ in Höhe der entstandenen Kosten für die Produktion und Nachforschung zur Bereitstellung der angefragten Dokumentation verrechnet. Die Dokumentation wird folgendermaßen bereitgestellt:

- über die Filiale
- mittels elektronischer Post (abhängig von der Verfügbarkeit in elektronischer Form) Bei ausdrücklicher Anweisung seitens des Kunden können die Dokumente auch mittels Kurier mit Spesenerstattung zu Lasten des Empfängers zugestellt werden.

In jenen Fällen, wo nur ein Teil der beantragten Dokumentation in elektronischer Form verfügbar ist, wird die gesamte Dokumentation in Papierform über die Filiale bereitgestellt. Bei Beantragung der Kopienausstellung wird dem Kunden der abschätzbare Kostenbetrag für die Bereitstellung der Dokumentation mitgeteilt.

¹ Der Kunde hat das Recht zum Zugang der persönlichen Daten laut Art. 15 der EU-Verordnung 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.

Es kann jedoch vorkommen, dass die Bank mit einer Nachforschung beauftragt wird, für die keine Dokumentation verfügbar ist. In diesem Fall können dem Kunde die Kosten der Nachforschungen angelastet werden.

Die **Ausstellung von Erklärungen** sieht hingegen vor, dass die Bank, entgeltlich und innerhalb eines angemessenen Zeitraums, eine vom Kunden beantragte Bescheinigung in besonderer Form erstellt.

Alle **weiteren Dienstleistungen** werden in Folge spezifischer Anfragen des Kunden innerhalb eines angemessenen Zeitraumes und zu den angeführten Kosten von der Bank bereitgestellt.

Die oben beschriebenen Dienstleistungen stellen für den Kunden keine Risiken dar.

WIRTSCHAFTLICHE BEDINGUNGEN

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

BESCHREIBUNG	WERT
<p>Aushändigung von Kopien von Dokumenten einzelner Operationen, welche in den letzten 10 Jahren, im Sinne des Art. 119 E.T.B getätigt wurden (z.B. Kopien Kontoauszüge/ Staffeldrechnung, Buchungsbelege, usw.) und auch von Kopien von Verträgen</p> <p>Kosten Kopien elektronisch archivierter Dokumente²</p> <ul style="list-style-type: none"> - erstes/ein Dokument 4,00 Euro - jedes weitere Dokument der selben Anfrage 1,25 Euro <p>Kosten Kopien in Papierform archivierter Dokumente²</p> <ul style="list-style-type: none"> - erstes/ein Dokument 13,75 Euro - jedes weitere Dokument derselben Anfrage 10,75 Euro <p><small>² Ein Dokument kann aus einer oder mehreren Seiten bestehen. Zum Beispiel: der Kontoauszug eines Abrechnungszeitraumes wird als ein Dokument gezählt, auch wenn dieser aus mehreren Seiten besteht. Die Staffeldrechnung ist Bestandteil des Kontoauszuges.</small></p>	
Nachforschungen und Kopien anderer Dokumente	

Nachforschungen und Informationseinholungen im Ausland (z.B. Informationen, Marktnachforschungen, Bestätigungen)	20,00 Euro Fixspesen je Auftrag zusätzlich zum Kostenersatz der entstandenen Post-, Fax-, Telefonspesen und der eingeforderten Spesen von Drittbanken)
Kopien für andere Dokumente	7,50 Euro
Erklärungen	
Saldenerklärungen u/o Bewegungen (z.B. über Erbschaftspositionen wie Verlassenschaftserklärung Mod. 0101, Aktiva bei Sparbuch, Wertpapierdepotauszug usw. oder für Beitragsansuchen bei Behörden wie Mietzahlungen, Familiengeldgutschriften usw.)	10,50 Euro
Vereinfachte Erbschaftserklärung (Mod. 110)	10,00 Euro
Saldenbestätigungen an Revisionsgesellschaften (ABI-REV)	100,00 Euro
Bestätigung für ausländische Quellensteuer: - Anfrage um Rückerstattung seitens des Kunde - Anfrage um Rückerstattung seitens der Bank	25,00 Euro 50,00 Euro + Spesen Dritter
Grundbuchserhebungen und Ajournerungen	15,00 Euro
Telefon / Fax	
- innerhalb der Provinz (unsere Fil. ausgenommen) - außerhalb der Provinz	Euro 1,00 Min. - Euro 10,00 Max. Euro 2,00 Min. - Euro 10,00 Max
Bankreferenzen	
Bankreferenzen mit Obligo (una tantum)	75,00 Euro
Bankreferenzen ohne Obligo (una tantum)	25,00 Euro

Bankreferenzen ohne Obligo für öffentliche Ausschreibungen (una tantum)	50,00 Euro
Verpflichtungsschreiben	75,00 Euro

RÜCKTRITT UND BESCHWERDEN

Beschwerden

Der Kunde kann eine Beschwerde schriftlich, mittels gewöhnlichem Briefs 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 Einschreibebriefs 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 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.

LEGENDE

Kontoauszug	Der Kontokorrentauszug ist eine vollständige Aufstellung aller Bewegungen auf einem Kontokorrent innerhalb eines bestimmten Zeitraumes (Monat, Trimester usw.) und enthält alle Bankoperationen, einschließlich Betrag, Datum, Wertstellung und Beschreibung jeder Operation.
Staffel	Die Staffeldrechnung ist eine Zusammenfassung aller Beträge, die auf dem Kontokorrent bewegt wurden mit Angabe der berechneten Zinsnummern und der angewandten Zinssätze.
Bankreferenzen	Eine Bankreferenz ist eine Mitteilung der Bank, die dem Kunden seine Zahlungsfähigkeit bestätigt. Bei einer Bankreferenz ohne Obligo übernimmt die Bank keine Haftung für ihre Aussage, bei jener mit Obligo jedoch schon.
Verpflichtungsschreiben	Mit dem Verpflichtungsschreiben verpflichtet sich die Bank bei Auftragserteilung an den Beantragenden, eine definitive Bankgarantie auszustellen.