

## Informationsdokument über die Fernabsatzverträge betreffend Wertpapierdienstleistungen und Nebendienstleistungen

### Allgemeine Belehrung betreffend die von Verbrauchern gemäß gesetzesvertretendem Dekret Nr. 206/2005 (Verbraucherschutzgesetz) mit der Südtiroler Volksbank AG abgeschlossenen Fernabsatzverträge und Ferndienstleistungen

Das vorliegende Dokument gilt als vorvertragliche Belehrung im Sinne des GvD Nr. 206 vom 6. September 2005 („Verbraucherschutzgesetz“) und wird den Kunden der Südtiroler Volksbank AG (nachstehend kurz die „Bank“ genannt) vor Abschluss von Fernabsatzverträgen unter Einsatz von Fernkommunikationstechniken zur Verfügung gestellt.

Diese vorvertragliche Belehrung enthält wichtige Angaben zu den verfügbaren Ferndienstleistungen und darüber, wie diese von der Bank erbracht werden, ferner zu den mit besagten Fernabsatzverträgen verbundenen Risiken sowie zu Beschwerden und zur außergerichtlichen Streitbeilegung.

Weitere Informationen zu den Fernabsatzverträgen und -dienstleistungen sind in den Vertragsformularen sowie in den von der Bank bereitgestellten Unterlagen gemäß Transparenzbestimmungen, die auf ihrer (nachfolgend angegebenen) Internetseite und auf dauerhaftem Datenträger, der eine vollständige gleichlautende Kopie derselben zulässt, für die gesamte Dauer der Geschäftsbeziehungen, die der Kunde / Interessent eingehen möchte, verfügbar sind, enthalten.

Vor der Unterzeichnung eines den Einsatz von Fernkommunikationstechniken mit sich bringenden Vertrages oder Angebotes der Bank ist daher das vorliegende Dokument mitsamt aller Unterlagen der Bank genau durchzulesen.

Für weitere Informationen, die über den Inhalt dieses Dokuments hinausgehen, muss sich der Kunde/Interessent an die Geschäftsstellen der Bank wenden.

## BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

**App der Bank:** Volksbank-App.

**Bank:** Südtiroler Volksbank AG.

**Kunde:** von der Bank bereits erfasste Person, die Fernabsatzverträge zu unterzeichnen und zusätzliche Ferndienstleistungen in Anspruch zu nehmen beabsichtigt.

**Interessent:** Person, die Kunde der Bank werden möchte.

**Verbraucherschutzgesetz:** gesetzesvertretendes Dekret Nr. 206 vom 6. September 2005 in der geltenden Fassung.

**Verbraucher:** alle in Art. 3, Abs. 1, Buchst. a) des Verbraucherschutzgesetzes aufgeführten Personen.

**Fernabsatzvertrag:** jeder Vertrag, der Bankdienstleistungen zum Gegenstand hat und ausschließlich unter Einsatz einer oder mehrerer Fernkommunikationstechniken ohne gleichzeitige physische Anwesenheit beider Parteien zustande kommt.

Telematischer Vertrag: Vertrag, bei dem der Austausch zwischen Angebot und Annahme über ein telematisches Netz mit Zugang zu einer Internetseite oder App und elektronischer Unterzeichnung des Dokuments erfolgt.

**direct b@nking:** Online-Dienst der Bank für bank4u-Kunden, der über die Internetseite der Bank [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) zugänglich ist und es gestattet, bezüglich der mit dem Dienst verbundenen Geschäftsbeziehungen Informationen abzurufen (informativer Zugriff) oder Anweisungen zu erteilen (dispositiver Zugriff).

**Fortgeschrittene elektronische Signatur (FEA):** elektronische Signatur, die die Anforderungen gemäß Art. 26 der EU-Verordnung Nr. 910/2014 erfüllt. Diese Form der Signatur wird von der Bank nach der Unterzeichnung des hierfür vorgesehenen Vertrages seitens des Kunden zur Verfügung gestellt. Für die Beschreibung der jeweils zur Verfügung gestellten Art der fortgeschrittenen elektronischen Signatur wird auf den Leitfaden zu den Mehrkanalbankdiensten verwiesen, der auf der Internetseite der Bank [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) abrufbar ist.

**Digitale Signatur (firma digitale):** besondere Form der qualifizierten Signatur, die auf einem kryptographischen Verschlüsselungsverfahren basiert; das aus einem privaten und einem öffentlichen Schlüssel bestehende System gestattet es dem Inhaber der elektronischen Signatur mittels des privaten

Schlüssels und einer dritten Person mittels des öffentlichen Schlüssels, den Ursprung eines elektronischen Dokuments oder mehrerer solcher Dokumente erkennbar zu machen und damit den Ursprung sowie die Integrität der Dokumente zu prüfen.

**Login:** Zugang zum passwortgeschützten Bereich des Kunden auf der Internetseite [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) oder auf der App der Bank.

**OTP – Einmalpasswort:** Sicherheitscode zur Autorisierung des vom Kunden mittels Online-Banking erteilten Auftrags; der Code ist unauflöslich mit dem jeweiligen Auftrag verbunden und nur für diesen gültig.

**PIN (Personal Identification Number):** persönlicher Geheimcode, der vom Kunden beim Antrag auf den digitalen Signaturdienst definiert wird und nur ihm bekannt ist.

**Bankdienstleistungen:** Dienstleistungen und Nebendienstleistungen, die von der Bank zur Verfügung gestellt werden.

**Authentifizierungssystem:** Gesamtheit der Instrumente und Vorgänge, die es dem Kunden gestatten, den bank4u-Dienst zu nutzen.

**Dauerhafter Datenträger:** jedes Medium, das es dem Kunden gestattet, an ihn persönlich gerichtete Informationen derart zu speichern, dass sie für eine für die Zwecke der Informationen angemessene Dauer abgerufen werden können, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht.

**Mehrkanalbankdienste - bank4u und Contact Center:** Bankvertrag, der es den Kunden gestattet, online auf die Mehrkanalbankdienste – direct b@nking, tr@ding online, App, SMS b@nking und Contact Center – zuzugreifen.

**Finanzdienstleistungen:** jede Bank-, Kredit-, Zahlungs-, Anlage-, Versicherungs- und Vorsorgedienstleistung.

**Fernkommunikationstechniken:** jedes Kommunikationsmittel, das in der Geschäftsbeziehung zwischen den Parteien für den Fall verwendet werden kann, dass nicht beide gleichzeitig physisch anwesend sind.

## INFORMATIONEN ÜBER DIE BANK

**Firmenbezeichnung:** Südtiroler Volksbank AG

**Rechts- und Verwaltungssitz:** Schlachthofstraße 55, 39100 Bozen

**ABI-Code:** 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 Roma

**Sicherungssysteme, denen die Bank angeschlossen ist:** Nationaler Garantiefonds und Interbanken-Einlagensicherungsfonds

### KONTAKTE

**Telefon:** 800585600 – **Fax:** 0471 944999

**E-Mail-Adresse:** [contact@volksbank.it](mailto:contact@volksbank.it)

**PEC:** [contact@pec.volksbank.it](mailto:contact@pec.volksbank.it)

**Internetseite:** [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it)

### ZULASSUNG

Die Bank erklärt, aufgrund der an die Banca d'Italia gestellten Zulassungsanträge gemäß Art. 16 des Gesetzes Nr. 1/1991 am 16. Oktober 1991 (sonstige) und am 17. März 1998 (Vermögensverwaltung) zur Durchführung folgender Wertpapierdienstleistungen zugelassen worden zu sein: Ausführung von Aufträgen für Rechnung der Kunden, Handel für eigene Rechnung, Übernahme der Emission und/oder Platzierung mit fester Übernahmeverpflichtung gegenüber dem Emittenten, Platzierung ohne feste Übernahmeverpflichtung gegenüber dem Emittenten, Portfolioverwaltung, Annahme und Übermittlung von Aufträgen sowie Anlageberatung.

Am 29. Oktober 2008 hat die Bank den Aufsichtsbehörden den ausdrücklichen Verzicht auf die Erbringung der Portfolioverwaltung mitgeteilt. Am 4. Juni 2012 hat die Bank den Aufsichtsbehörden die Entscheidung mitgeteilt, die Ausführung von Aufträgen für Rechnung der Kunden einzustellen.

#### KOMMUNIKATIONSAUSTAUSCH

Die Kommunikation zwischen der Bank und dem Kunden sowie die Zusendung und der Empfang von Kauf- oder Verkaufsaufträgen und die Abgabe der persönlichen Empfehlungen im Rahmen der Anlageberatung können wie folgt erfolgen:

- schriftlich;
- beim Schalter;
- telefonisch;
- mittels der von der Bank jeweils zur Verfügung gestellten und im Leitfaden zu den Mehrkanalbankdiensten aufgeführten Fernkommunikationstechniken.

Wenn sich die Geschäftsbeziehung zwischen der Bank und dem Kunden durch den Einsatz von Fernkommunikationstechniken auszeichnet, geht die Bank in Ermangelung eines schriftlichen Widerspruchs des Kunden davon aus, dass es dem Willen des letzteren entspricht: (i) sämtliche Mitteilungen bezüglich der jeweils vom Kunden aufgenommen Geschäftsbeziehungen auf einem dauerhaften papierlosen Datenträger (z. B. PDF-Datei) zu erhalten; (ii) von der Bank mittels jedweder Fernkommunikationstechnik einschließlich derer, die eine individuelle Kommunikation zwischen den Parteien gestatten, kontaktiert zu werden; (iii) die vom Kunden der Bank mittels Auswahl per elektronischen Befehl auf der Internetseite (sog. „Point-and-Click“) mitgeteilten Entscheidungen und/oder Anweisungen als rechtsgültig und an sich durchsetzbar anzusehen.

### INFORMATIONEN ZUM TELEMATISCHEN VERTRAG: GEGENSTAND DES ANGEBOTS, ZIELGRUPPE, FUNKTIONSWEISE, ANGEMESSENE KUNDENPRÜFUNG, RISIKEN

#### Gegenstand

Die Unternehmensstätigkeit der Südtiroler Volksbank besteht in der Einlagensammlung und im Kreditgeschäft in seinen verschiedenen Formen und unter sämtlichen Modalitäten einschließlich der informationstechnologischen und multimedialen.

Die Bank bietet nämlich die Möglichkeit, Formulare, Verträge und Dokumente telematisch und/oder mittels Fernkommunikationstechniken zu unterzeichnen, indem online vorgegangen wird und Verträge, die Produkte oder Dienstleistungen der Bank zum Gegenstand haben, über das Portal [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) oder über ihre App abgeschlossen werden.

#### Zielgruppe

Telematische Verträge und/oder Fernabsatzverträge können alle Kunden der Bank abschließen oder auch Personen, die Kunden der Bank werden möchten („Interessent/-en“), sofern es sich um volljährige Verbraucher handelt, die weder ganz oder beschränkt entmündigt noch von der Betreuung durch einen Sachwalter betroffen sind.

Sämtliche Kunden und Interessenten müssen auf ihre Kosten eine telematische Anbindung einrichten, die es ihnen gestattet, auf die Funktionen der Ferndienstleistungen zuzugreifen.

#### Erkennung / angemessene Kundenprüfung bei Ferndienstleistungen

Die Unterzeichnung von Formularen und Verträgen erfolgt unter verschiedenen Modalitäten, je nachdem, ob die Antragsteller bereits Kunden der Bank sind oder nicht:

##### A. Personen, die bereits Kunden sind

Um einen telematischen Vertrag mit der Südtiroler Volksbank abschließen zu können, muss der Kunde bereits einen Kontokorrentvertrag (falls Gemeinschaftskonto, dann mit Einzelunterschrift) und einen Vertrag betreffend die Mehrkanalbankdienste – bank4u und Contact Center – unterzeichnet haben.

Nach dem Aufrufen der Internetseite [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) über den Computer oder der Volksbank-App über das Smartphone/Tablet muss der Kunde anhand der beim Abschluss des Vertrages betreffend die Mehrkanalbankdienste – bank4u und Contact Center – festgelegten persönlichen Zugangsdaten auf den passwortgeschützten Bereich zugreifen. In den Bereichen, die dem Kauf von Produkten beziehungsweise der Unterzeichnung von Verträgen gewidmet sind, muss der Kunde den Dienst für die Fernunterschrift des telematischen Vertrages beitreten.

Im passwortgeschützten Bereich des direct b@nking und der Volksbank-App stehen die Funktionen zur Beantragung der von der Bank jeweils zur Verfügung gestellten elektronischen Signaturen gemäß Leitfaden zu den Mehrkanalbankdiensten sowie die Bereiche für den Abschluss der Fernabsatzverträge zur Verfügung.

Die digitale Signatur wird von der Zertifizierungsstelle InfoCert S.p.A. erstellt, sobald der Antragsteller über einen angeleiteten Vorgang die Vertragsbedingungen bezüglich der Nutzung des Dienstes angenommen hat. Die digitale Signatur ist personengebunden und wird von der Bank kostenlos und befristet angeboten, wobei die Nutzung auf Dokumente der Volksbank oder auf Dokumente im Zusammenhang mit von der Volksbank platzierten Produkten Dritter beschränkt ist. Nach Beendigung der Geschäftsbeziehung zur Bank kann die digitale Signatur nicht mehr genutzt werden.

Die von der Bank zur Verfügung gestellte fortgeschrittene elektronische Signatur (FES) sieht einen einmaligen Beitritt vor, ist unbefristet gültig und kann auch zur Unterzeichnung anderer Formulare, Verträge und Dokumente der Bank verwendet werden.

Die digitalen Unterschriften werden anhand von IT-Instrumenten auf nicht bearbeitbare PDF-Dokumente angebracht, und zwar unter Einsatz der vom Kunden gewählten Autorisierungsvorrichtung.

## **B. Personen, die Kunden werden möchten (Interessenten)**

Nach dem Aufrufen der Internetseite [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) über den Computer oder der Volksbank-App über das Smartphone/Tablet muss der Interessent seine Personalien in den dafür vorgesehenen Bereich eingeben, seine Einwilligung zur Datenverarbeitung leisten und sich im Sinne der Bestimmungen zur Geldwäschebekämpfung (GvD Nr. 231/2007) zu erkennen geben. Um die Erkennung zu ermöglichen, wird der Interessent, der über ein Smartphone/Tablet mit Fotokamera oder einen PC mit Webcam verfügen muss, mit der Internetseite der Zertifizierungsstelle InfoCert S.p.A. verbunden, die als Partner der Bank die Erfassung des Gesichts des Interessenten über ein automatisiertes Verfahren (Selfie-Video) vornimmt. Nach Abschluss der Erkennungsphase stellt InfoCert S.p.A. dem Interessenten, nachdem dieser über einen angeleiteten Vorgang die Vertragsbedingungen bezüglich der Nutzung des Dienstes angenommen hat, kostenlos ein digitales Signaturzertifikat aus, mit dem der Interessent die Verträge über die Produkte / Dienstleistungen, die er zu erwerben beabsichtigt, samt zugehörigen Unterlagen unterzeichnet.

Dieses Zertifikat dient ausschließlich der Unterzeichnung besagter Dokumente und kann nicht wieder verwendet werden. Die Signatur erfolgt auf einem nicht bearbeitbaren PDF-Dokument durch Einsatz der OTP-Autorisierungsvorrichtung, die mit der Mobiltelefonnummer des Interessenten verknüpft ist.

Die Kopie des mit InfoCert abgeschlossenen Vertrages kann online vom Interessenten heruntergeladen und jederzeit durch Zugriff auf den passwortgeschützten Bereich abgerufen werden.

## **Risiken**

Die Erbringung jeder Ferndienstleistung im Banken- und Finanzsektor erhöht das operationelle Risiko. Es ist bekannt, dass der fehlende persönliche Kontakt zwischen der Bank und dem Kunden letzteren dazu führen kann, nicht richtig abgewogene Entscheidungen zu treffen. Es ist auch zu berücksichtigen, dass die Abwicklung von Geschäften aus der Ferne mit dem Risiko der Häufung von Transaktionen und der Kombination von Produkten und Dienstleistungen verbunden ist, die in ihrem Zusammenwirken ein höheres Risiko aufweisen als die Einzelkomponenten.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Ergebnisse der Wertpapierdienstleistungen und -geschäfte von Schwankungen der Finanzmärkte abhängig sind, auf welche die Bank keinerlei Einfluss hat, und dass die in der Vergangenheit erzielten Ergebnisse nicht als Hinweis auf künftige Ergebnisse gesehen werden können.

Der Kunde nimmt ebenso zur Kenntnis, dass sämtliche Ferndienstleistungen einen höheren Sicherheitsrisiko aufweisen (z. B. aufgrund von Hackern, unerlaubter Aneignung von Sicherheitsschlüsseln und/oder Daten usw.). Der Kunde ist gehalten, sämtliche für den Zugang zum

bank4u-Dienst und dessen Nutzung erforderlichen Codes, Vorrichtungen und Vorgänge geheim zu halten, sie in eigenem Interesse nicht zusammen aufzubewahren oder auf einem einzigen Dokument zu vermerken.

Aus diesem Grund verpflichtet sich der Kunde nach Maßgabe der Bestimmungen und Pflichten, die er mit dem Vertrag betreffend den bank4u-Dienst übernommen hat, das Authentifizierungssystem korrekt, sorgfältig und vertraulich zu verwahren und es weder an Dritte abzutreten noch seine Nutzung Dritten zu gestatten; hierbei trägt er die Haftung für jede nachteilige Folge, die aus der unerlaubten Nutzung oder dem Missbrauch des Systems sowie seines Verlustes und/oder seiner Entwendung herrühren sollte. Ohne Anspruch auf Vollständigkeit hat der Kunde beispielsweise:

- i) das Authentifizierungssystem an einem geheimen Ort zu verwahren,
- ii) in keinem Fall das Authentifizierungssystem Dritten preiszugeben,
- iii) jede Vorkehrung zu treffen, um die Vertraulichkeit des Authentifizierungssystem sicherzustellen,
- iv) die über bank4u getätigten Transaktionen regelmäßig zu überprüfen,
- v) für die Inanspruchnahme des bank4u-Dienstes Verfahren, Vorrichtungen und Datenträger einzusetzen, die hohen Sicherheitsstandards gerecht werden,
- vi) auch dann, wenn lediglich der Verdacht auf unbefugte Verwendung besteht, und/oder auch bei von der Bank erhaltenen Gefahrenmeldungen (z. B. mittels E-Mail oder mittels Warnungen anhand der Sicherheitssoftware), das Authentifizierungssystem und/oder den bank4u-Dienst zu sperren,
- vii) technologische Lösungen einzusetzen, die vor Betrugsrisiken schützen (z. B. Antivirenprogramme),
- viii) die von der Bank zur Verfügung gestellten Sicherheitssysteme und -dienste zu aktivieren (z. B. Warnsysteme),
- ix) der Bank regelmäßig die Adressen mitzuteilen, an welche Informationen über die Inanspruchnahme des bank4u-Dienstes zu übermitteln sind,
- x) ständig zu überprüfen, dass das richtige HTTPS-Protokoll (sog. sicheres Hypertext-Übertragungsprotokoll, Hyper Text Transfer Protocol) verwendet wird, welches die Vertraulichkeit bei der Übertragung im Internet gewährleistet, damit – anders als bei der Verwendung des HTTP-Protokolls – das Auffangen der Inhalte mittels Internet-Attacken vermieden wird.

Bei Verlust, Entwendung, Zerstörung, Beschädigung, missbräuchlicher oder unbefugter Verwendung der Identifizierungsmittel ist der Kunde gehalten, umgehend das Contact Center oder die für ihn zuständige Geschäftsstelle zu kontaktieren und die für die Sperrung erforderlichen Informationen mitzuteilen. Bei Verlust, Entwendung oder missbräuchlicher oder unbefugter Verwendung der Identifizierungsmittel muss der Kunde zudem unverzüglich unter Angabe des Zeitpunktes (Datum und Uhrzeit), zu welchem sich der Vorfall zugetragen hat oder zu welchem er vom Vorfall Kenntnis erlangt hat, Anzeige bei der zuständigen Behörde erstatten.

Der Einsatz von Fernkommunikationstechniken bedingt die Haftung des Kunden für die wie auch immer geartete und durch wen auch immer vorgenommene Nutzung der Dienste für sämtliche mit seinem Identifizierungs- und Sicherheitssystem durchgeführten Transaktionen. Unbeschadet der Pflicht der Bank, jede Maßnahme zur Begrenzung des Risikos einer unbefugten Nutzung der Dienste zu ergreifen, ist der Kunde zudem für die Verwahrung und für die korrekte Nutzung des Identifizierungssystems verantwortlich, und er haftet für alle nachteiligen Folgen aus dem von wem auch immer getriebenen Missbrauch – auch infolge des Verlustes, des Diebstahls oder der Entwendung desselben. Der Kunde muss dazu die Sorgfalt und die Umsicht walten lassen, die jedermann bei der Vertretung der eigenen wirtschaftlichen Interessen üblicherweise an den Tag legt.

Nachdem der Einsatz von Fernkommunikationstechniken auch ein Betrugsrisiko in sich birgt, wird der Kunde darauf hingewiesen, dass er dafür Sorge zu tragen hat, seine Vorrichtungen durch die jeweils modernsten technologischen Mittel zu schützen hat und Instrumente/Dienste verwenden muss, die den höchsten Sicherheitsstandards entsprechen, um das IT-Betrugsrisiko zu vermeiden.

Der Einsatz von Fernkommunikationstechniken bedingt die Haftung des Kunden für die wie auch immer geartete und durch wen auch immer vorgenommene Nutzung der Dienste für sämtliche mit seinem Authentifizierungssystem durchgeführten Transaktionen. Der Kunde ist also für die Verwahrung und für

die korrekte Nutzung des Identifizierungssystems verantwortlich, und er haftet für alle nachteiligen Folgen aus dem Missbrauch – auch durch Dritte – und/oder aus dem Verlust oder der Entwendung des Authentifizierungssystems.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Bank jederzeit zum Nachweis der abgeschlossenen Verträge, der durchgeführten Transaktionen sowie sämtlicher mittels Fernkommunikationstechniken erfolgten Mitteilungen die Einträge in ihren Büchern und entsprechenden an den Kunden gerichteten Buchungsbelege sowie etwaige weitere Beweismittel heranziehen kann, die aus den für die Funktion der Fernkommunikationstechniken verwendeten Systemen und Prozessen (IT, Telefonie usw.) gewonnen werden können (einschließlich Mitteilungen, die mittels gewöhnlicher oder zertifizierter E-Mail gesendet werden).

Der Kunde wird dahingehend belehrt, dass er die Mitteilungen der Bank herunterladen und auf einem dauerhaften Datenträger speichern muss, um zu vermeiden, dass der Speicherplatz in seinem Postfach ausgeschöpft wird und er keine weiteren Mitteilungen mehr empfangen kann.

Außerdem besteht angesichts der Komplexität sowie der stetigen Weiterentwicklung der Sicherheitssysteme und der in den Fernkommunikationstechniken eingesetzten Technologien die Wahrscheinlichkeit, dass die über dieselben erbrachten Dienstleistungen auch ohne Benachrichtigung des Kunden unterbrochen oder ausgesetzt werden. Um beispielsweise die Sicherheitsprüfung sowie die Prüfung aller weiteren mit der Effizienz und der Ordnungsmäßigkeit der Fernkommunikationstechniken und des Identifizierungs- und Sicherheitssystems verbundenen Aspekte zu ermöglichen, akzeptiert der Kunde, dass die Bank jederzeit die Nutzung einer oder mehrerer Fernkommunikationstechniken auch während einer Transaktion aussetzen und die Reaktivierung derselben dem Erhalt von einschlägigen Bestätigungen unterordnen kann.

Für den Zugang zu den bank4u-Diensten kann die Bank dem Kunden eigene Applikationen zur Verfügung stellen, die durch das Markenzeichen der Bank gekennzeichnet sind und die der Kunde auf seinen Geräten (z. B. Smartphone, Tablet) installieren muss. Der Kunde darf ausschließlich die „offiziellen“, von der Bank zur Verfügung gestellten Applikationen verwenden, wobei sich versteht, dass die Nutzung von Anwendungsprogrammen Dritter, die von der Bank nicht autorisiert sind, aus Sicherheitsgründen untersagt ist, sodass der Kunde für die Verletzung dieses Verbots die Haftung trägt. Aus demselben Grund darf der Kunde keine Internetseiten, Plattformen oder andere Zugangs- und Nutzungsverfahren für die Dienste verwenden, wenn diese von Dritten geliefert werden und nicht ausdrücklich von der Bank zugelassen und autorisiert sind.

Die Inanspruchnahme der Dienste anhand von Fernkommunikationstechniken erfolgt aufgrund freier und bewusster Wahl des Kunden, wobei dieser das erhöhte Risiko, das mit den besagten Techniken einhergeht, bewusst eingeht.

#### **Weitere Rechte des Kunden:**

Der Kunde hat im Verlauf der Erbringung des Dienstes jederzeit das Recht,

- sich gegen den Einsatz der Fernkommunikationstechniken auszusprechen;
- die Verträge und die sonstigen Unterlagen gegen Entrichtung der von der Bank berechneten Gebühren auf Papierdatenträger zu erhalten, wobei die Zusendung der Mitteilungen in Papierform für den Kunden jedenfalls die Belastung der Kosten für die Erstellung und die Zustellung der Dokumente auf Papierdatenträger nach Maßgabe der geltenden Bestimmungen vorsieht;
- eine andere Fernkommunikationstechnik zu wählen, falls eine Alternative gegeben ist;

#### **WIRTSCHAFTLICHE BEDINGUNGEN**

Die telematische Unterzeichnung eines Fernabsatzvertrages unter den darin aufgezeigten Modalitäten bedingt keine zusätzlichen Kosten für den Kunden.

## INFORMATIONEN ZUR ART UND WEISE DES VERTRAGSABSCHLUSSES

### A. Personen, die bereits Kunden sind

Was die Modalitäten der Unterzeichnung des im passwortgeschützten Bereich auf der Internetseite der Bank zur Verfügung gestellten Vertrages anbelangt, setzt der Kunde unter alle Teile des Vertragsdokuments zum gewählten Produkt/Dienst seine elektronische Signatur (digitale Signatur oder gemäß Leitfaden zu den Mehrkanaldiensten jeweils zur Verfügung gestellte Signatur).

Der Kunde wird durch den Unterzeichnungsvorgang „geführt“, wobei dieser nicht abgeschlossen werden kann, solange der Kunde die von den Transparenzbestimmungen vorgesehenen Unterlagen zum jeweiligen Produkt/Dienst nicht gelesen und dies ausdrücklich bestätigt hat.

Der Vertrag gilt zu dem Zeitpunkt als abgeschlossen, zu dem der Kunde nach Beendigung des online durchgeführten Anfrage-/Kaufvorgangs das Vertragsangebot für das jeweilige Produkt in all seinen Teilen mit der jeweils verfügbaren elektronischen Signatur zur Annahme unterzeichnet. Ab diesem Zeitpunkt gilt seine Annahme als beim Server des Dienstleistungszentrums der Bank eingegangen und dieser im Sinne von Art. 1326 und 1335 ZGB bekannt, sodass der Vertrag als zustande gekommen anzusehen ist. Für einige Dienste ist die Wirksamkeit des Vertrages aufschiebend bedingt durch den positiven Ausgang der Prüfung, die die Bank im Hinblick auf die vermögensbezogenen Voraussetzungen sowie alle anderen gesetzlich undaufsichtsrechtlich vorgesehenen Aspekte durchzuführen hat; in diesem Fall enthält der Vertrag eine aufschiebende Bedingung, und die Bank behält sich das Recht vor, die Annahme des Kunden abzulehnen, wenn die Dokumente nicht übereinstimmende Informationen beziehungsweise Informationen enthalten, die auf zum Zeitpunkt der Unterzeichnung abgelaufene Identitätsausweise bezogen sind und/oder wenn die bankinternen Prüfungen einen negativen Ausgang nach sich ziehen, sodass der Vertrag nicht abgeschlossen werden kann. Die Bank teilt den Ausgang ihrer Prüfungen innerhalb der vorgesehenen Fristen mittels E-Mail oder – bei positivem Ergebnis – durch Durchführung des Vertrages mit. Ab diesem Zeitpunkt entfaltet der Vertrag bei positivem Ausgang volle Wirksamkeit. Fällt das Ergebnis negativ aus, bleibt der Vertrag hingegen wirkungslos und er wird aufgehoben; der Kunde hat in diesem Fall keine Kosten für die Durchführung der Prüfung zu tragen.

Die Bank behält sich jedenfalls – auch für die Fälle, in denen keine aufschiebende Bedingung vorgesehen ist – das Recht vor, die Annahme ihres Vertragsangebotes seitens des Kunden abzulehnen, wenn die erforderlichen Dokumente nicht ordnungsgemäß ausgefüllt oder unvollständig sein sollten. Im gegebenen Fall teilt die Bank dies dem Kunden ehestens per E-Mail mit. Bei positivem Ausgang der Prüfung ergeht keine Mitteilung an den Kunden, und die Bank bringt den Vertrag zur Durchführung.

Nachdem die Bank obige Prüfungen mit positivem Ausgang vorgenommen hat und der Vertrag zustande gekommen ist, erhält der Kunde – sofern es die Vertragsart vorsieht – das Set zum erworbenen Produkt (z. B. Debitkarte, Zugangscodes usw.).

Antrag und Annahme werden dem Kunden im passwortgeschützten Bereich der Internetseite der Bank oder in der App zur Verfügung gestellt.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass der mittels elektronischer Signatur unterzeichnete Vertrag ein elektronisches Dokument gemäß gesetzesvertretendem Dekret Nr. 82 vom 7. März 2005 (in der geltenden Fassung) darstellt und die Anforderungen der Schriftform erfüllt.

### B. Personen, die noch nicht Kunden sind (Interessenten)

Was die Modalitäten der Vertragsunterzeichnung anbelangt, setzt der Interessent unter alle Teile des Vertragsdokuments zum gewählten Produkt/Dienst die von InfoCert bereitgestellte digitale Signatur.

Eine Kopie des unterzeichneten Angebots wird dem Interessenten durch Zusendung einer PDF-Datei an die von ihm zu Beginn des Vorgangs mitgeteilte E-Mail-Adresse auf dauerhaftem Datenträger übermittelt.

Der Interessent wird durch den Vorgang zur Unterzeichnung des Vertragsangebotes „geführt“, wobei dieser nicht abgeschlossen werden kann, solange der Kunde die von den Transparenzbestimmungen

vorgesehenen Unterlagen zum jeweiligen Produkt/Dienst nicht gelesen und dies ausdrücklich bestätigt hat.

Vor der Annahme des Vertragsangebotes des Interessenten führt die Bank alle von den geltenden gesetzlichen Bestimmungen auferlegten Prüfungen zur Person des Interessenten und für bestimmte Dienste auch Prüfungen bezüglich der vermögensbezogenen Voraussetzungen sowie aller anderen gesetzlich und aufsichtsrechtlich vorgesehenen Aspekte durch. In jedem Fall behält sich die Bank das Recht vor, das Vertragsangebot nicht anzunehmen, falls die Unterlagen nicht richtig beziehungsweise unvollständig ausgefüllt sind oder unstimmige oder auf zum Zeitpunkt der Unterzeichnung abgelaufene Ausweispapiere bezogene Informationen enthalten und/oder falls die bankinternen Prüfungen einen negativen Ausgang nach sich ziehen sollten. Im Fall der Annahme unterzeichnet die Bank den Vertrag; bei Ablehnung des Vertragsangebotes teilt die Bank ihre Ablehnung anhand einer E-Mail an die vom Interessenten bekanntgegebene Adresse mit. In keinem Fall werden Kosten für die Durchführung der Prüfungen in Rechnung gestellt.

Der Fernabsatzvertrag kommt erst zu dem Zeitpunkt zustande, zu dem das vom Interessenten ordnungsgemäß unterzeichnete Vertragsangebot von der Bank angenommen wird, indem sie ihre digitale Signatur unter das Vertragsdokument, und zwar genau unter den Wortlaut „**Annahme seitens der Südtiroler Volksbank AG**“ setzt. Die Annahme wird dem Antragsteller per E-Mail an die von ihm bekanntgegebene Adresse mitgeteilt. Dieser Mitteilung werden sämtliche unterzeichneten Vertragsdokumente beigefügt, und sie enthält alle erforderlichen Angaben, um die vertragsgegenständlichen Dienste/Produkte in Anspruch nehmen zu können. Antrag und Annahme werden dem Kunden im passwortgeschützten Bereich der Internetseite der Bank oder in der App zur Verfügung gestellt.

Der Kunde muss deren Empfang durch Setzen eines Flags beim ersten Zugriff auf den passwortgeschützten Bereich ausdrücklich bestätigen. Die betroffene Person nimmt zur Kenntnis, dass der mittels elektronischer Signatur unterzeichnete Vertrag ein elektronisches Dokument gemäß gesetzesvertretendem Dekret Nr. 82 vom 7. März 2005 (in der geltenden Fassung) darstellt und die Anforderungen der Schriftform erfüllt.

## INFORMATIONEN ZUR VERFÜGBARKEIT DER VERTRAGSUNTERLAGEN – ART UND WEISE DER ARCHIVIERUNG UND ZUGRIFF AUF DIE VERTRAGSUNTERLAGEN

### Vom Kunden abgeschlossener telematischer Vertrag:

Der Kunde muss sämtliche von der Bank in dem Online-Kauf gewidmeten Bereich der Internetseite [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it), im passwortgeschützten Bereich oder in der App bereitgestellten Vertragsunterlagen einsehen und kann, nachdem er die Vertragsdokumente auf die oben beschriebene Art und Weise ausgefüllt und elektronisch unterzeichnet hat, den Vertrag auf seinen Computer herunterladen und speichern.

Unmittelbar nach Zustandekommen des Vertrages stellt die Bank denselben auf die oben beschriebene Art und Weise auf einem dauerhaften Datenträger in nicht bearbeitbarem PDF-Format zur Verfügung. Der Vertrag wird jedenfalls in den Dokumentensystemen der InfoCert S.p.A. archiviert und dem Kunden im passwortgeschützten Bereich zum Abruf bereitgestellt. Der Kunde ist gehalten, auch die von den Transparenzbestimmungen vorgesehenen Belehrungen, die er eingesehen hat, herunterzuladen und auf einem dauerhaften Datenträger zu speichern, da die auf der Internetseite veröffentlichten Informationen mit der Zeit Änderungen unterliegen können. Jede etwaige Änderung (an gesetzlichen Pflichtdokumenten oder an den von der Bank bereitgestellten Vertragsdokumenten) ist im Hinblick auf Kaufaufträge/Anfragen, die der Bank vor der Veröffentlichung der Änderungen auf der Internetseite zugegangen sind, wirkungslos.

## INFORMATIONEN ZUR KORREKTUR ETWAIGER EINGABEFEHLER

Im Falle von fehlerhaften oder unvollständigen Daten hat der Kunde/Interessent während des Ausfüllvorgangs stets die Möglichkeit, zur vorhergehenden Seite zurückzukehren, um die eingegebenen/ausgewählten Daten zu ändern. Der Ausfüllvorgang verfällt, wenn er nicht binnen 30 Tagen nach Öffnen des Formulars abgeschlossen wird.

## SPRACHEN FÜR DIE KOMMUNIKATION MIT DER BANK UND DEN VERTRAGSABSCHLUSS

Der Kunde/Interessent kann in italienischer oder in deutscher Sprache mit der Bank kommunizieren und ebenso den telematischen Vertrag über den Kauf von Produkten/Dienstleistungen in einer der beiden Sprachen abschließen. Die Sprachen sind gleichwertig.

## INFORMATIONEN ZU DEN AUSSERGERICHTLICHEN VERFAHREN DER STREITBEILEGUNG UND DER BEHANDLUNG VON BESCHWERDEN

Die Bank befolgt in ihren Geschäftsbeziehungen zu den Kunden die Bestimmungen des Einheitstextes zum Bankwesen (TUB), des Einheitstextes zum Finanzmarkt (TUF) und des Verbraucherschutzgesetzes sowie die entsprechenden Durchführungsbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung.

Eine Beschwerde seitens des Kunden ist schriftlich mittels einfacher Post oder per Einschreiben mit Rückschein an die Beschwerdestelle der Bank, Schlachthofstr. 55, 39100 Bozen, per E-Mail an die Adresse [beschwerdestelle@volksbank.it](mailto:beschwerdestelle@volksbank.it), per zertifizierter elektronischer Post an die Adresse [compliance@pec.volksbank.it](mailto:compliance@pec.volksbank.it), mittels Fax an die Nummer 0471 979188 oder durch Ausfüllen des entsprechenden Formulars in der Filiale zu erheben. Die Beschwerdestelle trägt dafür Sorge, die eingegangenen Anträge innerhalb der von den geltenden Bestimmungen vorgesehenen Frist zu beantworten. Ein Kunde, der weder ein professioneller Anleger noch eine geeignete Gegenpartei ist, kann sich, falls er innerhalb der von den geltenden Bestimmungen vorgesehenen Frist keine Antwort von der Beschwerdestelle der Bank erhält oder falls diese zur Gänze oder zum Teil ungünstig ausfällt oder falls die darin mitgeteilte Entscheidung nicht umgesetzt wird, an folgende Schlichtungsorgane wenden:

- Schiedsstelle für Bank- und Finanzdienstleistungen (Arbitro Bancario Finanziario – ABF), sofern die Angelegenheit in deren Zuständigkeit fällt. Die Schiedsstelle für Bank- und Finanzdienstleistungen (Arbitro Bancario Finanziario – ABF) entscheidet bei Streitigkeiten zwischen Kunden und Banken in Sachen Bank- und Finanzdienstleistungen, sofern der Streitwert nicht mehr als 200.000 Euro beträgt. Die Schiedsstelle für Bank- und Finanzdienstleistungen (Arbitro Bancario Finanziario – ABF) kann auf die von ihr selbst festgelegte Art und Weise angerufen werden, und zwar ausschließlich durch den Kunden persönlich oder über eine Vereinigung, die die Interessen der Verbraucher vertritt, beziehungsweise über einen Bevollmächtigten. Ein Antrag an die Schiedsstelle ist immer dann möglich, wenn zum jeweiligen Sachverhalt a) keine Streitigkeiten anhängig sind, die bereits der Justizbehörde vorgelegt worden sind oder die an ein Schiedsgerichtsverfahren oder ein außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren verwiesen worden sind, das vom Kunden eingeleitet wurde oder an dem sich der Kunde beteiligt hat; b) eine ausdrückliche Antwort auf eine zuvor an den Vermittler gerichtete Beschwerde ergangen ist beziehungsweise seit der Beschwerde mehr als sechzig Tage verstrichen sind (bzw. kürzere Fristen, die eventuell von besonderen gesetzlichen Bestimmungen oder von der Banca d’Italia erlassenen Vorschriften vorgesehen sind), ohne dass der Vermittler dem Kunden seine Entscheidung mitgeteilt hat. Der Antrag an die Schiedsstelle für Bank- und Finanzdienstleistungen (Arbitro Bancario Finanziario – ABF) muss innerhalb von 12 (zwölf) Monaten ab Beschwerdeerhebung eingelegt werden. Es besteht die Möglichkeit, eine neue Beschwerde einzureichen.

Auskunft über die Art und Weise, auf welche die Schiedsstelle anzurufen ist, gibt die Internetseite [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oder jede Filiale der Banca d’Italia oder auch die Bank selbst. der bei der Börsenaufsichtsbehörde Consob eingerichteten Schiedsstelle für Finanzstreitigkeiten (Arbitro per le controversie finanziarie) unterbreiten, sofern die Angelegenheit in ihre Zuständigkeit fällt. Die Schiedsstelle für Finanzstreitigkeiten (Arbitro per le controversie finanziarie) befasst sich mit Streitigkeiten zwischen Anlegern und Intermediären in Bezug auf die Verletzung der Sorgfalts-, Redlichkeits-, Informations- und Transparenzpflichten der Intermediäre gegenüber den Anlegern bei der Ausübung der in Teil II des Einheitstextes zum Finanzmarkt geregelten Tätigkeiten, einschließlich der grenzüberschreitenden Streitigkeiten sowie jener, die in der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 beschrieben sind. Nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schiedsstelle für Finanzstreitigkeiten (Arbitro per le controversie finanziarie) fallen Streitigkeiten, bei welchen die Streitsumme mehr als fünfhunderttausend Euro ausmacht. Das Recht, sich an die Schiedsstelle für Finanzstreitigkeiten (Arbitro per le controversie finanziarie) zu wenden, kann schließlich nicht Gegenstand eines Verzichts seitens des Anlegers sein und kann immer ausgeübt werden, selbst im Falle von in den unterzeichneten Verträgen enthaltenen

Klauseln, die die Übertragung von Streitigkeiten an andere Institutionen der außergerichtlichen Streitbeilegung vorsehen. Die Schiedsstelle für Finanzstreitigkeiten (Arbitro per le controversie finanziarie) kann auf die von der Schiedsstelle selbst festgelegte Art und Weise angerufen werden, und zwar ausschließlich durch den Anleger persönlich oder über eine Vereinigung, die die Interessen der Verbraucher vertritt, beziehungsweise über einen Bevollmächtigten. Ein Antrag an die Schiedsstelle ist immer dann möglich, wenn zu dem jeweiligen Sachverhalt

a) keine sonstigen – auch vom Intermediär eingeleiteten – außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren anhängig sind, in welche sich der Investor eingelassen hat;

b) eine ausdrückliche Antwort auf eine zuvor an den Vermittler gerichtete Beschwerde ergangen ist beziehungsweise seit der Beschwerde mehr als sechzig Tage verstrichen sind, ohne dass der Intermediär dem Investor seine Entscheidung mitgeteilt hat.

Die Klage ist vor der Schiedsstelle für Finanzstreitigkeiten (Arbitro per le controversie finanziarie) binnen eines Jahres nach der Beschwerdeerhebung beim Intermediär einzureichen.

Die Bank ist gemäß Art. 59 des Einheitstextes zum Finanzmarkt dem nationalen Garantiefonds angeschlossen, der für den Fall, dass die Bank der Zwangsliquidation im Verwaltungsweg unterworfen werden sollte, eine Entschädigung der Anleger vorsieht.

Die Modalitäten der Entschädigung werden durch die mit den Dekreten des Schatz-, Haushalts- und Wirtschaftsplanungsministers vom 30.06.1998 und vom 29.03.2001 sowie des Wirtschafts- und Finanzministers vom 19.06.2007 verabschiedete Umsetzungsverordnung geregelt.

Sollte die Bank der Zwangsliquidation im Verwaltungsweg unterworfen werden, so entschädigt der nationale Garantiefonds die Anleger, die einen entsprechenden Antrag stellen, bis zu einem Höchstbetrag von 20.000 Euro.

Gemäß den gesetzesvertretenden Dekreten Nr. 180 und Nr. 181 vom 16. November 2015, mit welchen die Abwicklungsrichtlinie (2014/59/EU), die neue Abwicklungsmaßnahmen für den Fall von Bankenkrisen vorsieht, in nationales Recht umgesetzt wurde, können die Behörden seit dem 1. Januar 2016 sowohl die Aktionäre als auch die Gläubiger (Personen, die am Kapital der von einer Krise betroffenen Bank oder Anleihen derselben Bank gezeichnet haben) nach einer dem verschiedenen Risikograd der betroffenen Finanzinstrumente entsprechenden Reihenfolge zur Verlustbeteiligung heranziehen.

Im Falle der Anrufung der Schiedsstelle für Bank- und Finanzdienstleistungen (Arbitro Bancario Finanziario – ABF) oder der Schiedsstelle für Finanzstreitigkeiten (Arbitro per le controversie finanziarie – ACF) kann der Kunde weitere von den geltenden gesetzlichen Bestimmungen vorgesehene Formen der außergerichtlichen Streitbeilegung einschließlich des vorhergehenden Versuchs der verpflichtenden Mediation in Anspruch nehmen.

Für weitere Informationen zu den Beschwerdeverfahren, den außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren und den Mediationsverfahren wird auf die Internetseite der Bank [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) verwiesen.

## VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

Der Vertrag besitzt die in der für das einzelne Produkt / den einzelnen Dienst bereitgestellten Dokumentation angegebene Laufzeit, und das Vertragsverhältnis endet im Falle der Kündigung innerhalb der im unterzeichneten Vertragswerk angeführten Fristen.

Für sämtliche telematischen Verträge besteht über das für die einzelnen Produkte/Dienste vorgesehene und geregelte Kündigungsrecht hinaus das **Recht des als Verbraucher handelnden Kunden, den geschlossenen Fernabsatzvertrag binnen vierzehn (14) Tagen ab Vertragsabschluss straf-, gebühren- und kostenfrei ohne Angabe von Gründen zu widerrufen.**

Um das Widerrufsrecht auszuüben, muss der Kunde der Bank innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Vertragsschluss per Einschreiben mit Rückschein an das Contact Center in Bozen, Schlachthofstraße 55, 39100 Bozen die dahingehende Willensbekundung zusenden.

Das Widerrufsrecht findet keine Anwendung:

- auf Finanzdienstleistungen – die keine individuelle Portfolioverwaltung darstellen, für die die jeweiligen Aufträge noch nicht durchgeführt wurden –, deren Preis von Schwankungen des Finanzmarktes abhängig ist, die die Bank zu steuern nicht in der Lage ist und die während der Widerrufsfrist eintreten

Können (beispielsweise Dienstleistungen in Bezug auf Devisentransaktionen, Geldmarktinstrumente, Wertpapiere, OGA-Anteile, Termingeschäfte mit Finanzinstrumenten einschließlich der Instrumente, die in Bargeld beglichen werden usw.);

- auf Verträge, die auf ausdrücklichen schriftlichen Wunsch des Kunden hin vor Ablauf der Widerrufsfrist von beiden Parteien vollständig durchgeführt worden sind.

Der Kunde, der das im diesem Abschnitt geregelte Widerrufsrecht ausübt, ist gehalten, nur die Gebühren für die tatsächlich von der Bank erbrachte Dienstleistung gemäß den vertraglichen Bestimmungen zu zahlen. Es gilt daher als vereinbart, dass der Kunde im Falle des Widerrufs verpflichtet ist, der Bank die Gebühren für die von dieser auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden hin erbrachten Leistungen zu entrichten.

Die gegebenenfalls vom Kunden bis zum Eingang der Kündigung verfügten Geschäftsfälle und Zahlungen gelten als ihm gegenüber gültig und wirksam. Gleichermaßen als gültig und wirksam verstehen sich die vom Kunden erhaltenen Zahlungen.

Wird das Widerrufsrecht durch den Kunden nicht ausgeübt, so wird der abgeschlossene Fernabsatzvertrag zu den in demselben aufgezeigten Bedingungen durchgeführt.

## **ANWENDBARES RECHT**

Die Beziehungen zu den Kunden und der Fernabsatzvertrag unterliegen italienischem Recht, und für jedwede aus diesen herrührende oder mit diesen verbundene Streitigkeit ist die italienische Gerichtsbarkeit zuständig.

## **GERICHTSSTAND**

Für jede Streitigkeit in Bezug auf die Anwendung, die Auslegung und die Durchführung eines Fernabsatzvertrages ist das Gericht zuständig, in dessen Sprengel sich der Wohnsitz oder die Zustellungsadresse des Kunden befindet, vorausgesetzt, dass es sich bei demselben Kunden/Interessenten um einen Verbraucher im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen handelt (gesetzesvertretendes Dekret Nr. 206 vom 6. September 2005).