



Volksbank
GUIDA AI SERVIZI DI MULTICANALITÀ



Indice

1	Introduzione	4
2	direct banking	4
2.1	Indirizzi web e modalità di accesso	4
2.2	Funzionalità.....	4
2.3	Strumenti di identificazione – consegna e utilizzo.....	6
2.4	Strumenti di identificazione – smarrimento	7
2.5	Strumenti di identificazione – sblocco.....	7
2.6	Il sistema di strong authentication	8
2.7	Limiti, orari e revoca delle disposizioni	8
2.8	Cut off	9
3	mobile banking (app per Smartphone e Tablet)	9
3.1	Modalità di accesso.....	9
3.2	Funzionalità.....	10
3.2.1	App per Smartphone	10
3.2.2	App per Tablet.....	12
3.3	Strumenti di identificazione – consegna e utilizzo.....	13
3.4	Strumenti di identificazione – smarrimento	14
3.5	Strumenti di identificazione – sblocco.....	14
3.6	Il sistema di strong authentication	15
3.7	Limiti, orari e revoca delle disposizioni	15
3.8	Cut off	16
4	sms banking.....	16
4.1	Modalità di accesso.....	16
4.2	Funzionalità.....	17
4.2.1	Funzioni della modalità PULL.....	17
4.2.2	Funzioni della modalità PUSH.....	18
4.3	Limiti, orari e revoca delle disposizioni	18
4.4	Cut off	19
5	CoB@ web	19
5.1	Indirizzi web e modalità di accesso	19
5.2	Versioni e Funzionalità	20
5.2	Il sistema di strong authentication	25
5.3	Strumenti di identificazione – smarrimento	26
5.4	Strumenti di identificazione – sblocco.....	26



5.5	Limiti, orari e revoca delle disposizioni	26
5.6	Cut off	26
6	App CoB@ web	27
6.1	Modalità di accesso.....	27
6.2	Funzionalità.....	28
6.2.1	CoB@ web app per Smartphone.....	28
6.3	Limiti, orari e revoca delle disposizioni	28
7	e-post.....	28
7.1	Indirizzi web e modalità di accesso	28
7.2	Il sistema di strong authentication	30
7.3	Strumenti di identificazione – smarrimento	30
7.4	Strumenti di identificazione – sblocco.....	31
7.5	Limiti e orari	31
8	Contact Center.....	31
8.1	Numero e Indirizzi web e modalità di accesso.....	31
8.2	Canali di accesso al servizio	31
8.3	Attivazione e codici di accesso.....	31
8.4	Orari.....	32
8.4.1	Servizio con consulente	32
8.4.2	Servizi di risposta automatica.....	32
8.5	Operatività.....	32

1 Introduzione

I servizi di multicanalità (direct banking, mobile banking, sms banking, CoB@web, e-post, Contact Center) consentono al cliente di accedere alle informazioni relative ai suoi rapporti bancari (accesso informativo) e ad eseguire operazioni bancarie (accesso dispositivo) attraverso:

- Internet
- Telefono cellulare
- Smartphone
- Tablet-Computer

2 direct banking

2.1 Indirizzi web e modalità di accesso

L'accesso al servizio avviene dal sito internet della banca www.volksbank.it digitando il codice utente e la password nell'area riservata e denominata "direct banking" che si trova in alto a destra della home page.

2.2 Funzionalità

Tramite le icone poste in alto della pagina si accede alle seguenti funzioni:



Contact Center: gestione del PIN di accesso al servizio di Contact Center



Variazione recapiti: gestione online dell'indirizzo e-mail, numero di telefono fisso e fax



Variazione indirizzo: gestione online dell'indirizzo postale



Agenda: gestione e consultazione dell'agenda personale del cliente



Cambio password: personalizzazione delle credenziali di accesso





sms banking: impostazioni del servizio di sms banking



Blocca Account: blocco dell'accesso al direct banking



Firma digitale: richiesta della Firma digitale necessaria per l'acquisto di prodotti online


 Comunicazione Cliente-Banca: inserimento e consultazione di messaggi tra cliente e banca. e-post: gestione e consultazione online dei documenti bancari


Dalla Homepage contenente dati riassuntivi, si può accedere alla sezione dedicata al direct banking cliccando in alto la relativa voce. All'interno della sezione direct banking, nella parte sinistra, si trova un menù con l'indicazione di tutte le funzionalità consultive e dispositive consentite.

- Informazioni
 - Situazione: elenco e situazione dei rapporti di conto corrente, carta prepagata, libretti a risparmio e deposito titoli collegati al contratto di multicanalità
 - Conti correnti: saldo e movimenti dei conti correnti collegati ai contratti di multicanalità
 - Assegni: elenco e dettaglio degli assegni relativi ai conti collegati
 - Carte prepagate: residuo e movimenti delle carte prepagate collegate al contratto di multicanalità
 - Carte di debito: limiti di utilizzo e utilizzo a livello nazionale ed estero, movimenti della carta di debito
 - Carta di credito CartaSi: situazione attuale, utilizzo, utilizzo residuo, movimenti, punteggio ioSI
 - Alto Adige Pass: elenco delle ricariche Alto Adige Pass effettuate
 - Depositi e investimenti: dettaglio degli importi vincolati e del deposito titoli collegato al contratto di multicanalità
 - Finanziamenti: dettaglio dei finanziamenti collegati ai conti collegati al contratto di multicanalità
 - SEPA Direct Debit: elenco dei mandati e degli addebiti
 - Archivi: archivio delle disposizioni effettuati tramite direct banking
- Pagamenti
 - Bonifici: inserimento di bonifici, bonifici agevolati, giroconti, bonifici periodici e versamenti di beneficenza
 - SEPA Direct Debit: inserimento nuovo mandato
 - Imposte F24: pagamento della delega unificata
 - Ricariche: ricarica cellulare, ricarica carta prepagata, ricarica/rinnovo Alto Adige Pass

- Altri pagamenti: tassa automobilistica, Ri.Ba., M.Av., R.Av., bollettino Freccia, bollettino postale, tributi comunali, CBILL/PagoPA
- Documenti: e-post (documenti bancari), quietanze F24, contabili sportello, contratti, rendicontazione SMS
- Il tuo budget: gestione dettagliata delle entrate/uscite tramite categorizzazione personalizzata dei movimenti di conto corrente
- Servizi aggiuntivi:
 - Rubriche: gestione delle rubriche beneficiari (bonifico, carte prepagate, ricariche telefoniche, Alto Adige Pass) e dei contribuenti F24
 - Coordinate bancarie: visualizzazione e invio delle coordinate bancarie
 - Ordinamento rapporti: ordinamento dei rapporti di conto corrente all'interno del direct banking
 - Sicurezza carte: modifica dei limiti delle carte di debito, limitazione operatività carte di debito, gestione del Mastercard SecureCode 3D
 - MyBank e-payment: gestione del servizio MyBank e-payment
 - Indicatore sintetico di costo: esposizione del ISC
- Prodotti online: acquisto online dei seguenti prodotti:
 - Carta di debito
 - Carta prepagata
 - Carta di credito Nexi classic
 - Carta di credito Nexi oro
 - Finanziamento personale e-credit
 - Telepass family
- tr@ding online: piattaforma per l'acquisto/la vendita di strumenti finanziari

2.3 Strumenti di identificazione – consegna e utilizzo

Il codice utente viene consegnato al cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto, in busta chiusa e sigillata. La password di primo accesso viene invece inviata tramite sms al numero di cellulare comunicato dal cliente, che la dovrà modificare al primo collegamento al servizio. La password sarà liberamente scelta dal cliente e dovrà essere formata da 9 caratteri numerici.



La conferma dell'operazione dispositiva avviene tramite utilizzo del proprio telefono cellulare e digitazione sullo stesso del codice esposto a video o tramite l'utilizzo del Token RSA SecurID digitando il codice di 6 cifre esposto sul Token stesso. Tutti i codici sono unici, strettamente personali, e non possono essere ceduti a terzi. Il codice utente originario assegnato al cliente rimane sempre attivo e quindi deve essere custodito con la massima cura. Il cliente è obbligato a modificare la password ricevuta dalla banca al primo accesso all'area riservata al cliente bank4u dal sito www.volksbank.it. La nuova password, sconosciuta alla banca, deve essere custodita con ogni cura, restare segreta ovvero non deve essere comunicata a terzi, anche in considerazione di quanto previsto nei successivi articoli. La password potrà essere successivamente variata da parte del cliente in qualunque momento.

2.4 Strumenti di identificazione – smarrimento

In caso di smarrimento, sottrazione, distruzione, danneggiamento, uso abusivo o illecito degli strumenti di identificazione il cliente è tenuto a rivolgersi immediatamente al Contact Center raggiungibile al Numero Verde 800 585 600 o tramite email a contact@volksbank.it comunicando le informazioni indispensabili per procedere al blocco degli strumenti di identificazione.

2.5 Strumenti di identificazione – sblocco

In seguito al blocco degli strumenti di identificazione, qualora i motivi del blocco siano stati eliminati, il cliente può rivolgersi al Contact Center raggiungibile al Numero Verde 800 585 600 o tramite email a contact@volksbank.it comunicando le informazioni indispensabili per procedere allo sblocco.

2.6 Il sistema di strong authentication

Sia per accedere al direct banking sia per dare conferma di ogni operazione dispositiva il cliente deve eseguire la cosiddetta autenticazione forte (strong authentication) che consiste nel digitare sulla tastiera del cellulare il cui numero è stato preventivamente comunicato alla banca, il codice di 4 cifre che compare a video. Detto codice risulta valido se digitato entro 60 secondi dalla sua generazione; in difetto dovrà essere cliccato il pulsante “rigenera” per ottenere un nuovo codice la cui digitazione è necessaria per poter procedere. In alternativa il cliente può autorizzare le dispositivi tramite l'utilizzo del Token RSA SecurID digitando il codice di 6 cifre esposto sul Token stesso.

2.7 Limiti, orari e revoca delle disposizioni

Le dispositivi inserite online sono sottoposte al controllo dei limiti di importo definite al momento della sottoscrizione del contratto. Vengono applicati limiti mensili e limiti giornalieri. Un'eventuale richiesta di aumento o riduzione dei limiti operativi dovrà essere formalizzata dal cliente per iscritto allo sportello della banca o con le diverse modalità che la banca metterà a disposizione del cliente.

L'utilizzo dei servizi di norma è possibile tutti i giorni dalle ore 00.00 alle ore 24.00, salvo quanto diversamente comunicato dalla banca al cliente in forma scritta e/o elettronica.

La revocabilità degli ordini inseriti dipende dal tipo di operazione richiesta ed è descritta nel conto corrente/rapporto collegato. Non possono essere revocate le seguenti operazioni: ricarica cellulare, ricarica carta prepagata, ricarica/rinnovo Alto Adige Pass, pagamento bollo auto, pagamento CBILL/PagoPA, pagamento MyBank e-payment.

La revoca può essere richiesta tramite la propria filiale o tramite email all'indirizzo contact@volksbank.it.

2.8 Cut off

Si conviene che l'incarico del cliente alla banca correttamente compilato e inviato è da intendersi ricevuto dalla banca il giorno stesso di invio dell'incarico se perviene alla banca entro l'orario limite, cosiddetto orario "cut off".

Se il cliente non chiede un termine di esecuzione differente, la banca assicura l'esecuzione dell'incarico il giorno di ricezione stesso. Per gli incarichi che pervengono alla banca oltre l'orario "cut off" la banca assicura l'esecuzione entro il termine massimo del giorno lavorativo bancario seguente.

Canale	Giorno lavorativo bancario	Giorno lavorativo bancario semifestivo
direct banking	ore 16:30	ore 12:30

3 mobile banking (app per Smartphone e Tablet)

3.1 Modalità di accesso

L'App "Volksbank – Banca Popolare" deve essere scaricata dallo Store ("Google Play Store" per Android e "App Store" per Apple-iOS) e installata sullo Smartphone/Tablet.

L'accesso al servizio può avvenire nelle seguenti modalità:

- digitando il codice utente e la password nella pagina di Login
- utilizzando l'impronta digitale o il riconoscimento facciale

L'impronta digitale e il riconoscimento facciale possono essere utilizzati qualora lo Smartphone/il Tablet utilizzi per la lettura dell'impronta digitale o il riconoscimento facciale la relativa API di Google o di Apple.

Si fa presente che tutti gli utenti con un'impronta digitale ovvero riconoscimento facciale registrati sull'apparecchio utilizzato potranno effettuare l'accesso al servizio mobile banking. Si consiglia dunque di cancellare il riconoscimento biometrico di terzi dall'apparecchio.

Il cliente può in ogni momento disabilitare/abilitare l'accesso al servizio tramite l'impronta digitale/riconoscimento facciale.

Il codice utente e la password sono quelli del direct banking (vedi punto [2.3 Strumenti di identificazione – consegna e utilizzo](#))

3.2 Funzionalità

3.2.1 App per Smartphone

Nella parte pubblica dell'applicazione (quindi prima di effettuare il Login) si hanno a disposizione le seguenti funzioni:

- mobile banking: accesso alle funzioni dell'internet banking tramite l'inserimento del codice utente e della password
- sms banking: invio delle "parole d'ordine" del servizio sms banking selezionandole da un menù di navigazione logico
- Jiffy: spiegazione, accesso e storia dei pagamenti del servizio Jiffy
- Filiali: funzione che permette il ritrovamento delle filiali della banca basata sulla geolocalizzazione
- Aiuto & Info: orario e contatti del Contact Center di Volksbank, numeri utili per il blocco delle carte di pagamento (debito, credito e prepagata), numeri utili delle assicurazioni
- Impostazione messaggi: attivazione e impostazione dei messaggi push

Nella parte riservata ai clienti in possesso delle credenziali di accesso sono a disposizione le seguenti funzioni:

- Saldo conto corrente: saldo contabile e disponibilità online
- Movimenti conto corrente: esposizione dei movimenti di conto corrente con la possibilità di indicazione del periodo di consultazione
- Bonifico: inserimento bonifico a favore di beneficiari in Italia e nei paesi europei dell'area SEPA. La contabilizzazione avviene online se la disponibilità sul conto è data
- Giroconto: è possibile solo fra conti collegati allo stesso NDG; esecuzione online salvo disponibilità
- Bonifico di beneficenza: inserimento di bonifici di beneficenza selezionando il conto beneficiario dalla lista dei "Conti aiuto" accesi presso Volksbank
- Storico bonifici: elenco degli ordini inviati tramite i canali virtuali. Il cliente può utilizzare i dati visualizzati per compilare un nuovo bonifico

- Coordinate bancarie: visualizzazione delle coordinate bancarie con la possibilità di inoltrarli via e-mail
- Conto Plus: visualizzazione del “Conto plus” con dettagli dei singoli importi vincolati
- Carte ricaricabili – ricarica: possibilità di ricaricare la carta prepagata
- Carte ricaricabili – residuo: visualizzazione dell’importo residuo delle carte prepagata collegati all’accordo multicanale
- Carte ricaricabili - movimento: elenco dei movimenti delle carte prepagata collegati all’accordo multicanale
- Dettaglio Carte di debito: Elenco dei limiti della carta di debito con il relativo residuo
- Movimenti Carte di debito: Elenco dei movimenti della carta di debito
- Carta di credito NEXI: Tramite questa funzione sono richiamabili diversi servizi di NEXI come l'archivio dei movimenti, la disponibilità mensile residua, il punteggio del club ioSi, senza la necessità di accedere al portale www.nexi.it. L'attivazione del servizio di sms-alert, la gestione delle password 3D Secure e la consultazione/esportazione dell'estratto conto ufficiale, valido ai fini di eventuali contestazioni degli addebiti, sono servizi che rimarranno fruibili esclusivamente attraverso il portale www.nexi.it. NB: la consultazione è possibile solo per le carte di credito intestate al medesimo titolare del direct banking.
- Ricarica cellulare: è possibile ricaricare i numeri di cellulare di diversi operatori italiani
- Ricarica Alto Adige Pass: L’Alto Adige Pass proprio e quello di terzi può essere ricaricato tramite mobile banking. Il plafond attuale può essere consultato
- Rinnovo AltoAdige Pass: L’AltoAdige Pass 65+ e abo+ possono essere rinnovati attraverso il pagamento di una quota annua
- Elenco ricariche/rinnovi Alto Adige Pass: Vengono visualizzate le ricariche/i rinnovi dell’Alto Adige Pass effettuati
- Finanziamenti: Visualizzazione online dei dettagli dei finanziamenti
- Pagamento bollettino postale: I seguenti bollettini postali possono essere pagati online:
 - bollettino bianco (tipo documento 123)
 - bollettino premarcato (tipo documento 674 e 896)
- Elenco pagamento bollettino postale: Visualizzazione dei pagamenti di bollettini postali effettuati
- Deposito titoli:
 - consistenza e dettaglio
 - movimenti
 - Acquisto/Vendita titoli

- archivio delle operazioni titoli
- quotazione di singoli titoli con relativo grafico
- Sintesi: Panoramica di tutti i conti, libretti a risparmio e deposito titoli collegati al multicanale.

3.2.2 App per Tablet

Nella parte pubblica dell'applicazione (quindi prima di effettuare il Login) si hanno a disposizione le seguenti funzioni:

- Ricerca filiali: funzione che permette il ritrovamento delle filiali della banca basata sulla geolocalizzazione
- Blocco carte e info: numeri utili per il blocco delle carte di pagamento (debito, credito e prepagata), orario e contatti del Contact Center di Banca Popolare dell'Alto Adige, numeri utili delle assicurazioni
- mobile banking: accesso alle funzioni dell'internet banking tramite l'inserimento del codice utente e della password


Nella parte riservata ai clienti in possesso delle credenziali di accesso sono a disposizione le seguenti funzioni:

- Saldo conto corrente: saldo contabile e disponibilità online
- Movimenti conto corrente: esposizione dei movimenti di conto corrente con la possibilità di indicazione del periodo di consultazione
- Conto Plus: Visualizzazione del Conto plus con dettagli dei singoli importi vincolati
- Finanziamenti: Visualizzazione online dei dettagli dei finanziamenti.
- Bonifico: inserimento bonifico a favore di beneficiari in Italia e nei paesi europei dell'area SEPA. La contabilizzazione avviene online se la disponibilità sul conto è data
- Giroconto: è possibile solo fra conti collegati allo stesso NDG; esecuzione online salvo disponibilità
- Storico bonifici: elenco degli ordini inviati tramite i canali virtuali. Il cliente può utilizzare i dati visualizzati per compilare un nuovo bonifico
- Ricarica cellulare: è possibile ricaricare i numeri di cellulare di diversi operatori italiani
- Carte ricaricabili: possibilità di ricaricare la carta prepagata
- Carte ricaricabili: il residuo e i movimenti della carta prepagata vengono visualizzati.
- Carta di debito: visualizzazione dei limiti attuali nazionali (circuito BANCOMAT®/ PagoBANCOMAT®), i limiti attuali esteri (circuito Cirrus/Maestro), l'utilizzo aggiornato e la disponibilità residua della carta.

- CartaSi: Tramite questa funzione sono richiamabili diversi servizi di CartaSi come l'archivio dei movimenti, la disponibilità mensile residua, il punteggio del club ioSi, senza la necessità di accedere al portale www.nexi.it.
L'attivazione del servizio di sms-alert, la gestione delle password 3D Secure e la consultazione/esportazione dell'estratto conto ufficiale, valido ai fini di eventuali contestazioni degli addebiti, sono servizi che rimarranno fruibili esclusivamente attraverso il portale www.nexi.it. NB: la consultazione è possibile solo per le carte di credito intestate al medesimo titolare del direct banking.
- Ordini di addebito SDD: Visualizzazione e gestione degli ordini di addebito SDD (inserimento, revoca, sospensione/riattivazione pagamento).
- Pagamento bollettino postale: I seguenti bollettini postali possono essere pagati online:
 - bollettino bianco (tipo documento 123)
 - bollettino premarcato (tipo documento 674 e 896)
- Pagamento Tassa Automobilistica: La tassa auto e moto può essere pagata semplicemente inserendo la targa dell'auto/della moto. Il cliente deve stampare la quietanza che dovrà essere presentata su richiesta da parte della Provincia.
- Pagamento M.Av./R.Av.: l'inserimento di M.Av. e R.Av. esegue il pagamento immediato del titolo (salvo disponibilità).
- Documenti online: ricerca dei documenti bancari in forma elettronica
- Archivi: visualizzazione degli archivi dei bonifici, ricariche e pagamenti bollettini postali
- Deposito titoli:
 - consistenza e dettaglio
 - movimenti
- Coordinate bancarie: Visualizzazione delle coordinate bancarie con la possibilità di inoltrarli via e-mail e di stamparli.

3.3 Strumenti di identificazione – consegna e utilizzo

Il codice utente viene consegnato al cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto, in busta chiusa e sigillata. La password di primo accesso viene invece inviata tramite sms al numero di cellulare comunicato dal cliente, che la dovrà modificare al primo collegamento al servizio. La password sarà liberamente scelta dal cliente e dovrà essere formata da 9 caratteri numerici.



La conferma dell'operazione dispositiva avviene tramite utilizzo del proprio telefono cellulare e digitazione sullo stesso del codice esposto a video o tramite l'utilizzo del Token RSA SecurID digitando il codice di 6 cifre esposto sul Token stesso. Tutti i codici sono unici, strettamente personali, e non possono essere ceduti a terzi. Il codice utente originario assegnato al cliente rimane sempre attivo e quindi deve essere custodito con la massima cura. Il cliente è obbligato a modificare la password ricevuta dalla banca al primo accesso all'area riservata al cliente bank4u dal sito www.bancapopolare.it. La nuova password, sconosciuta alla banca, deve essere custodita con ogni cura, restare segreta ovvero non deve essere comunicata a terzi, anche in considerazione di quanto previsto nei successivi articoli. La password potrà essere successivamente variata da parte del cliente in qualunque momento.

3.4 Strumenti di identificazione – smarrimento

In caso di smarrimento, sottrazione, distruzione, danneggiamento, uso abusivo o illecito degli strumenti di identificazione il cliente è tenuto a rivolgersi immediatamente al Contact Center raggiungibile al Numero Verde 800 585 600 o tramite email a contact@volksbank.it comunicando le informazioni indispensabili per procedere al blocco degli strumenti di identificazione.

3.5 Strumenti di identificazione – sblocco

In seguito al blocco degli strumenti di identificazione, qualora i motivi del blocco siano stati eliminati, il cliente può rivolgersi al Contact Center raggiungibile al Numero Verde 800 585 600 o tramite email a contact@volksbank.it comunicando le informazioni indispensabili per procedere allo sblocco.

3.6 Il sistema di strong authentication

Sia per accedere al direct banking sia per dare conferma di ogni operazione dispositiva il cliente deve eseguire la cosiddetta autenticazione forte (strong authentication) che consiste nel digitare sulla tastiera del cellulare il cui numero è stato preventivamente comunicato alla banca, il codice di 4 cifre che compare a video. Detto codice risulta valido se digitato entro 60 secondi dalla sua generazione; in difetto dovrà essere cliccato il pulsante “rigenera” per ottenere un nuovo codice la cui digitazione è necessaria per poter procedere. In alternativa il cliente può autorizzare le dispositivi tramite l'utilizzo del Token RSA SecurID digitando il codice di 6 cifre esposto sul Token stesso.

3.7 Limiti, orari e revoca delle disposizioni

Le dispositivi inserite online sono sottoposte al controllo dei limiti di importo definite al momento della sottoscrizione del contratto. Vengono applicati limiti mensili e limiti giornalieri. Un'eventuale richiesta di aumento o riduzione dei limiti operativi dovrà essere formalizzata dal cliente per iscritto allo sportello della banca o con le diverse modalità che la banca metterà a disposizione del cliente.

L'utilizzo dei servizi di norma è possibile tutti i giorni dalle ore 00.00 alle ore 24.00, salvo quanto diversamente comunicato dalla banca al cliente in forma scritta e/o elettronica.

La revocabilità degli ordini inseriti dipende dal tipo di operazione richiesta ed è descritta nel conto corrente/rapporto collegato. Non possono essere revocate le seguenti operazioni: ricarica cellulare, ricarica carta prepagata, ricarica/rinnovo Alto Adige Pass, pagamento bollo auto, pagamento canone tv. La revoca può essere richiesta tramite la propria filiale o tramite email all'indirizzo contact@volksbank.it.

3.8 Cut off

Si conviene che l'incarico del cliente alla banca correttamente compilato e inviato è da intendersi ricevuto dalla banca il giorno stesso di invio dell'incarico se perviene alla banca entro l'orario limite, cosiddetto orario "cut off".

Se il cliente non chiede un termine di esecuzione differente, la banca assicura l'esecuzione dell'incarico il giorno di ricezione stesso. Per gli incarichi che pervengono alla banca oltre l'orario "cut off" la banca assicura l'esecuzione entro il termine massimo del giorno lavorativo bancario seguente.

Canale	Giorno lavorativo bancario	Giorno lavorativo bancario semifestivo
mobile banking	ore 16:30	ore 12:30

4 sms banking

Il servizio di sms banking è disponibile solo per clienti con un numero di cellulare italiano.

4.1 Modalità di accesso

Per accedere al servizio sms banking non è necessario né account né password. L'incarico di eseguire le operazioni bancarie dispositive e la richiesta di informazioni tramite sms banking viene conferito tramite l'invio di un sms al numero telefonico 0039 342 4112 588.

Oltre alla richiesta puntuale di informazioni, il servizio sms banking prevede diversi tipi di messaggi informativi tra cui:

- messaggi cosiddetti ricorrenti (p.e. lista movimenti il primo giorno di ogni mese)
- messaggi ad evento (p.e. accredito stipendio)
- messaggi di alert (p.e. sconfinamento).

4.2 Funzionalità

4.2.1 Funzioni della modalità PULL

Per ricevere informazioni o effettuare operazioni dispositive il cliente manda una delle seguenti “parole d’ordine” al numero 0039 342 4112 588.

- AIUTO: Elenco delle richieste possibili
- AIUTO 'Richiesta': Dettaglio delle singole richieste (p.e. AIUTO SALDO)
- IBAN: Coordinate IBAN e BIC dei conti collegati al sms banking *
- MOVIMENTI: Ultimi movimenti dei conti collegati al sms banking *
- MOVIMENTI CP 'no. carta prepagata': Ultimi movimenti della carta prepagata indicata **
- PORTAFOGLIO: Controvalore dei depositi titoli collegati al sms banking *
- RESIDUO CP 'no. carta prepagata': Importo residuo attuale della carta prepagata indicata **
- RESIDUO PASS 'no. Alto Adige Pass': Importo residuo aggiornato del Alto Adige Pass
- RETE 'Gestore telefonico': Comunicazione dell’attuale gestore telefonico a Banca Popolare · Volksbank (necessaria solamente in caso di cambiamento)***
- RICARICA CP 'no. carta prepagata' 'importo': Ricarica della carta prepagata indicata *
- RICARICA PASS 'no. Alto Adige Pass' 'importo': Ricarica del Alto Adige Pass indicato * (es. RICARICA PASS 801234567890 20)
- RICARICA 'Taglio': Ricarica del telefono cellulare che invia la richiesta (p.e. Ricarica 50) *
- RINNOVO PASS 'no. Alto Adige Pass': Rinnovo annuale delle categorie abo+ e 65+ dell’AltoAdige Pass
- SALDO: Saldo dei conti collegati al sms banking *
- TAGLI: Informazioni sui tagli disponibili per la ricarica dei cellulari
- TAGLI PASS: Informazioni sui tagli disponibili per la ricarica dell’Alto Adige Pass
- VALUTE: Valore del cambio delle seguenti valute: EUR/USD, EUR/GPB, EUR/CHF, EUR/JPY

* per ricevere l'informazione di uno specifico conto/deposito ovvero eseguire l'ordine da un conto specifico bisogna indicare il numero di ordinamento visibile sul contratto sms banking (p.e. SALDO 2). Se non si indica un numero specifico si riceve l'informazione del primo conto/deposito secondo il contratto sms banking.

** L'NDG della carta prepagata e l'NDG del multicanale nel quale è registrato il cellulare che effettua la richiesta, devono essere gli stessi.

*** In caso di cambiamento del gestore telefonico dopo l'acquisto della SIM, tale comunicazione deve essere inoltrata a Banca Popolare - Volksbank, altrimenti gli ordini »ricarica cellulare« non possono essere eseguiti. I clienti che hanno direct banking possono comunicare il nuovo gestore anche tramite l'indicazione nell'apposito campo del sms banking.

4.2.2 Funzioni della modalità PUSH

Le informazioni vengono inoltrate automaticamente sul cellulare del cliente in base a impostazioni definite nel direct banking o prestabilite dalla banca.

Messaggi ricorrenti

- Saldo contabile e disponibilità
- Ultimi movimenti
- Situazione di portafoglio titoli

Messaggi ad evento

- Accredito bonifici
- Addebito bonifici
- Versamento assegni
- Addebito assegni
- Accredito pensione
- Accredito stipendio
- Pagamento utenze
- Addebito carta di credito
- Addebito rata mutuo/finanziamento
- Eseguito titoli

Messaggi di alert

- Limite saldo contabile
- Utilizzo oltre il fido
- Messaggi di borsa al raggiungimento del prezzo/valore indicato

4.3 Limiti, orari e revoca delle disposizioni

Le dispositive inserite online sono sottoposte al controllo dei limiti di importo definite al momento della sottoscrizione del contratto. Vengono applicati limiti mensili e limiti giornalieri. Un'eventuale richiesta di aumento o riduzione dei limiti operativi dovrà essere formalizzata dal cliente per iscritto allo sportello della banca o con le diverse modalità che la banca metterà a disposizione del cliente.

L'utilizzo dei servizi di norma è possibile tutti i giorni dalle ore 00.00 alle ore 24.00, salvo quanto diversamente comunicato dalla banca al cliente in forma scritta e/o elettronica.

La revocabilità degli ordini inseriti dipende dal tipo di operazione richiesta ed è descritta nel conto corrente/rapporto collegato. Non possono essere revocate le seguenti operazioni: ricarica cellulare, ricarica carta prepagata, ricarica/rinnovo Alto Adige Pass.

4.4 Cut off

Si conviene che l'incarico del cliente alla banca correttamente compilato e inviato è da intendersi ricevuto dalla banca il giorno stesso di invio dell'incarico se perviene alla banca entro l'orario limite, cosiddetto orario "cut off".

Se il cliente non chiede un termine di esecuzione differente, la banca assicura l'esecuzione dell'incarico il giorno di ricezione stesso. Per gli incarichi che pervengono alla banca oltre l'orario "cut off" la banca assicura l'esecuzione entro il termine massimo del giorno lavorativo bancario seguente.

Canale	Giorno lavorativo bancario	Giorno lavorativo bancario semifestivo
sms banking	ore 16:30	ore 12:30


5 CoB@ web

5.1 Indirizzi web e modalità di accesso

L'accesso al servizio avviene dal sito internet della banca www.volksbank.it digitando il codice SIA, il codice utente e la password nell'area riservata e denominata "CoB@ web" che si trova in alto a destra della home page.

Il codice SIA è un codice identificativo del cliente per la sua operatività nella rete interbancaria ed è indicato nella parte introduttiva del contratto.

Il codice utente viene consegnato in una busta sigillata da parte della banca al cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto.



La password di primo accesso viene invece inviata tramite sms al numero di cellulare comunicato dal cliente. Questa deve essere sostituita dal cliente con un codice personalizzato (PIN personale) che verrà inserito alla risposta della chiamata in arrivo sul cellulare registrato. Il PIN personale è un codice numerico di 5 cifre. Nel caso di utilizzo di Token RSA Secure Id la password dovrà essere sostituita con una nuova password. La password sarà liberamente scelta dal cliente e dovrà essere lunga 8-12 caratteri e dovrà contenere almeno 2 numeri e almeno 2 lettere.

Per accedere successivamente al servizio il cliente digita il suo codice SIA e il codice utente. Il sistema effettua una chiamata al numero di cellulare registrato, alla quale il cliente risponde inserendo sulla tastiera del telefono cellulare il proprio PIN personale.

Nel caso di utilizzo di Token RSA Secure ID il cliente digita il suo codice SIA, il codice utente, la password ed inserisce il codice OTP, che visualizza sul dispositivo Token.

Il collegamento al servizio consente l'interrogazione dei servizi informativi. Per i servizi dispositivi l'autorizzazione tramite GSM viene richiesta per bonifico, bonifico agevolato, bonifico estero, bonifico di stipendi, CBILL, SDD e modifica delle impostazioni. Per le altre operazioni dispositive è sufficiente la semplice conferma senza autorizzazione tramite telefono cellulare. L'autorizzazione tramite GSM implica un invio di dati personali del cliente al numero di GSM indicato dal cliente stesso.

4.2 Versioni e Funzionalità

Sono a disposizioni due versioni:

- CoB@ web full
- CoB@web basic (le funzioni sotto indicate con * non sono presenti nella funzione basic)

Dal menu principale posto in alto si accede alle seguenti funzioni:

- Informativa
- Pagamenti
- Incassi*
- Import/Export
- Fattura Elettronica*
- Carte Prepagate
- Web-Pos
- Documenti
- Utilità

Dalla pagina *Home* contenente dati riassuntivi, si può accedere alla singola sezione dedicata al CoB@ web cliccando la relativa voce:

- Centro notifiche: vengono esposte tutte le nuove informative disponibili in CoB@ web. In aggiunta vengono elencate anche le distinte da autorizzare.
- Contact Center: viene indicato il numero verde e l'indirizzo e-mail per poter contattare l'assistenza.
- News: vengono pubblicate le novità inerenti al servizio
- Documentazione: è disponibile il manuale di riferimento e delle guide per l'utilizzo del servizio.
- Moduli: può essere scaricato il modulo di ordine bonifico elettronico.
- Controllo Assegni: possono essere controllati gli assegni, smarriti, sottratti o bloccati.

All'interno della singola funzione, richiamabile dal menu principale, si trova un menù con l'indicazione di tutte le funzionalità aggiuntive.

- Home
 - My Menu: possibilità di impostazione delle funzioni preferite, impostando l'ordine di esposizione e la descrizione personalizzata
- Informativa
 - Riepilogo: elenco dei rapporti di conto corrente, rapporti di portafoglio, dossier titoli collegati al contratto di CoB@ web
 - Saldi CC: elenco dei saldi giornalieri/periodici dei rapporti collegati con indicazione delle liquidità future per singolo rapporto
 - Movimenti CC: elenco dei movimenti per singolo rapporto.
 - Tutti i movimenti: elenco di tutti i movimenti di tutti i rapporti collegati

- Movimenti per causale: Riepilogo di tutti i movimenti per causale (dare/avere) con relativa somma totale, selezionabile per periodo
- Stampa CC: possibilità di stampa PDF dei movimenti per singolo rapporto
- Comunicazioni: elenco delle comunicazioni ricevute dalla banca
- Finanziamenti: possibilità di visualizzazione dei finanziamenti in essere presso la Banca Popolare dell'Alto Adige con relativo piano di ammortamento
- Pagamenti
 - Bonifici SEPA: inserimento di bonifici SEPA, bonifici urgenti e bonifici soggetti al monitoraggio finanziario
 - Disposizioni: elenco delle singole disposizioni
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Archivio: elenco delle distinte archiviate
 - Bonifici agevolati: inserimenti di bonifici agevolati
 - Disposizioni: elenco delle singole disposizioni
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Archivio: elenco delle distinte archiviate
 - Stipendi*: inserimento di bonifici con causale Stipendi
 - Automatico: inserimento di bonifici con causale stipendi su modulo precompilato che espone tutti i nominativi di dipendenti
 - Disposizioni: elenco delle singole disposizioni
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Archivio: elenco delle distinte archiviate
 - Bonifici esteri: inserimento di bonifici esteri
 - Disposizioni: elenco delle singole disposizioni
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Archivio: elenco delle distinte archiviate
 - Bonifici esteri XML: inserimento di bonifici esteri, bonifici esteri urgenti, bonifici esteri con valuta compensata
 - Disposizioni: elenco delle singole disposizioni
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Archivio: elenco delle distinte archiviate
 - Giroconti/Girofondi*: inserimento di giroconti/girofondi
 - Disposizioni: elenco delle singole disposizioni
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Archivio: elenco delle distinte archiviate
 - Effetti: inserimento di pagamenti effetti Ri.Ba
 - Elenco: lista di tutti gli avvisi di scadenza Ri.Ba da pagare o scaduti
 - Disposizioni: elenco delle singole disposizioni
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Archivio: elenco delle distinte archiviate

- Deleghe F24: inserimento di pagamenti F24
 - Disposizioni: elenco delle singole disposizioni
 - Revoche: inserimento di revoche di pagamenti F24
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Accettazioni: elenco delle deleghe F24 accettate
 - Rifiutate e impagati: elenco delle deleghe F24 rifiutate/impagate
 - Quietanze versamento: elenco delle quietanze di versamento F24
 - Impostazioni: preimpostazione per pagamento F24
 - Archivio: elenco delle distinte archiviate
- Bollettino pagamento: inserimento di pagamento bollettino bancario Freccia
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Archivio: elenco delle distinte archiviate
- Bollo auto:
 - Elenco: lista dei pagamenti effettuati
- CBILL: inserimento singolo o multiplo di bollettini CBILL
 - Elenco: lista dei pagamenti CBILL effettuati
- Riassuntivo pagamenti: elenco di tutte le distinte da autorizzare
- Incassi*:
 - Ri.Ba: inserimento di presentazioni Ri.Ba all'incasso
 - Disposizioni: elenco delle singole disposizioni
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Archivio: elenco delle distinte archiviate
 - Esiti: elenco degli esiti Ri.Ba
 - Insoluti: elenco degli insoluti Ri.Ba
 - M.Av.: inserimento di presentazioni M.Av. all'incasso
 - Disposizioni: elenco delle singole disposizioni
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Archivio: elenco delle distinte archiviate
 - Esiti: elenco degli esiti M.Av.
 - Insoluti: elenco degli insoluti M.Av.
 - Bollettino Freccia: inserimento di bollettini Freccia
 - Disposizioni: elenco delle singole disposizioni
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Esiti: elenco degli esiti
 - Stato: elenco della situazione della stampa di bollettini freccia
 - Sepa Direct Debit: inserimento di presentazioni di Sepa Direct Debit all'incasso
 - Disposizioni: elenco delle singole disposizioni
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Insoluti: elenco degli insoluti Sepa Direct Debit
 - Archivio: elenco delle distinte archiviate

- Mandati SDD: gestione dei mandati SDD
 - Elenco: elenco di mandati SDD
 - Operazioni: elenco delle operazioni SEDA (funzione disponibile solo se cliente abilitato a SEDA)
 - Distinte: elenco delle distinte SEDA (funzione disponibile solo se cliente abilitato a SEDA)
- Remunerazione SEDA: gestione della remunerazione SEDA
 - Previsionali: elenco dei rendiconti previsionali SEDA
 - Disposizioni: elenco delle disposizioni
 - Distinte: elenco delle distinte
 - Dettagli: elenco dei dettagli dei rendiconti mandati SEDA
- Impostazioni: preimpostazioni per presentazioni d'incasso
- Import/Export
 - Import: gestione di import di file
 - Disp. CBI*: import di file CBI
 - Nuovi servizi XML*: import di file XML
 - F24*: import di file F24
 - Fattura elettronica*: import di file Fatture elettroniche
 - Nominativi: import di file di nominativi
 - Bollettino*: import di bollettini bancari
 - Stato: elenco dello stato dei file importati
 - Export: gestione di export di file
 - Richiesta*: export di file CBI
 - Nominativi: export di file di nominativi
 - Quietanze F24*: export di quietanze F24
 - Stato: elenco dello stato dei file esportati
 - Nuovi servizi XML*: export di file XML
- Fattura elettronica*: gestione delle fatture elettroniche
 - Nuovo: inserimento di fatture elettroniche
 - Emesse: elenco delle fatture elettroniche emesse
 - Ricevute: elenco delle fatture elettroniche ricevute
 - Impostazioni: preimpostazioni per la gestione delle fatture elettroniche
 - Archivio: elenco delle fatture elettroniche archiviate
- Carte prepagate: gestione delle carte prepagate aziendali
 - Elenco: informazioni sulle carte prepagate
 - Movimenti: elenco dei movimenti sia contabilizzati che preautorizzazioni effettuate sulle carte prepagate
 - Ricarica: possibilità di effettuare ricariche sulle carte prepagate aziendali
 - Scarico saldo: possibilità di scaricare il saldo residuo sul conto corrente.
- Web-Pos:
 - Transazioni: elenco delle transazioni

- Riepilogo punto vendita*: elenco delle transazioni POS per punto vendita
- Riepilogo cassa*: elenco delle transazioni POS per singola cassa
- Riepilogo compagnia*: elenco delle transazioni POS per compagnia
- Richiesta Export*: export delle transazioni POS
- Documenti:
 - e-post: gestione della documentazione bancaria
 - Ricerca documenti semplificata: riepilogo documenti di tutti i rapporti degli ultimi 30 gg
 - Ricerca documenti per rapporto bancario: riepilogo documenti per singolo rapporto bancario
 - Contabili sportello: riepilogo contabili di sportello
 - Contratti: riepilogo dei contratti
 - Impostazioni: impostazioni per la forma di produzione delle contabili
 - Modelli banca:
 - Emessa – Fideiussione bancaria: inserimento di richiesta di emissione fideiussione bancaria
- Utilità:
 - Dati postazione: riepilogo dei dati del cliente
 - Rubrica nominativi: archivio dei nominativi
 - Sicurezza: riepilogo della configurazione di sicurezza
 - Gestione utenti: gestione degli utenti secondari
 - Gestione rapporti: gestione dei singoli rapporti
 - Libro firma: elenco delle distinte da autorizzare
 - ABI/CAB: elenco degli ABI/CAB
 - Ultimi accessi: elenco degli ultimi accessi effettuati
 - Notifiche: gestione delle notifiche

5.2 Il sistema di strong authentication

Sia per accedere al CoB@ web, sia per autorizzare le operazioni dispositive il cliente deve eseguire la cosiddetta autenticazione forte (strong authentication) che consiste nel digitare sulla tastiera del cellulare il cui numero è stato preventivamente comunicato alla banca, il PIN personale di 5 numeri che il cliente si è impostato al primo accesso. Nel caso di utilizzo di Token RSA Secure Id, il cliente deve inserire il codice numerico visualizzato sul dispositivo Token composto da 6 numeri. Detto codice risulta valido se digitato entro 60 secondi dalla sua generazione.

5.3 Strumenti di identificazione – smarrimento

In caso di smarrimento, sottrazione, distruzione, danneggiamento, uso abusivo o illecito degli strumenti di identificazione il cliente è tenuto a rivolgersi immediatamente al Contact Center raggiungibile al Numero Verde 800 585 600 o tramite email a contact@volksbank.it comunicando le informazioni indispensabili per procedere al blocco degli strumenti di identificazione.

5.4 Strumenti di identificazione – sblocco

In seguito al blocco degli strumenti di identificazione, qualora i motivi del blocco siano stato eliminati, il cliente può rivolgersi al Contact Center raggiungibile al Numero Verde 800 585 600 o tramite email a contact@volksbank.it comunicando le informazioni indispensabili per procedere allo sblocco.

5.5 Limiti, orari e revoca delle disposizioni

Il servizio è disponibile tutti i giorni dalle ore 00.00 alle ore 24.00, salvo quanto diversamente comunicato dalla banca al cliente in forma scritta e/o elettronica.

La revocabilità degli ordini inseriti dipende dal tipo di operazione richiesta ed è descritta nel conto corrente/rapporto collegato. Non possono essere revocate le seguenti operazioni: pagamento bollo auto, pagamento CBILL/PagoPA.

La revoca può essere richiesta tramite la propria filiale o tramite email all'indirizzo contact@volksbank.it.

5.6 Cut off

Si conviene che l'incarico del cliente alla banca correttamente compilato e inviato è da intendersi ricevuto dalla banca il giorno stesso di invio dell'incarico se perviene alla banca entro l'orario limite, cosiddetto orario "cut off".

Se il cliente non chiede un termine di esecuzione differente, la banca assicura l'esecuzione dell'incarico il giorno di ricezione stesso. Per gli incarichi che pervengono alla banca oltre l'orario "cut off" la banca assicura l'esecuzione entro il termine massimo del giorno lavorativo bancario seguente.

Canale	Giorno lavorativo bancario	Giorno lavorativo bancario semifestivo
CoB@ web	ore 14:00	ore 12:30

6 App CoB@ web

6.1 Modalità di accesso

Prima di poter utilizzare l'app CoB@ web questa dovrà essere abilitata dalla postazione CoB@ web dal menu "Utilità – Gestione utenti - Smartphone".

Il primo accesso al servizio avviene digitando il codice SIA e il codice utente. Il cliente riceve una chiamata, che dovrà essere accettata e successivamente digitato il codice PIN personale. Gli accessi successivi avverranno solo digitando il codice PIN. La relativa App deve essere scaricata dallo Store ("Google Play Store" per Android ed "App Store" per Apple-iOS) e installata sullo Smartphone/Tablet.

6.2 Funzionalità

6.2.1 CoB@ web app per Smartphone

Dopo aver digitato le credenziali d'accesso sono a disposizione le seguenti funzioni:

- Centro notifiche: riepilogo delle nuove informative caricate dalla banca
- Libro Firma: elenco delle distinte da autorizzare
- Rapporti: elenco dei rapporti collegati con saldo e movimentazione
- POS: elenco delle transazioni POS

6.3 Limiti, orari e revoca delle disposizioni

Il servizio è disponibile di norma tutti i giorni dalle ore 00.00 alle ore 24.00, salvo quanto diversamente comunicato dalla banca al cliente in forma scritta e/o elettronica.

La revocabilità degli ordini è descritta nel conto corrente/rapporto collegato. Non possono essere revocate le seguenti operazioni: pagamento bollo auto, pagamento CBILL/PagoPA. La revoca può essere richiesta tramite la propria filiale o tramite email all'indirizzo contact@volksbank.it.

7 e-post


7.1 Indirizzi web e modalità di accesso

L'accesso al servizio avviene dal sito internet della banca www.volksbank.it digitando il codice SIA, il codice utente e la password nell'area riservata e denominata "e-post" che si trova in alto a destra della home page.

Il codice SIA è un codice identificativo del cliente per la sua operatività nella rete interbancaria ed è indicato nella parte introduttiva del contratto.

Il codice utente viene consegnato in una busta sigillata da parte della banca al cliente al momento della sottoscrizione del relativo contratto.

La password di primo accesso viene invece inviata tramite sms al numero di cellulare comunicato dal cliente. Questa deve essere sostituita dal cliente con un codice personalizzato (PIN personale) che verrà inserito alla risposta della chiamata in arrivo sul cellulare registrato. Il PIN personale è un codice numerico di 5 cifre. Nel caso di utilizzo di Token RSA Secure Id la password



dovrà essere sostituita con una nuova password. La password sarà liberamente scelta dal cliente e dovrà essere lunga 8-12 caratteri e dovrà contenere almeno 2 numeri e almeno 2 lettere.

Per accedere successivamente al servizio il cliente digita il suo codice SIA e il codice utente. Il sistema effettua una chiamata al numero di cellulare registrato, alla quale il cliente risponde inserendo sulla tastiera del telefono cellulare il proprio PIN personale.

Nel caso di utilizzo di Token RSA Secure ID il cliente digita il suo codice SIA, il codice utente, la password ed inserisce il codice OTP, che visualizza sul dispositivo Token.

Il collegamento al servizio consente l'interrogazione dei servizi informativi. Per i servizi dispositivi l'autorizzazione tramite GSM viene richiesta per la modifica delle impostazioni.

L'autorizzazione tramite GSM implica un invio di dati personali del cliente al numero di GSM indicato dal cliente stesso.

4.2 Versioni e Funzionalità

Dal menu principale posto in alto si accede alle seguenti funzioni:

- Documenti
- Utilità

Dalla pagina *Home* contenente dati riassuntivi, si può accedere alla singola sezione dedicata al e-post cliccando la relativa voce:

- Contact Center: viene indicato il numero verde e l'indirizzo e-mail per poter contattare l'assistenza.
- News: vengono pubblicate le novità inerenti al servizio

All'interno della singola funzione, richiamabile dal menu principale, si trova un menù con l'indicazione di tutte le funzionalità aggiuntive.


- Home
 - My Menu: possibilità di impostazione delle funzioni preferite, impostando l'ordine di esposizione e la descrizione personalizzata
- Documenti:
 - e-post: gestione della documentazione bancaria
 - Ricerca documenti semplificata: riepilogo documenti di tutti i rapporti degli ultimi 30 gg
 - Ricerca documenti per rapporto bancario: riepilogo documenti per singolo rapporto bancario
 - Contabili sportello: riepilogo contabili di sportello
 - Contratti: riepilogo dei contratti
 - Impostazioni: impostazioni per la forma di produzione delle contabili
- Utilità:
 - Dati postazione: riepilogo dei dati del cliente
 - Sicurezza: riepilogo della configurazione di sicurezza
 - Gestione utenti: gestione degli utenti secondari
 - Ultimi accessi: elenco degli ultimi accessi effettuati

7.2 Il sistema di strong authentication

Sia per accedere all' e-post, sia per autorizzare le operazioni dispositive il cliente deve eseguire la cosiddetta autenticazione forte (strong authentication) che consiste nel digitare sulla tastiera del cellulare il cui numero è stato preventivamente comunicato alla banca, il PIN personale di 5 numeri che il cliente si è impostato al primo accesso. Nel caso di utilizzo di Token RSA Secure Id, il cliente deve inserire il codice numerico visualizzato sul dispositivo Token composto da 6 numeri. Detto codice risulta valido se digitato entro 60 secondi dalla sua generazione.

7.3 Strumenti di identificazione – smarrimento

In caso di smarrimento, sottrazione, distruzione, danneggiamento, uso abusivo o illecito degli strumenti di identificazione il cliente è tenuto a rivolgersi immediatamente al Contact Center raggiungibile al Numero Verde 800 585 600 o tramite email a contact@volksbank.it comunicando le



informazioni indispensabili per procedere al blocco degli strumenti di identificazione.

7.4 Strumenti di identificazione – sblocco

In seguito al blocco degli strumenti di identificazione, qualora i motivi del blocco siano stato eliminati, il cliente può rivolgersi al Contact Center raggiungibile al Numero Verde 800 585 600 o tramite email a contact@volksbank.it comunicando le informazioni indispensabili per procedere allo sblocco.

7.5 Limiti e orari

Il servizio è disponibile tutti i giorni dalle ore 00.00 alle ore 24.00, salvo quanto diversamente comunicato dalla banca al cliente in forma scritta e/o elettronica.

8 Contact Center

8.1 Numero e Indirizzi web e modalità di accesso

Al numero verde **800 585 600** (a pagamento dall'estero 0039 0471 996 315) o via mail a contact@bancapopolare.it.

8.2 Canali di accesso al servizio

Per poter parlare con un consulente del Contact Center è sufficiente una telefonata al numero verde sopra indicato effettuata dal numero di cellulare preventivamente comunicato alla banca e la digitazione del codice PIN per l'autenticazione.

Il servizio è erogato in lingua italiana e tedesca.

8.3 Attivazione e codici di accesso

Il rapporto con la Banca è rigorosamente riservato. Per questo motivo, le informazioni sugli accordi intrattenuti con la Banca, vengono fornite solo a

clienti in quanto titolari. Per consentire al consulente di Contact Center l'identificazione del cliente, è necessario inserire il codice segreto (PIN) al momento della telefonata.

La creazione del codice PIN di accesso avviene in due distinte modalità:

- 1) Se il cliente ha sottoscritto il contratto denominato "bank4u" e l' "Addendum al contratto bank4u - Servizio di Contact Center" deve accedere alla apposita sezione nell'area riservata all'interno del direct banking sul sito internet della banca www.volksbank.it, definire il proprio codice PIN di 5 cifre e attivare il servizio stesso. Il codice PIN può essere modificato o rigenerato (ad es. in caso di dimenticanza) accedendo sempre alla suddetta area riservata.
- 2) Se il cliente ha sottoscritto il contratto denominato "Servizio di Contact Center" riceve sul numero di cellulare comunicato alla banca un sms con un codice PIN di 5 cifre utile esclusivamente per il primo accesso. Alla prima chiamata al numero verde sopra indicato deve definire il proprio PIN personale di 5 cifre da utilizzare per i successivi accessi.

8.4 Orari

8.4.1 Servizio con consulente

I nostri consulenti saranno disponibili dalle 8.00 alle 19.00 nei giorni feriali, dalle 8.00 alle 13.00 nei giorni prefestivi. Non è previsto il servizio con consulente nei giorni festivi.

8.4.2 Servizi di risposta automatica

Negli orari in cui non risultano disponibili i consulenti, il cliente potrà avvalersi di un servizio di risposta automatica per ottenere le seguenti informazioni scegliendo all'interno del menù che verrà proposto dal risponditore:

- Blocco carte di debito
- Blocco carte prepagate
- Blocco carte di credito

8.5 Operatività

Per i rapporti abilitati ai servizi Contact Center sono disponibili le seguenti funzionalità:

- ricevere informazioni su richieste generiche

- ricevere assistenza di natura tecnico – operativa sui canali virtuali messi a disposizione della banca, sull'utilizzo/fruizione di tutti i prodotti e servizi di cui il cliente è titolare;
- ricevere assistenza di natura tecnico – operativa su carte di debito, carte prepagate carte di credito di cui il cliente è titolare;
- ricevere consulenza ed informazioni in merito a prodotti e servizi commercializzati dalla Banca;
- ricevere informazioni su operazioni finanziarie: investimenti, previdenza, crediti;
- prenotare appuntamenti presso le filiali della banca;
- effettuare ricariche di carte prepagate;
- effettuare lo sblocco della banda magnetica per le carte di debito
- effettuare bonifici SEPA;
- richiedere blocco e sblocco di carte di debito e prepagate
- ricevere assistenza per lo sblocco del «direct banking» (p.es. se l'accesso è bloccato a causa di password scaduta o sia stata per sette volte consecutive inserita la password erronea);
- inserire variazioni (blocco, estinzione) su accordi di mandati SDD e bonifici permanenti;
- effettuare lo storno dell'addebito di mandato SDD;
- aggiungere l'indirizzo e-mail nei dati anagrafici del cliente registrati dalla Banca;
- annullare bonifici prenotati dal cliente (in giornata, entro l'orario di cut-off, esclusi i bonifici su nostra banca);
- effettuare l'aumento dei limiti per l'utilizzo della carta Bancomat;
- effettuare l'invio dei documenti che il cliente è in diritto di ottenere (estratti conto e scalari, attestazioni generate da una procedura automatizzata della Banca come l'attestazione ISEE, attestazione interessi passivi mutuo, ecc.);
- effettuare l'aumento dei massimali per l'operatività in direct banking
- accogliere e gestire un reclamo;

Avvertenza: Tutti gli ordini dispositivi di cui sopra verranno ripetuti dall'operatore per conferma definitiva e saranno oggetto di registrazione che verrà conservata dalla banca – anche a fini probatori – nelle forme e tempi previsti dalla legge.