

# LEITFADEN FÜR MULTIKANALBANK- DIENSTE

Letzte Aktualisierung

19.11.2024

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | Einleitung.....                                       | 4  |
| 2     | Privatkunden.....                                     | 4  |
| 2.1   | Identifizierung und Zugriffsmethoden .....            | 4  |
| 2.1.1 | Identifizierungskennzahlen - Verlust und Sperre ..... | 5  |
| 2.1.2 | Betragslimits, Zeiten und Widerruf von Aufträgen..... | 5  |
| 2.1.3 | Cut off .....   | 6  |
| 2.2   | Direct Banking.....                                   | 7  |
| 2.2.1 | Autorisierung von Zugriffen und Aufträgen .....       | 7  |
| 2.2.2 | Funktionen .....                                      | 8  |
| 2.3   | App Volksbank (App für Smartphone und Tablet).....    | 11 |
| 2.3.1 | Autorisierung von Zugriffen und Aufträgen .....       | 11 |
| 2.3.2 | Funktionen in der App für Smartphone .....            | 12 |
| 2.4   | SMS Banking .....                                     | 14 |
| 2.4.1 | Autorisierung von Zugriffen und Aufträgen .....       | 14 |
| 2.4.2 | Funktionen .....                                      | 15 |
| 3     | Firmenkunden.....                                     | 19 |
| 3.1   | Identifizierung und Zugriffsmethoden .....            | 19 |
| 3.1.1 | Identifizierungskennzahlen – Verlust und Sperre.....  | 20 |
| 3.1.2 | Zeiten und Widerrufe von Aufträgen.....               | 21 |
| 3.1.3 | Cut off .....   | 21 |
| 3.2   | CoBa web .....  | 21 |
| 3.2.1 | Versionen und Funktionen .....                        | 21 |
| 3.2.2 | Zugriffsart und Anweisungen.....                      | 30 |
| 3.3   | App CoBa web mobile.....                              | 30 |
| 3.3.1 | Zugriffsart.....                                      | 30 |
| 3.3.2 | Funktionen .....                                      | 31 |
| 3.4   | e-post.....   | 32 |
| 3.4.1 | Identifizierung und Zugriffsmethode .....             | 32 |
| 3.4.2 | Funktionen .....                                      | 32 |
| 4     | Contact Center.....                                   | 34 |
| 4.1   | Nummern und Adressen für den Zugang.....              | 34 |
| 4.2   | Service-Zugangskanäle.....                            | 34 |
| 4.3   | Aktivierung und Zugang .....                          | 34 |
| 4.4   | Öffnungszeiten .....                                  | 35 |
| 4.4.1 | Service mit Berater.....                              | 35 |

|  |    |
|--|----|
| 4.4.2 Automatisierte Antwortdienste..... | 35 |
| 4.5 Leistungen und Funktionen .....      | 35 |

## 1 Einleitung

Die Multikanalbankdienste (Direct Banking, App Volksbank, SMS Banking, CoBa web, e-post, Contact Center) ermöglichen dem Kunden, auf Informationen über seine Bankbeziehungen zuzugreifen (informativer Zugriff) und Bankgeschäfte durchzuführen (dispositiver Zugriff).

## 2 Privatkunden

Durch den Abschluss des Multikanalbankdienst-Vertrag kann der Privatkunde die Online-Dienste über zwei Zugangspunkte nutzen:

- Direct Banking Dienst über einen Browser (PC, Smartphone, Tablet)
- App Volksbank über Smartphone-App zugänglich (Android- und iOS-Geräte)

Zusätzlich können Privatkunden den informativen und dispositiven SMS-Dienst (SMS Banking Dienst) über die Benachrichtigungsanwendung ihres Mobiltelefons oder die Volksbank-App nutzen.

### 2.1 Identifizierung und Zugriffsmethoden

Bei Vertragsabschluss wird dem Kunden der Benutzercode an die der Bank mitgeteilte E-Mail geschickt. Das Passwort für den ersten Zugang wird per SMS an die vom Kunden angegebene Mobiltelefonnummer gesendet. Dieses muss bei der ersten Benutzeranmeldung geändert werden. Das Passwort wird vom Kunden frei gewählt und muss aus 9 Ziffern bestehen.

Beim ersten Zugriff muss der Kunde einen zusätzlichen persönlichen Sicherheitscode ("Volksbank-Code") festlegen. Der Volksbank-Code wird zur Autorisierung von Aufträgen verwendet, alternativ zu den biometrischen Funktionen des Smartphones (Fingerabdruck, Gesichtserkennung).

Das neue Passwort und der Volksbank-Code, welche der Bank unbekannt sind, müssen mit größter Sorgfalt aufbewahrt, geheim gehalten oder Dritten auch im Hinblick auf die Bestimmungen der Folgeartikel nicht zugänglich gemacht werden.

Benutzername, Passwort und Volksbank-Code gelten sowohl für den Zugriff zum Direct Banking als auch zum App Volksbank. Benutzername und Passwort können vom Kunden jederzeit geändert werden (oder durch ein „alias“ ersetzt werden). Der Volksbank-Code hingegen kann nicht abgeändert werden.

Sowohl für den Zugriff zum Direct Banking als auch für die Bestätigung jeder Anweisung muss der Kunde die sogenannte starke Authentifizierung (strong customer authentication - SCA) durchführen. Dazu muss der Kunde in der Volksbank-App für Smartphone (Android oder iOS) das Sicherheitssystem "Token" aktivieren.

#### 2.1.1 Identifizierungskennzahlen - Verlust und Sperre

Im Falle von Verlust, Diebstahl, Zerstörung, Beschädigung, missbräuchlicher oder illegaler Verwendung der Identifizierungskennzahlen hat sich der Kunde unverzüglich an das Contact Center zu wenden, das unter der gebührenfreien Nummer 800 585 600 oder per E-Mail an [contact@volksbank.it](mailto:contact@volksbank.it) erreichbar ist, um die Sperre der Identifizierungskennzahlen anzufordern und dazu die erforderlichen Informationen übermittelt.

Nach der Sperre der Identifizierungskennzahlen, sofern die Gründe für die Sperre beseitigt wurden, kann sich der Kunde an das Contact Center wenden, das unter der gebührenfreien Nummer 800 585 600 oder per E-Mail an [contact@volksbank.it](mailto:contact@volksbank.it) erreichbar ist, um die erforderlichen Informationen für die Durchführung des Entsperrungsverfahrens zu übermitteln.

#### 2.1.2 Betragslimits, Zeiten und Widerruf von Aufträgen

Die online eingegebenen Aufträge unterliegen der Kontrolle der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses festgelegten Betragslimits. Es gelten Monats- und Tageslimits. Jeder Antrag auf Erhöhung oder Herabsetzung der

Betragslimits ist vom Kunden schriftlich am Schalter der Bank oder auf andere Weise, die die Bank dem Kunden zur Verfügung stellt, zu stellen.

Die Inanspruchnahme der Dienste ist in der Regel täglich von 00.00 bis 24.00 Uhr möglich, sofern die Bank dem Kunden nichts Anderes schriftlich und/oder in elektronischer Form mitteilt.

Die Widerrufbarkeit der eingegebenen Aufträge ist abhängig von der Art des eingegebenen Auftrages und wird im Vertrag des gekoppelten Kontokorrents/Abkommens beschrieben. Folgende Aufträge können nicht widerrufen werden: Handyaufladung, Wertkartenaufladung, Südtirol Pass-Aufladung/Erneuerungen, KFZ-Steuerzahlung, CBILL/pagoPA-Zahlung, MyBank und E-Payment Zahlung.

Der Widerruf kann über die Filiale oder per E-Mail an [contact@volksbank.it](mailto:contact@volksbank.it) beantragt werden.

### 2.1.3 Cut off

Es wird vereinbart, dass ein ordnungsgemäß ausgefüllter und an die Bank gesendeter Kundenauftrag am Tag der Auftragserteilung bei der Bank eingegangen ist, wenn er innerhalb der Annahmeschlusszeit (cut off) bei der Bank eingeht.

Beantragt der Kunde keine andere Ausführungsfrist, sorgt die Bank für die Ausführung des Auftrags am Tag des Erhalts. Bei Aufträgen, die der Bank nach Ablauf der Annahmeschlusszeit eintreffen, sorgt die Bank dafür, dass sie spätestens am folgenden Bankarbeitstag ausgeführt werden.

| <b>Kanal</b>   | <b>Bankarbeitstag</b> | <b>Bankhalbfeiertag</b> |
|--|-----------------------|-------------------------|
| Direct Banking<br>App Volksbank<br>SMS Banking<br>Contact Center | 16:30 Uhr             | 12:30 Uhr               |

## 2.2 Direct Banking

Der Zugriff zum Dienst erfolgt über die Website der Bank [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) durch Eingabe von Benutzernamen und Passwort im privaten Bereich "Direct Banking" oben rechts auf der Homepage.

### 2.2.1 Autorisierung von Zugriffen und Aufträgen

Der Autorisierungsmodus von Zugriffen und Aufträgen mittels Direct Banking variiert je nach dem Nutzungsszenario (Online/Offline). Der "Online"-Modus bietet den Vorteil von schnellen und einfachen automatisierten Prozessen, erfordert aber eine Internetverbindung (fest oder mobil). Der "Offline"-Modus erfordert manuelle Aktionen seitens des Kunden, kann aber auch ohne Internetverbindung genutzt werden.

|         | "ONLINE"<br>MODUS  | "OFFLINE"<br>MODUS  |
|---------|--|---|
| ZUGRIFF | Nach Eingabe der Login-Daten im Direct Banking erhält der Kunde eine PUSH-Benachrichtigung auf dem Smartphone, auf dem der Token aktiviert ist. Durch Öffnen der Benachrichtigung mit biometrischer Freischaltung (falls in der App aktiviert) oder Volksbank-Code kann der Kunde den Zugang mit seinem Smartphone autorisieren. Diese Methode erfordert die vorherige Aktivierung des PUSH-Dienstes in der Smartphone-App und die Datennetz Abdeckung.                | Nach Eingabe der Login-Daten im Direct Banking kann der Kunde den Zugang autorisieren, indem er auf der Login-Seite den OTP-Code eingibt, der lokal auf seinem Smartphone unter der TOKEN-Funktion der Volksbank-App angezeigt wird. Diese Methode kann auch ohne Datennetz Abdeckung genutzt werden.   |
| AUFTRAG | Nach der Bestätigung der Transaktionsdaten im Direct Banking erhält der Kunde eine PUSH-Benachrichtigung auf dem Smartphone, auf dem der Token aktiviert ist. Durch Öffnen der Benachrichtigung mit biometrischer Freischaltung (falls in der App aktiviert) oder Volksbank-Code kann der Kunde den Auftrag mit seinem Smartphone autorisieren. Diese Methode erfordert die vorherige Aktivierung des PUSH-Dienstes in der Smartphone-App und die Datennetz Abdeckung. | Nach der Bestätigung der Transaktionsdaten im Direct Banking muss der Kunde den auf dem Bildschirm angezeigten QR-Code mit der TOKEN-Funktion der Volksbank-App ablesen, den auf dem Smartphone berechneten Code auf dem Bildschirm übertragen und schließlich den Auftrag mit seinem Volksbank-Code autorisieren. Diese Methode kann auch ohne Datennetz Abdeckung genutzt werden. |

## 2.2.2 Funktionen

Es kann auf folgende Funktionen über die auf der Seite oben angeführten Ikonen zugegriffen werden:

### Ihre Kontaktdaten

Kontaktdaten ändern: Online-Verwaltung der E-Mail-Adresse

Adresse ändern: Online-Verwaltung der Postadresse

### Fragebögen

Fragebögen: Privacy, MiFID und angemessene Prüfung

### Sicherheit

Password ändern: Personalisierung der Zugriffscodes

Zugriff blockieren: Blockierung des Zugriffs auf Direct Banking

Drittanbieter: Verwaltung der Einwilligungen für den Zugang der Konten

### Info-Dienst

SMS Banking: Einstellungen des Dienstes SMS Banking

Alert Debitkarten: Alert-Management für Debitkartenabhebungen und Zahlungen



Nachrichten: Eingabe und Abfrage der Mitteilungen zwischen Kunde und Bank



e-post: Verwaltung und Online-Abfrage der Bankdokumente



Zum Unterzeichnen von Dokumenten und Verträgen, die von der Bank gesendet werden

Von der Homepage aus, welche zusammenfassende Übersicht enthält, kann man auf verschiedene Bereiche zugreifen. Innerhalb des Bereiches Direct Banking, auf der linken Seite, befindet sich ein Menü mit der Auflistung der informativen und dispositiven Funktionen.

Anbei die Übersicht der Bereiche und der beinhalteten Funktionen:

|               | FUNKTION           | BESCHREIBUNG   |
|---------------|--------------------|--|
| INFORMATIONEN | Übersicht          | Auflistung der aktuellen Situation der an den Multikanalbankdienst-Vertrag gekoppelten Konten, Wertkarten, Sparbücher und Wertpapierdepots |
|               | Kontokorrente      | Kontostand und Bewegungen der an den Multikanalbankdienst-Vertrag gekoppelten Konten   |
|               | Schecks            | Auflistung und Detail der Schecks, bezogen auf die gekoppelten Konten  |
|               | Wertkarten         | Guthaben und Bewegungen der an den Multikanalbankdienst-Vertrag gekoppelten Wertkarten   |
|               | Debitkarten        | Anzeige der Verwendungslimits und der Ausnutzung der Limits auf nationaler und internationaler Ebene, sowie Anzeige der Bewegungen         |
|               | Südtirol Pass      | Liste der durchgeführten Südtirol Pass Aufladungen   |
|               | Geldanlagen        | Detail der festgeschriebenen Beträge und der an den Multikanalbankdienst-Vertrag gekoppelten Wertpapierdepots                              |
|               | Finanzierungen     | Detail der an den Multikanalbankdienst-Vertrag gekoppelten Finanzierungen  |
|               | SEPA Lastschriften | Liste der Mandate und der Abbuchungen  |
|               | Archive            | Archiv der online durchgeführten Aufträge  |
| ZAHLUNGEN     | Überweisungen      | Eingabe von Überweisungen, Steuerbegünstigten Überweisungen, Umbuchungen, Daueraufträgen und Spendenüberweisungen                          |

|                 |   |  |
|-----------------|---|--|
|                 | SEPA Lastschrift  | Eingabe von neuen Mandaten   |
|                 | Steuern F24   | Zahlungen des vereinheitlichten Steuerformulars  |
|                 | Aufladungen   | Handyaufladung, Aufladung Wertkarten, Aufladung/Erneuerung Südtirol Pass   |
|                 | Andere Zahlungen  | Effekten Ri.Ba., Effekten M.Av./R.Av., Bankerlagscheine Freccia, Posterlagscheine, Gemeindeabgaben, CBILL, pagoPA/CBILL für Dritte   |
| DOKUMENTE       | E-Post  | Abfrage und Einstellung von Bankdokumenten: Kontoauszügen und Belegen  |
|                 | F24-Quittungen  | Abfrage Quittungen der online durchgeführten F24 Zahlungen   |
|                 | Schalterbelege  | Abfrage von graphometrisch in der Filiale unterschriebenen Belegen   |
|                 | Verträge  | Abfrage der unterschriebenen Verträge (mit graphometrischer Unterschrift in der Filiale oder mit digitaler Unterschrift)             |
|                 | Abrechnung SMS  | Abfrage der Kostenabrechnung der versandten SMS Mitteilungen   |
|                 | Dokumente übermitteln   | Upload-Funktion für Ausweisdokumenten oder Dokumenten, die für Finanzierungsanfragen erforderlich sind.                              |
| ZUSATZDIENSTE   | Verzeichnisse   | Verwaltung der Begünstigten (Überweisungen, Wertkarten, Handyaufladungen, Südtirol Pass) und der Steuerpflichtigen für F24 Zahlungen |
|                 | Bankkoordinaten   | Ansicht und Möglichkeit zum Versand der Bankkoordinaten mittels E-Mail   |
|                 | Konten anordnen   | Festlegung der Reihenfolge der angezeigten Konten  |
|                 | Contact Center  | Konfigurierung des Contact Center Dienstes   |
|                 | Sicherheit Karten   | Änderung der Limits und Einschränkung der Operativität der Debitkarten, Verwaltung des Mastercard ID-Check                           |
|                 | MyBank e-payment  | Verwaltung des Dienstes MyBank e-payment   |
|                 | Synthetischer Kostenindex   | Synthetischer Kostenindex für das Kontokorrent   |
| TRADING ONLINE  | Plattform für den Ankauf/Verkauf von Finanzinstrumenten   |  |
| HAUSHALTSPLANER | Detaillierte Verwaltung der Einnahmen bzw. Ausgaben mittels persönlicher Kategorisierung der Kontokorrentbewegungen |  |
| ONLINE PRODUKTE | Katalog   | Online-Kauf von Volksbank Produkte   |

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
| DOKUMENTE<br>UNTERZEICHNEN | Mitteilungen   | Kontaktformulare mit dem Berater,<br>bzw. mit der Bank |
|                            | Zum Unterzeichnen von Dokumenten und Verträgen, die von der Bank gesendet werden |  |

### 2.3 App Volksbank (App für Smartphone und Tablet)

Die App "Volksbank" muss vom Store ("Google Play Store" für Android bzw. "App Store" für Apple-iOS) heruntergeladen und auf dem Smartphone/Tablet installiert werden. Der Zugriff zum Dienst erfolgt durch Auswahl der Funktion "Login" oder über die auf der ersten Seite der App konfigurierbaren "Schnellzugriff"-Funktionen.

#### 2.3.1 Autorisierung von Zugriffen und Aufträgen

Der Zugang und die Verfügbarkeit über die Volksbank-App für Smartphones setzt die Aktivierung des Authentifizierungssystems "Token" voraus.

Die Authentifizierung kann über die biometrischen Funktionen des Smartphones oder durch die manuelle Eingabe von persönlichen Codes erfolgen.:

| TOKEN SOFTWARE | BIOMETRISCHE FUNKTION AKTIV   | BIOMETRISCHE FUNKTION NICHT AKTIV   |
|----------------|---|---|
| ZUGRIFF        | Der Kunde kann über die biometrische Erkennung auf die „App Volksbank“-Funktion der App zugreifen. In diesem Fall ist dem Kunden bekannt, dass alle auf seinem Smartphone erfassten Fingerabdrücke oder registrierte Gesichter den Zugang zum App Volksbank Service ermöglichen. Der Kunde kann die biometrische Funktion jederzeit deaktivieren. | Der Kunde kann auf die Funktion "App Volksbank" der App durch Eingabe der Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) zugreifen. |
| AUFTRAG        | Nach der Überprüfung der Transaktionsdaten bestätigt der Kunde den Auftrag mit der biometrischen Erkennung. In diesem Fall ist dem Kunden bekannt, dass alle auf seinem Smartphone erfassten Fingerabdrücke oder Gesichter in der Lage sind, Aufträge zu  | Nach der Überprüfung der Transaktionsdaten bestätigt der Kunde den Auftrag durch Eingabe seines Volksbank-Codes.              |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>autorisieren. Der Kunde kann die biometrische Funktion jederzeit deaktivieren.</p> |  |
|--|---|--|

### 2.3.2 Funktionen in der App für Smartphone

|                      | FUNKTION                        | BESCHREIBUNG  |
|----------------------|---------------------------------|---|
| ÖFFENTLICHER BEREICH | Login                           | Zugang zu den mobile-banking-Funktionen   |
|                      | Token                           | Aktivierung und Verwaltung des Authentifizierungssystem "Token"   |
|                      | Digitaler Fingerabdruck/Face-ID | Aktivierung und Verwaltung der biometrischen Funktion   |
|                      | PUSH Nachrichten                | Aktivierung und Verwaltung des PUSH Nachrichten-Dienstes  |
|                      | Online-Unterschrift             | Zur Unterzeichnung von Dokumenten und Verträgen, die von der Bank gesendet werden   |
|                      | SMS Banking                     | Versand der "Schlagwörter" des SMS Banking Dienstes durch Auswahl aus einem vorhandenen Navigationsmenü   |
|                      | Schnellzugriffe                 | Direkter Zugriff auf die vom Kunden gewählten Funktionen  |
|                      | Hilfe & Infos                   | Uhrzeiten und Kontaktdaten des Contact Centers der Volksbank, nützliche Nummern für die Sperre von Zahlkarten (Debit- Kredit- und Wertkarten), nützliche Telefonnummern der Versicherungen. |
| GESCHÜTZTER BEREICH  | PUSH Nachrichten                | Liste der vom Kunden empfangenen Push-Benachrichtigungen  |
|                      | Dokumente online                | Abfrage und Einstellung von Bankdokumenten: Kontoauszügen und Belegen   |
|                      | Contact Center                  | Verwaltung des Dienstes   |
|                      | Filiale/Berater                 | Kontaktdaten des Beraters   |
|                      | Produktkatalog                  | Online-Kauf von Volksbank Produkte  |
|                      | Verträge                        | Dokumenten und Verträgen, die von der Bank gesendet werden  |
| GESCHÜTZTER BEREICH  | Kontostand                      | Buchungssaldo und Verfügbarkeit in Echtzeit   |
|                      | Kontobewegungen                 | Ansicht der Kontokorrentbewegungen mit der Möglichkeit, Suchfilter zu verwenden   |
|                      | Bewegungssuche                  | Suche Bewegungen (durch Eingabe von Datum oder Betrag)  |
|                      | Überweisung                     | Eingabe von Überweisungen an Begünstigten in Italien und in den europäischen Ländern des SEPA-Raums   |

|                        |  |
|------------------------|--|
| Umbuchung              | Umbuchung nur zwischen Konten möglich, die derselben Kundennummer (KDN) gehören.   |
| Spendenüberweisung     | Eingabe von Spendenüberweisungen durch Auswahl des Begünstigten aus der Liste der angezeigten "Spendenkontoen" bei der Volksbank                                   |
| Überweisungsarchiv     | Liste der über die virtuellen Kanäle der Volksbank übermittelten Überweisungen. Die angezeigten Daten können zum Ausfüllen eines neuen Auftrages verwendet werden. |
| Bankkoordinaten        | Ansicht der Bankkoordinaten mit der Möglichkeit, diese per E-Mail zu verschicken   |
| Konto Plus             | Ansicht des "Konto Plus" mit den Details der festgeschriebenen Beträge   |
| Wertkarten             | Ansicht Guthaben/Bewegungen der Wertkarten und Möglichkeit diese aufzuladen  |
| Debitkarten            | Ansicht der Betragslimits der Debitkarten und des jeweiligen Restbetrages und der Liste der Bewegungen   |
| Handyaufladung         | Möglichkeit zur Aufladung von Handynummern von verschiedenen italienischen Netzbetreibern.   |
| Südtirol Pass          | Ansicht des Guthabens, Möglichkeit zu den Aufladungen/Erneuerungen des eigenen Südtirol Pass und Möglichkeit zur Aufladung jener von Dritten.                      |
| CBILL                  | CBILL-Zahlungen (Datenerfassung durch QR-Code und Barcode-Scanning)  |
|                        |  |
| Effekenzahlungen       | Effekten M.Av./R.Av., Bankerlagscheine Freccia (Datenerfassung durch QR-Code und Barcode-Scanning)   |
| Posterlagscheine       | Zahlung von Posterlagscheinen  |
| Finanzierungen         | Abfrage der Details der eigenen Finanzierungen   |
| Wertpapierdepot        | Zusammensetzung und Detail, Bewegungen, An- und Verkäufe tätigen, Archiv der Bewegungen, Quotierung von einzelnen Wertpapieren mit Grafik                          |
| Zusatzdienste          | Dokumente übermitteln und Account verwalten  |
| Übersicht              | Übersicht der Konten, Sparbücher und Wertpapierdepots, die an das Direct Banking gekoppelt sind.   |
| Verzeichnisse          | Begünstigte für Überweisungen, Wertkarten und Handyaufladung   |
| Mitteilungen Verwalten | Verwaltung der Mitteilungen nach Kanälen (SMS-, MAIL- und PUSH-Nachricht)  |

## 2.4 SMS Banking

Der SMS Banking Dienst ist im Multikanalbankdienstvertrag enthalten, kann aber auch als eigenständiger Dienst unterzeichnet und genutzt werden.

Der SMS Banking Dienst bietet zwei Möglichkeiten:

- 1) Automatisierter Informationsdienst: Der Dienst sendet Benachrichtigungen an den Kunden bei Kontobewegungen wie Belastungen und Gutschriften oder nach definierter Informationstypologie oder Zeitraum (z.B. Übermittlung des aktuellen Kontostandes jeden Abend). Die Kanäle für den Empfang von Benachrichtigungen sind SMS, E-Mail und Push-Benachrichtigung (über die Volksbank-App). Mitteilungen über SMS werden nur an italienische Mobilfunknummern gesendet. Bei Verwendung des Dienstes als Teil des Multikanaldienstbankvertrags kann der automatisierte Informationsdienst vom Kunden je nach Kanaltyp, Ereignistyp und Zeitfrequenz vollständig konfiguriert werden. Als eigenständiger Dienst bietet der Service ein von der Bank vordefiniertes SMS-Informationspaket, das vom Kunden nicht konfiguriert werden kann.
- 2) Abrufdienst (informativ und dispositiv): Der Dienst ermöglicht es dem Kunden, Bankinformationen in Echtzeit per SMS anzufordern und zu erhalten (Guthaben, Kurse usw.) oder einfache Bankoperationen (z.B. Aufladungen) durchzuführen. Der Abrufdienst kann nur über SMS und italienische Mobilfunknummern genutzt werden.

### 2.4.1 Autorisierung von Zugriffen und Aufträgen

Für die Nutzung des Dienstes sind keine Identifizierungs- und Authentifizierungsmittel erforderlich. Im Abrufmodus sendet der Kunde Schlagworte per SMS von seiner zuvor bei der Bank angegebenen Mobilfunknummer an die Telefonnummer 342 4112 588 der Bank über die Mitteilungsanwendung seines Handys oder die Volksbank-App.

## 2.4.2 Funktionen

### 2.4.2.1 Abrufdienst (informativ und dispositiv)

- KONTOSTAND Kontostand der gekoppelten Konten\*
- BEWEGUNGEN Bewegungen der gekoppelten Konten\*
- IBAN IBAN-Koordinaten der gekoppelten Konten\*
- AUFLADUNG Betrag Aufladung Handy, über welches die Anfrage übermittelt wird (z.B. AUFLADUNG 50)
- BETRAG Information über die verfügbaren Betragsstückelungen (bei Aufladen des Handys)
- NETZ Mitteilung des aktuellen Netzbetreibers an die Volksbank (nur dann erforderlich, falls es einen Netzbetreiberwechsel gab) \*\*\*\*
- AUFLADUNG WK Aufladung der angegebenen Nummer (letzten 4 Ziffern) -WK Betrag Wertkarte (z.B. AUFLADUNG WK 9999 50)
- GUTHABEN WK Aktuelles Guthaben der Nummer (letzten 4 Ziffern) -WK angegebenen Wertkarte\*\* (z.B. GUTHABEN WK 9999)
- BEWEGUNGEN WK letzte Bewegungen der Nummer (letzten 4 Ziffern) -WK angegebenen Wertkarte\*\* (z.B. BEWEGUNGEN WK 9999)
- AUFLADUNG PASS Aufladung Südtirol Pass Nummer-Pass Betrag (z.B. AUFLADUNG PASS 801234567890 20)
- BETRAG PASS Information über die verfügbaren Betragsstückelungen (bei Aufladen des Südtirol Pass)
- GUTHABEN PASS Aktuelles Guthaben Nummer-Pass des Südtirol Pass (z.B. GUTHABEN PASS 801234567890)
- ERNEUERUNG PASS Erneuerung Südtirol Pass Nummer-Pass (z.B. ERNEUERUNG PASS 801234567890)
- DEPOT Gegenwert der an Direct Banking gekoppelten Depots\*
- WP Bezeichnung letzter Preis und Preisänderung des Wertpapiers in Prozent (z.B. WP AAAA) \*\*\*
- TOP Wert und Änderung in Prozent der vier besten Wertpapiere\*\*\*
- FLOP Wert und Änderung in Prozent der vier schlechtesten Wertpapiere\*\*\*
- INDEX IT Änderung in Prozent folgender italienischer Wertpapier-Indizes: S&P/MIB FUT, S&P/MIB, MIBTEL, MIDEX\*\*\*
- INDEX AUSL Änderung in Prozent ausländischer Wertpapier-Indizes: CAC40, NASDAQ100, SMI\*\*\*
- KURSE Wechselkurse der Währungen: EUR/USD, EUR/GBP, EUR/CHF, EUR/JPY



- HILFE Auflistung der möglichen Anfragen
- HILFE Anfrage Detail der einzelnen Anfragen (z.B. HILFE KONTOSTAND = Anfrage Saldo eines Kontos, wenn mehrere Konten am bestehenden Vertrag angeschlossen sind).

\* Um Informationen eines bestimmten Kontos/Depots zu erhalten, bzw. um den Betrag der Aufladung von einem bestimmten Konto abzubuchen, wird das Schlagwort und die Nummer (siehe Reihenfolge der Konten im Direct Banking bzw. SMS Banking Vertrag) angegeben, z.B.: Kontostand 2 oder Aufladung 50 2. Wird die Nummer der Konten-Reihenfolge nicht angeführt, bezieht sich die Anfrage/der Auftrag auf das 1. Konto laut Reihenfolge.

\*\* Nur jene Person, auf die die Wertkarte ausgestellt worden ist, kann entsprechende Infos abfragen.

\*\*\* Nur Nutzer von Direct Banking bzw. tr@ding online können diese Information abrufen.

\*\*\*\* Bei Wechsel des Netzbetreibers seit dem Ankauf der SIM-Karte muss diese Mitteilung an die Volksbank erfolgen, andernfalls kann die Funktion »Aufladen Handy« nicht mehr in Anspruch genommen werden.

#### 2.4.2.2 Automatisierter Informationsdienst

Die Informationen werden automatisch per SMS, E-Mail oder Push-Benachrichtigung gemäß den vom Kunden im Direct Banking oder in der Volksbank App definierten Einstellungen übermittelt (oder gemäß den von der Bank vordefinierten Einstellungen, wenn der eigenständige Dienst unterzeichnet wurde).

##### Wiederkehrende Informationen

- Kontostand und Verfügbarkeit
- Letzte Bewegungen
- Situation Wertpapierdepot

##### Ereignis-Informationen

- Gutschrift Überweisung
- Belastung Überweisung
- Scheckgutschrift
- Scheckbelastung
- Belastung Dauerauftrag
- Gutschrift Pension
- Gutschrift Gehalt
- Belastung Abbuchungsauftrag
- Belastung Kreditkarte
- Belastung Kreditrate/Darlehensrate
- Erfolgter Wertpapierkauf



## Alert Mitteilungen

- Kontoüberziehung
- Überschreitung des Kreditrahmens
- Wertpapiere

## 2.5 e-post Privatkunden

### 2.5.1 Identifizierung und Zugriffsmethode

Der Zugriff erfolgt über die Homepage der Bank [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) durch Eingabe des Benutzernamens und des Passwords im geschützten Bereich „e-post Privatkunden“, aufrufbar oben rechts mittels „Login“.

Beim ersten Zugriff muss das Password ersetzt und die persönliche PIN in der App PlainPay definiert werden.

Jeder weitere Zugriff erfolgt durch Eingabe des Benutzernamens und des Passwords. Der Kunde erhält auf der App PlainPay eine Push Benachrichtigung und muss diese durch die persönliche PIN oder die Biometrie des Smartphones autorisieren. Als Alternative zur Push Benachrichtigung kann der QR-Code angezeigt und eingescannt werden.

### 2.5.2 Funktionen

Vom Hauptmenü links kann auf folgende Funktionen zugegriffen werden:

- Dokumente
- Utility

Über die *Home*, welcher verschiedene Bereiche enthält, kann durch Klick auf den einzelnen Bereich zugegriffen werden:

|      | FUNKTION  | BESCHREIBUNG  |
|------|-----------|---|
| HOME | Favoriten | Möglichkeit Funktionen und/oder Operationen in den Favoriten zu verwalten |

|                            |  |   |
|----------------------------|--|---|
|                            | Contact Center   | Kontakt Daten der Grünen Nummer und Nützliche Infos   |
|                            | Einstellungen  | Möglichkeit zur Personalisierung der Homepage mit den einzelnen verfügbaren Widgets   |
|                            | Seitenübersicht  | Ansicht der Seitenübersicht mit allen verfügbaren Funktionen  |
|                            | Verfügbare Dokumente   | Hier stehen die Anleitungen in PDF zur Verfügung  |
|                            | Druck  | Möglichkeit die angezeigte Seite zu drucken   |
|                            | Dokumente online   | Zugriff zur Funktion Dokumente Online mit Angabe der Anzahl neuer Dokumente   |
|                            | Mitteilungen   | Zugriff zur Funktion Mitteilungen mit Angabe der Anzahl neuer Mitteilungen  |
|                            | Benachrichtigungen   | Zugriff zur Funktion Benachrichtigungen mit Angabe der Anzahl neuer informativer Benachrichtigungen. Weiters werden auch die Aufstellungen, zu autorisieren, angezeigt. |
|                            | News   | In diesem Abschnitt werden die Neuigkeiten seitens der Bank mitgeteilt.   |
|                            | Widget   | Zugriff zur Funktion der einzelnen Widgets  |
| DOKUMENTE                  | Vereinfachte Suche   | Übersicht der Dokumente aller Abkommen der letzten 30 Tage  |
|                            | Suche nach Bankprodukt   | Liste Dokumente nach Bankprodukt  |
|                            | Schalterbelege   | Liste Schalterbelege  |
|                            | Verträge   | Liste Verträge  |
|                            | Einstellungen  | Einstellungen      Zustellungsart<br>Dokumente  |
| DOKUMENTE<br>UNTERZEICHNEN | Zum Unterzeichnen von Dokumenten und Verträgen, die von der Bank gesendet werden |   |
| SICHERHEIT                 | ➤ Alias konfigurieren  | Einen Alias als Alternative zum Benutzer aktivieren   |
|                            | ➤ Sicherheitsprofil  | Verwaltung des Sicherheitsprofil  |
|                            | ➤ Password ändern  | Verwaltung Änderung Password  |
| UTILITY                    | Persönliches Profil  |   |
|                            | ➤ Profil Account   | Verwaltung des Profil Account   |
|                            | Verwaltung Benutzer  |   |

|  |                            |   |
|--|----------------------------|---|
|  | ➤ Eingabe Zweitbenutzer    | Eingabe informativer Zweitbenutzer                        |
|  | ➤ Verwaltung Zweitbenutzer | Verwaltung der informativen/dispositiven Zweitbenutzer    |
|  | ➤ Sicherheitseinstellungen | Verwaltung der Sicherheitseinstellungen der Zweitbenutzer |
|  | ➤ Letzte Zugriffe          | Liste der vorgenommenen letzten Zugriffe                  |

### 3 Firmenkunden

Durch den Abschluss des Multikanalbankdienstvertrag kann der Firmenkunde den Corporate Banking Dienst über zwei Zugangspunkte nutzen:

- a) Über einen Browser (CoBa web Dienst)
- b) App Volksbank CoBa web mobile für Smartphone

#### 3.1 Identifizierung und Zugriffsmethoden

Der SIA-Kode ist der Identifizierungskode des Kunden für die Durchführung der Operativität im Bankennetz und ist im ersten Teil des Vertrages angeführt.

Der Benutzername wird dem Kunden zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des betreffenden Vertrages mittels E-Mail gesendet. Das Passwort für den ersten Zugang wird per SMS an die vom Kunden angegebene Mobiltelefonnummer gesendet. Dieses muss bei der ersten Benutzeranmeldung ersetzt werden. Außerdem muss ein persönlicher Code (Persönliche PIN) in der App PlainPay definiert werden.

Die persönliche PIN ist ein numerischer Code und besteht aus min. 5 Zahlen. Das Passwort und die persönliche PIN sind der Bank unbekannt und müssen mit größter Sorgfalt aufbewahrt, geheim gehalten und Dritten auch im Hinblick auf die Bestimmungen der Folgeartikel nicht zugänglich gemacht werden. Dasselbe gilt auch für die OTP-Codes, welche an die Mobiltelefonnummer des Benutzers gesendet werden.

Jeder weitere Zugriff zum Dienst erfolgt durch Eingabe des Benutzernamen und Password und persönliche PIN in der App PlainPay, sowohl für den Zugriff CoBa web mittels Browser als für den Zugriff CoBa web mobile mittels App und für den Zugriff zum Dienst e-post.

Sowohl für den Zugriff als auch für die Bestätigung jeder Anweisung muss der Kunde die sogenannte starke Authentifizierung (SCA) durchführen. Um diese vorzunehmen, muss das Sicherheitsprofil aktiviert und konfiguriert werden, und zwar durch Download der App "PlainPay" von den Stores Android oder iOS und durch Koppelung dieser am CoBa web aufgrund der vorgesehenen Anleitung.

Die Unterzeichnung von Dokumenten und Verträgen mittels der Funktion „Dokumente unterzeichnen“ erfolgt mittels OTP-Codes, welcher an die Mobiltelefonnummer des Benutzers gesendet wird.

### 3.1.1 Identifizierungskennzahlen – Verlust und Sperre

Im Falle von Verlust, Diebstahl, Zerstörung, Beschädigung, missbräuchlicher oder illegaler Verwendung der Identifizierungskennzahlen und OTP-Codes hat sich der Kunde unverzüglich an das Contact Center zu wenden, das unter der gebührenfreien Nummer 800 585 600 oder per E-Mail an [contact@volksbank.it](mailto:contact@volksbank.it) erreichbar ist, um die Sperre der Identifizierungskennzahlen anzufordern und dazu die erforderlichen Informationen übermittelt.

Nach der Sperre der Identifizierungskennzahlen, sofern die Gründe für die Sperre beseitigt wurden, kann sich der Kunde an das Contact Center wenden, das unter der gebührenfreien Nummer 800 585 600 oder per E-Mail an [contact@volksbank.it](mailto:contact@volksbank.it) erreichbar ist, um die erforderlichen Informationen für die Durchführung des Entsperrungsverfahrens zu übermitteln.

### 3.1.2 Zeiten und Widerrufe von Aufträgen

Die Inanspruchnahme der Dienste ist in der Regel täglich von 00.00 bis 24.00 Uhr möglich, sofern die Bank dem Kunden nichts Anderes schriftlich und/oder in elektronischer Form mitteilt.

Die Widerrufbarkeit der eingegebenen Aufträge ist abhängig von der Art des eingegebenen Auftrages und wird im Vertrag des gekoppelten Kontokorrents/Abkommens beschrieben. Folgende Aufträge können nicht widerrufen werden: Wertkartenaufladung, KFZ-Steuerzahlung, CBILL/PagoPA-Zahlung.

Der Widerruf kann über die Filiale oder per E-Mail an [contact@volksbank.it](mailto:contact@volksbank.it) beantragt werden.

### 3.1.3 Cut off

Es wird vereinbart, dass ein ordnungsgemäß ausgefüllter und an die Bank gesendeter Kundenauftrag am Tag der Auftragserteilung bei der Bank eingegangen ist, wenn er innerhalb der Annahmeschlusszeit (cut off) bei der Bank eingeht.

Beantragt der Kunde keine andere Ausführungsfrist, sorgt die Bank für die Ausführung des Auftrags am Tag des Erhalts. Bei Aufträgen, die der Bank nach Ablauf der Annahmeschlusszeit eintreffen, sorgt die Bank dafür, dass sie spätestens am folgenden Bankarbeitstag ausgeführt werden.

| <b>Kanal</b> | <b>Bankarbeitstag</b> | <b>Bankhalbfieiertag</b> |
|--------------|-----------------------|--------------------------|
| CoBa web     | 14:00 Uhr             | 12:30 Uhr                |

## 3.2 CoBa web

### 3.2.1 Versionen und Funktionen

Es stehen zwei Versionen zur Verfügung:

- CoBa web full

- CoBa web basic (die Funktionen welche mit \* gekennzeichnet sind, sind in dieser Version nicht vorhanden)

Es kann auf folgende Funktionen, über die auf der Seite oben angeführten Ikonen zugegriffen werden:



Seitenübersicht: hier werden alle Funktionen angezeigt und können in den Favoriten gespeichert werden.



Verfügbare Dokumente: die verfügbaren Anleitungen stehen in PDF-Format zur Verfügung.



Druck: über diese Funktion kann die angezeigte Seite gedruckt werden.



Mitteilungen: die von der Bank erhaltenen Mitteilungen können angezeigt werden – weiters werden die noch zu lesenden Mitteilungen mit der jeweiligen Nummerierung im Counter angezeigt.



Benachrichtigungen: es werden die Benachrichtigungen angezeigt – weiters werden die noch zu lesenden Benachrichtigungen mit der jeweiligen Nummerierung im Counter angezeigt.



Profil Account: die Ikone zeigt die Initialen der Bezeichnung an. Über diese Funktion können die Einstellungen des Profil Account

vorgenommen, die letzten Zugriffe abgerufen, die Sprache abgeändert werden und man kann sich ausloggen.



**Favoriten:** es ist möglich Funktionen und/oder Operationen zu den Favoriten hinzuzufügen.



**Contact Center:** es ist möglich die Grüne Nummer sowie die Nützlichen Nummern abzurufen.



**Chat:** es ist möglich mit dem Contact Center eine Chat-Konversation zu halten.

Von der Homepage aus, welche zusammenfassende Übersicht enthält, kann man auf verschiedene Bereiche zugreifen. Über die Hauptmenüleiste links, kann man auf die informativen und dispositiven Funktionen zugreifen.

Anbei die Übersicht der Bereiche und der beinhalteten Funktionen:

|      | FUNKTION             | BESCHREIBUNG  |
|------|----------------------|---|
| HOME | Favoriten            | Möglichkeit Funktionen und/oder Operationen in den Favoriten zu verwalten           |
|      | Contact Center       | Kontaktdaten der Grünen Nummer und Nützliche Infos                                  |
|      | Einstellungen        | Möglichkeit zur Personalisierung der Homepage mit den einzelnen verfügbaren Widgets |
|      | Seitenübersicht      | Ansicht der Seitenübersicht mit allen verfügbaren Funktionen                        |
|      | Verfügbare Dokumente | Hier stehen die Anleitungen in PDF zur Verfügung                                    |
|      | Druck                | Möglichkeit die angezeigte Seite zu drucken   |
|      | Dokumente online     | Zugriff zur Funktion Dokumente Online mit Angabe der Anzahl neuer Dokumente         |
|      | Mitteilungen         | Zugriff zur Funktion Mitteilungen mit Angabe der Anzahl neuer Mitteilungen          |

|  |                    |   |
|--|--------------------|---|
|  | Benachrichtigungen | Zugriff zur Funktion Benachrichtigungen mit Angabe der Anzahl neuer informativer Benachrichtigungen. Weiters werden auch die Aufstellungen, zu autorisieren, angezeigt. |
|  | News               | In diesem Abschnitt werden die Neuigkeiten seitens der Bank mitgeteilt.   |
|  | Widget             | Zugriff zur Funktion der einzelnen Widgets  |
|  | Chat               | Chat-Funktion, um mit dem Contact Center zu kommunizieren   |

|           |                                 |   |
|-----------|---------------------------------|---|
| INFO      | Übersicht                       | Liste aller Konten, Effektenpositionen und Depots welche am CoBa web gekoppelt sind   |
|           | Bewegungen                      | Liste der Bewegungen des einzelnen Kontos   |
|           | Saldenübersicht                 | Liste der Salden des einzelnen Kontos   |
|           | Übersicht Bevorschussungskonto* | Liste der gekoppelten Bevorschussungskonten   |
|           | Übersicht Effektenposition*     | Liste der gekoppelten Effektenpositionen  |
|           | Wertpapierdepot                 | Liste der gekoppelten Wertpapierdepots  |
|           | Finanzierungen                  | Möglichkeit zur Abfrage der Finanzierungen bei der Volksbank mit jeweiligen Tilgungsplan  |
|           | Mitteilungen                    | Liste aller Bankmitteilungen  |
| ZAHLUNGEN | Überweisungen                   |   |
|           | ➤ Überweisung                   | Eingabe einzelner SEPA-Überweisungen mit Grund Allgemein – Gehaltszahlung – Umbuchung – Bankenumbuchung und Überweisungen welche dem sog. Monitoraggio finanziario unterliegen. |
|           | ➤ Aufstellung Überweisung       | Händische Eingabe oder mittels Imports einer Datei* von Aufstellungen von SEPA-Überweisungen  |



|  |                                     |  |
|--|-------------------------------------|--|
|  | ➤ Gehälter                          | Eingabe einzelner Überweisungen mit Grund Gehälter   |
|  | ➤ Aufstellung Gehälter              | Händische Eingabe oder mittels Imports einer Datei* von Aufstellungen von Gehältern  |
|  | ➤ Auslandsüberweisungen XML         | Eingabe einzelner Auslandsüberweisungen, Dringender Auslandsüberweisungen, Auslandsüberweisung mit kompensierter Wertstellung. |
|  | ➤ Aufstellung Auslandsüberweisungen | Händische Eingabe oder mittels Imports einer Datei* von Aufstellungen von Auslandsüberweisungen                                |
|  | ➤ Steuerbegünstigte Überweisungen   | Eingabe von Steuerbegünstigte Überweisungen  |
|  | ➤ Automatische Überweisung          | Eingabe von Überweisungen ausgehend von einer Liste von Begünstigten, welche einer Gruppe in den Stammdaten angehören          |
|  | ➤ Dringende Überweisung             | Eingabe von Dringenden Überweisungen   |
|  | F24                                 |  |
|  | ➤ F24                               | Eingabe von F24 Zahlungen  |
|  | ➤ Aufstellung F24                   | Händische Eingabe oder mittels Imports einer Datei* von Aufstellungen von F24 Zahlungen  |
|  | ➤ F24 Akzise                        | Eingabe von F24 Akzise Zahlungen   |
|  | ➤ Aufstellung F24 Akzise            | Händische Eingabe oder mittels Imports einer Datei* von Aufstellungen von F24 Akzise Zahlungen                                 |
|  | ➤ F24 Id. Elemente                  | Eingabe von F24 Id. Elemente Zahlungen   |
|  | ➤ Aufstellungen F24 Id. Elemente    | Händische Eingabe oder mittels Imports einer Datei* von Aufstellungen von F24 Id. Elemente                                     |
|  | ➤ Vereinfachtes F24                 | Eingabe eines Vereinfachtes F24  |
|  | Erlagscheine                        |  |
|  | ➤ pagoPa                            | Eingabe von pagoPa Zahlungen   |

|                         |  |   |
|-------------------------|--|---|
|                         | ➤ CBILL                                  | Eingabe von CBILL Zahlungen   |
|                         | ➤ KFZ-Steuer mit CBILL                   | Bezahlung der KFZ-Steuer  |
|                         | ➤ Aufstellung pagoPA                     | Bezahlung von pagoPA Zahlungen mittels Aufstellung  |
|                         | ➤ Aufstellung KFZ-Steuer ACI             | Bezahlung von KFZ-Steuer ACI mittels Aufstellung  |
|                         | ➤ Bankerlagschein                        | Eingabe von Zahlungen von Bankerlagscheinen   |
|                         | Effekten                                 |   |
|                         | ➤ Fälligkeitsanzeigen                    | Liste aller Fälligkeitsanzeigen Ri.Ba in Status zu Bezahlen oder verfallen                              |
|                         | ➤ Aufstellungen Effekenzahlungen         | Händische Eingabe oder mittels Imports einer Datei von Aufstellungen von Effekenzahlungen               |
| INKASSI*                | Ri.Ba*                                   | Eingabe von Inkassoeinreichungen Ri.Ba  |
|                         | M.Av.*                                   | Eingabe von Inkassoeinreichungen M.Av.  |
|                         | Sepa Direct Debit*                       | Eingabe von Inkassoeinreichungen Sepa Direct Debit  |
|                         | SEDA-Archivangleichungen*                | Verwaltung von Aufstellungen von SEDA-Archivangleichungen   |
|                         | SEDA-Remuneration*                       | Veraltung von SEDA-Remuneration   |
|                         | Bankerlagscheine*                        | Eingabe und Druck Inkassoeinreichungen Bankerlagscheine   |
| ELEKTRONISCHE RECHNUNG* | Aufstellung Elektronische Rechnungen*    | Händische Eingabe oder mittels Imports einer Datei von Aufstellungen von Elektronischen Rechnungen      |
|                         | Aufstellung Elektronische Eigenrechnung* | Händische Eingabe oder mittels Imports einer Datei von Aufstellungen von Elektronischen Eigenrechnungen |
|                         | Einstellungen Elektronische Rechnung*    | Voreinstellungen für die Verwaltung der Elektronischen Rechnungen                                       |
|                         | Fälligkeitsliste*                        | Fälligkeitsliste mit Bezahl Funktion der erhaltenden Elektronischen Rechnungen                          |
| WERTKARTEN              | Liste Karten                             | Liste der gekoppelten Wertkarten  |

|        |                                       |  |
|--------|---------------------------------------|--|
|        | Liste Bewegungen                      | Liste der Bewegungen (verbuchte sowie Vormerkungen) der gekoppelten Wertkarten |
|        | Aufladung Karte                       | Möglichkeit zur Aufladung der Wertkarten für Firmenkunden                      |
|        | Rückvergütung Karte                   | Möglichkeit den Restsaldo auf das Kontokorrent umzubuchen                      |
| ARCHIV | Überweisungen                         |  |
|        | ➤ Überweisungen                       | Liste der gesendeten oder archivierten SEPA-Überweisungen                      |
|        | ➤ Auslandsüberweisungen               | Liste der gesendeten oder archivierten Auslandsüberweisungen                   |
|        | ➤ Auslandsüberweisungen P.E.          | Liste der gesendeten Auslandsüberweisungen in CBI-Format                       |
|        | F24                                   |  |
|        | ➤ Aufstellungen F24                   | Liste der gesendeten oder archivierten F24 Zahlungen                           |
|        | ➤ Aufstellungen Widerrufe F24         | Liste der gesendeten oder archivierten F24 Widerrufe                           |
|        | ➤ Quittungen F24                      | Liste der F24 Quittungen   |
|        | Erlagscheine                          |  |
|        | ➤ Erlagschein CBILL/pagoPA/KFZ Steuer | Liste der bezahlten Erlagscheine   |
|        | ➤ Bankerlagschein (Freccia)           | Liste der gesendeten oder archivierten Bankerlagscheine                        |
|        | Aufladung/Rückvergütung Wertkarten    | Liste der vorgenommenen Aufladungen/Rückvergütungen von Wertkarten             |
|        | EFFEKTEN                              |  |
|        | ➤ Fälligkeitsanzeigen                 | Liste der Ri.Ba Fälligkeitsanzeigen  |
|        | ➤ Effekenzahlungen                    | Liste der gesendeten oder archivierten Effekenzahlungen                        |
|        | INKASSI*                              |  |
|        | ➤ Ri.Ba*                              | Liste der gesendeten oder archivierten Ri.Ba Inkassoeinreichungen              |
|        | ➤ M.Av.*                              | Liste der gesendeten oder archivierten M.Av. Inkassoeinreichungen              |

|                         |  |   |
|-------------------------|--|---|
|                         | ➤ Bankerlagschein Freccia*   | Liste der archivierten oder gedruckten Bankerlagschein-Inkassoeinreichungen   |
|                         | ➤ Sepa Direct Debit*   | Liste der gesendeten oder archivierten Sepa Direct Debit Inkassoeinreichungen |
|                         | ➤ SEDA-Archivangleichungen*  | Liste der gesendeten oder archivierten SEDA-Archivangleichungen               |
|                         | ➤ SEDA-Mitteilungen*   | Liste der SEDA-Mitteilungen   |
|                         | ELEKTRONISCHE RECHNUNG*  |   |
|                         | ➤ Gesendete Rechnungen*  | Liste der ausgestellten Rechnungen  |
|                         | ➤ Gesendete Eigenrechnungen*   | Liste der ausgestellten Eigenrechnungen                                       |
|                         | ➤ Erhaltene Rechnungen*  | Liste der erhaltenen Rechnungen   |
|                         | ➤ Ergebnis Rechnungen*   | Liste der angenommenen/abgelehnten Ergebnisse                                 |
|                         | Bankgarantie*  | Liste der beantragten Bankgarantien   |
|                         | Erhaltene Datenflüsse*   | Liste aller erhaltenen Datenflüsse mit Möglichkeit diese zu exportieren       |
| ERGEBNISSE*             | Bankerlagschein Freccia*   | Liste der Ergebnisse der Bankerlagscheine Freccia                             |
|                         | Ri.Ba und M.Av.*   | Liste der Ergebnisse Ri.Ba und M.Av.  |
|                         | SDD*   | Liste der Ergebnisse SDD  |
| DOKUMENTE               | Vereinfachte Suche   | Übersicht der Dokumente aller Abkommen der letzten 30 Tage                    |
|                         | Suche nach Bankprodukt   | Liste Dokumente nach Bankprodukt  |
|                         | Schalterbelege   | Liste Schalterbelege  |
|                         | Verträge   | Liste Verträge  |
|                         | Einstellungen  | Einstellungen Zustellungsart Dokumente  |
| DOKUMENTE UNTERZEICHNEN | Zum Unterzeichnen von Dokumenten und Verträgen, die von der Bank gesendet werden |   |
| SICHERHEIT              | Alias konfigurieren  | Einen Alias als Alternative zum Benutzer aktivieren                           |
|                         | Sicherheitsprofil  | Verwaltung des Sicherheitsprofil  |

|               |                                      |  |
|---------------|--------------------------------------|--|
|               | Autorisierte IP                      | Verwaltung und Aktivierung der IP-Adressen und Sperrung App                                    |
|               | Password ändern                      | Verwaltung Änderung Password   |
|               | Mitteilungsdienst                    | Verwaltung der Einstellungen des Mitteilungsdienst   |
| BANKGARANTIE* | Bankgarantie*                        | Funktion, mit welcher eine Bankgarantie beantragen werden kann                                 |
|               | Änderung Bankgarantie*               | Funktion, mit welcher eine bereits beantragte und genehmigte Bankgarantie geändert werden kann |
| UTILITY       | Persönliches Profil                  |  |
|               | ➤ Profil Account                     | Einstellungen zum Profil des Benutzers   |
|               | ➤ Verwaltung Konten                  | Verwaltung der gekoppelten Abkommen  |
|               | ➤ Bankkoordinaten                    | Details der Bankkoordinaten  |
|               | ➤ Einstellungen Logo                 | Persönliches Logo für vorgesehene Drucke aufladen  |
|               | ➤ Einstellungen SDD*                 | Ermöglicht die Speicherung der Gläubiger-ID  |
|               | Verwaltung Benutzer                  |  |
|               | ➤ Eingabe Zweitbenutzer              | Eingabe informativer Zweitbenutzer   |
|               | ➤ Verwaltung Zweitbenutzer           | Verwaltung der informativen/dispositiven Zweitbenutzer   |
|               | ➤ Sicherheitseinstellungen           | Verwaltung der Sicherheitseinstellungen der Zweitbenutzer                                      |
|               | Stammdaten                           |  |
|               | ➤ Begünstigte                        | Verwaltung der Stammdaten der Begünstigte  |
|               | ➤ Begünstigte Ausland                | Verwaltung der Stammdaten der Begünstigte Ausland  |
|               | ➤ Steuerpflichtiger                  | Verwaltung der Stammdaten der Steuerpflichtigen  |
|               | ➤ Schuldner*                         | Verwaltung der Stammdaten der Schuldner  |
|               | ➤ Kunden und Lieferanten Rechnungen* | Verwaltung der Stammdaten der Kunden und Lieferanten von Elektronischen Rechnungen             |
|               | Verwaltung Drittanbieter             |  |

|           |  |   |
|-----------|--|---|
|           | ➤ Liste Informativ<br>Zustimmungen         | Liste aller informativen<br>Zustimmungen von Dritten              |
|           | ➤ Liste Zustimmung Kontrolle<br>Geldmittel | Liste aller dispositiven<br>Zustimmungen von Dritten              |
|           | Letzte Zugriffe                            | Liste der vorgenommenen letzten<br>Zugriffe                       |
|           | Suche ABI/CAB                              | Suche ABI/CAB   |
|           | Unterschriftenarchiv                       | Nützliche Liste um<br>unterschiedliche Aufstellungen<br>zu senden |
| CASH FLOW | Cash Flow                                  | Verwaltung des Cash Flow,<br>Ansicht und Export von<br>Bewegungen |

### 3.2.2 Zugriffsart und Anweisungen

Der Zugriff erfolgt über die Homepage der Bank [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) durch Eingabe des Benutzernamens und des Passwords im geschützten Bereich “CoBa web”, aufrufbar oben rechts mittels „Login“.

Beim ersten Zugriff muss das Password ersetzt werden und die persönliche PIN in der App PlainPay definiert werden.

Jeder weitere Zugriff erfolgt mittels Eingabe des Benutzernamens und des Passwords. Der Kunde erhält auf der App PlainPay eine Push Benachrichtigung. Diese muss geöffnet werden und mittels Eingabe der persönlichen PIN oder Biometrie des Smartphones autorisiert werden. Als Alternative zur Push Benachrichtigung kann der QR-Code angezeigt und eingescannt werden.

## 3.3 App CoBa web mobile

### 3.3.1 Zugriffsart

Der Zugriff erfolgt durch Eingabe des Benutzernamens und des Passwords. Die Authentifizierung wird durch Bestätigung über die App PlainPay abgeschlossen. Die jeweilige App muss vom Store heruntergeladen werden (“Google Play Store” für Android und “App Store” für Apple-iOS) und auf demselben Smartphone installiert werden.

### 3.3.2 Funktionen

Nach Eingabe der Zugriffskodes und Authentifizierung sind folgende Funktionalitäten verfügbar:

- Info
  - Übersicht
  - Bewegungen
  - Finanzierungen
- Wertpapierdepot
  - Depot
- Zahlungen
  - Überweisungen
  - CBILL
  - Erlagschein pagoPA
  - KFZ-Steuer mit CBILL
  - Bankerlagschein (Freccia)
  - Fälligkeitsanzeigen
- Wertkarten
  - Liste Karten
  - Liste Bewegungen
  - Aufladung Karte
  - Rückvergütung Karte
- Archiv
  - Überweisung
  - Vereinfachte F24
  - CBILL/pagoPA/KFZ-Steuer
  - Bankerlagschein
  - Wertkarten
  - Fälligkeitsanzeigen
- Sicherheit
  - Password ändern
  - Position blockieren
- Unterschriftenarchiv
- Utility
  - Liste Informative Zustimmungen
  - Liste Zustimmung Kontrolle Geldmittel
  - Bankkoordinaten
  - Stammdaten
  - Nützliche Infos
  - Homepage anpassen
- Mitteilungen

### 3.4 e-post Firmenkunden

#### 3.4.1 Identifizierung und Zugriffsmethode

Der Zugriff erfolgt über die Homepage der Bank [www.volksbank.it](http://www.volksbank.it) durch Eingabe des Benutzernamens und des Passwords im geschützten Bereich „e-post Firmenkunden“, aufrufbar oben rechts mittels „Login“.

Beim ersten Zugriff muss das Password ersetzt und die persönliche PIN in der App PlainPay definiert werden.

Jeder weitere Zugriff erfolgt durch Eingabe des Benutzernamens und des Passwords. Der Kunde erhält auf der App PlainPay eine Push Benachrichtigung und muss diese durch die persönliche PIN oder die Biometrie des Smartphones autorisieren. Als Alternative zur Push Benachrichtigung kann der QR-Code angezeigt und eingescannt werden.

#### 3.4.2 Funktionen

Vom Hauptmenü links kann auf folgende Funktionen zugegriffen werden:

- Dokumente
- Utility

Über die *Home*, welcher verschiedene Bereiche enthält, kann durch Klick auf den einzelnen Bereich zugegriffen werden:

|      | FUNKTION        | BESCHREIBUNG  |
|------|-----------------|---|
| HOME | Favoriten       | Möglichkeit Funktionen und/oder Operationen in den Favoriten zu verwalten           |
|      | Contact Center  | Kontaktdaten der Grünen Nummer und Nützliche Infos                                  |
|      | Einstellungen   | Möglichkeit zur Personalisierung der Homepage mit den einzelnen verfügbaren Widgets |
|      | Seitenübersicht | Ansicht der Seitenübersicht mit allen verfügbaren Funktionen                        |



|  |                      |   |
|--|----------------------|---|
|  | Verfügbare Dokumente | Hier stehen die Anleitungen in PDF zur Verfügung  |
|  | Druck                | Möglichkeit die angezeigte Seite zu drucken   |
|  | Dokumente online     | Zugriff zur Funktion Dokumente Online mit Angabe der Anzahl neuer Dokumente   |
|  | Mitteilungen         | Zugriff zur Funktion Mitteilungen mit Angabe der Anzahl neuer Mitteilungen  |
|  | Benachrichtigungen   | Zugriff zur Funktion Benachrichtigungen mit Angabe der Anzahl neuer informativer Benachrichtigungen. Weiters werden auch die Aufstellungen, zu autorisieren, angezeigt. |
|  | News                 | In diesem Abschnitt werden die Neuigkeiten seitens der Bank mitgeteilt.   |
|  | Widget               | Zugriff zur Funktion der einzelnen Widgets  |
|  | Chat                 | Chat-Funktion, um mit dem Contact Center zu kommunizieren   |

|                         |  |   |
|-------------------------|--|---|
| DOKUMENTE               | Vereinfachte Suche   | Übersicht der Dokumente aller Abkommen der letzten 30 Tage  |
|                         | Suche nach Bankprodukt   | Liste Dokumente nach Bankprodukt                            |
|                         | Schalterbelege   | Liste Schalterbelege  |
|                         | Verträge   | Liste Verträge  |
|                         | Einstellungen  | Einstellungen Zustellungsart Dokumente                      |
| DOKUMENTE UNTERZEICHNEN | Zum Unterzeichnen von Dokumenten und Verträgen, die von der Bank gesendet werden |   |
| SICHERHEIT              | Alias konfigurieren  | Einen Alias als Alternative zum Benutzer aktivieren         |
|                         | Sicherheitsprofil  | Verwaltung des Sicherheitsprofil                            |
|                         | Autorisierte IP  | Verwaltung und Aktivierung der IP-Adressen und Sperrung App |
|                         | Password ändern  | Verwaltung Änderung Password                                |
| UTILITY                 | Persönliches Profil  |   |
|                         | ➤ Profil Account   | Verwaltung des Profil Account                               |
|                         | Verwaltung Benutzer  |   |

|  |                               |  |              |
|--|-------------------------------|--|--------------|
|  | ➤ Eingabe Zweitbenutzer       | Eingabe<br>Zweitbenutzer                                 | informativer |
|  | ➤ Verwaltung<br>Zweitbenutzer | Verwaltung<br>informativen/dispositiven<br>Zweitbenutzer | der          |
|  | ➤ Sicherheitseinstellungen    | Verwaltung<br>Sicherheitseinstellungen<br>Zweitbenutzer  | der<br>der   |
|  | ➤ Letzte Zugriffe             | Liste der vorgenommenen letzten<br>Zugriffe              |              |

## 4 Contact Center

### 4.1 Nummern und Adressen für den Zugang

Rufen Sie die gebührenfreie Nummer 800 585 600 (kostenpflichtig aus dem Ausland 0039 0471 996 315) an oder kontaktieren sie uns per E-Mail an [contact@volksbank.it](mailto:contact@volksbank.it).

### 4.2 Service-Zugangskanäle

Um mit einem Berater des Contact Centers zu sprechen, rufen Sie über die oben angegebene gebührenfreie Nummer von der zuvor der Bank mitgeteilten Handynummer an und geben für die Authentifizierung Ihren persönlichen

5-stelligen Volksbank-Code ein.

Der Service sowohl in italienischer als auch in deutscher Sprache angeboten.

### 4.3 Aktivierung und Zugang

Die Beziehung mit der Bank ist streng vertraulich. Aus diesem Grund werden Informationen über die Kundenposition nur dem Inhaber der Bankbeziehung weitergegeben. Damit der Contact-Center-Berater den Kunden identifizieren kann, muss der Kunde beim Anruf den persönlichen 5-stelligen Volksbank-Code eingeben.

Der Volksbank-Code muss vom Kunden erstellt werden. Folgende Möglichkeiten stehen zur Verfügung:

1) Hat der Kunde den Vertrag mit dem Namen "bank4u" und das "Addendum zum Vertrag bank4u - Contact Center Service" unterzeichnet, muss er seinen Volksbank-Code beim Ersteinstieg erstellen und bestätigen.

2) Hat der Kunde den Vertrag "Contact Center Service" unterzeichnet, erhält er auf seine in den Bankarchiven registrierte Mobiltelefonnummer eine SMS mit einem 5-stelligen provisorischen PIN-Code, der ausschließlich für den ersten Zugang verwendet wird. Beim ersten Anruf auf die oben angegebene gebührenfreie Rufnummer muss er seine persönliche 5-stellige PIN (Volksbank-Code) festlegen, die für den weiteren Zugang verwendet wird.

#### 4.4 Öffnungszeiten

##### 4.4.1 Service mit Berater

Unsere Berater stehen Ihnen werktags von 8.00 bis 19.00 Uhr und an Vorfeiertagen von 8.00 bis 13.00 Uhr zur Verfügung. An Feiertagen ist der Service mit Berater nicht vorgesehen.

##### 4.4.2 Automatisierte Antwortdienste

- In den Zeiten, in denen die Berater nicht verfügbar sind, kann der Kunde einen automatisierten Antwortservice nutzen. Folgende Dienste werden über die sprachliche Menüauswahl angeboten: Sperrung der Debitkarte Sperrung der Wertkarte Sperrung der Kreditkarte

#### 4.5 Leistungen und Funktionen

Das Contact Center bietet folgende Dienste an:

- Allgemeine Informationen;
- Technische und operationelle Unterstützung für die von der Bank zur Verfügung gestellten virtuellen Kanälen, bei Nutzung / Inanspruchnahme aller Produkte und Dienstleistungen, deren Inhaber der Kunde ist;
- Technische und operative Unterstützung bei Debit- und Wertkarten deren Inhaber der Kunde ist;
- Beratung und Informationen über die von der Bank vermarkteten Produkte und Dienstleistungen;
- Informationen über Finanztransaktionen: Investitionen, Vorsorge, Kredite;
- Terminvereinbarung mit einem Mitarbeiter einer Bank-Filiale;
- Aufladung Wertkarten;

- Entsperrung des Magnetstreifens für Debitkarten;
- Auslands- und SEPA-Überweisungen, sowie Eilüberweisungen;
- Blockierung und Entblockierung von Debit- und Wertkarten;
- Blockierung und Entblockierung des Direct Banking nach Verdacht auf Missbrauch (z.B., wenn der Zugang aufgrund eines abgelaufenen Passwortes gesperrt ist oder, wenn fünfmal hintereinander ein falsches Passwort eingegeben wurde);
- Änderungen (Sperrung, Kündigung) von SDD-Mandatsverträgen und Eröffnung Daueraufträge;
- Storno von Belastungen eines SDD-Mandats;
- Erfassung Korrespondenzadresse der Kunden in den Banksystemen;
- Storno von vorgemerkten und verbuchten Überweisungen (am selben Tag, innerhalb der Annahmeschlusszeit, ausgenommen Überweisungen an unsere Bank);
- Änderung der Limits für die Benutzung der Debitkarte;
- Kostenpflichtige Versendung von Dokumenten, zu deren Erhalt der Kunde berechtigt ist (Konto- und Staffelauszüge, automatisierte Bescheinigungen wie z.B. ISEE-Zertifikat, Hypothekenzinsschein etc.);
- Änderungen von Direct Banking Limits
- Temporäre Erhöhung der Kreditkartenlimits / Benefondi (nur Nexi)
- Eingabe von Börsenaufträgen auf Kundeninitiative
- Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden;

**Achtung:** Alle oben genannten Operationen werden vom Contact Center-Berater zur endgültigen Bestätigung wiederholt und unterliegen einer telefonischen Aufzeichnung, welche von der Bank - auch zu Beweis Zwecken - in jenen vom Gesetz vorgesehenen Formen und Fristen aufbewahrt wird.