

LEITFADEN FÜR MULTIKANALBANK- DIENSTE

Letzte Aktualisierung

08/11/2021

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.....	17
3.1	Identifizierung und Zugriffsmethoden	17
3.1.1	Identifizierungskennzahlen – Verlust und Sperre.....	18
3.1.2	Zeiten und Widerrufe von Aufträgen.....	19
3.1.3	Cut off	19
3.2	CoB@ web.....	19
3.2.1	Versionen und Funktionen	19
3.2.2	Zugriffsart und Anweisungen.....	27
3.3	App CoB@ web mobile	27
3.3.1	Zugriffsart.....	27
3.3.2	Funktionen	27
3.4	e-post.....	28
3.4.1	Identifizierung und Zugriffsmethode	28
3.4.2	Funktionen	29
4	Contact Center.....	30
4.1	Nummern und Adressen für den Zugang.....	30
4.2	Service-Zugangskanäle.....	30
4.3	Aktivierung und Zugang	31
4.4	Öffnungszeiten	31
4.4.1	Service mit Berater.....	31

4.4.2 Automatisierte Antwortdienste.....	32
4.5 Leistungen und Funktionen	32

1 Einleitung

Die Multikanalbankdienste (Direct Banking, App Volksbank, SMS Banking, CoB@ 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 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 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 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.

Kanal	Bankarbeitstag	Bankhalbfeiertag
Direct Banking App Volksbank SMS Banking 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 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" MODUS	"OFFLINE" 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

zur Unterzeichnung 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 Verträgen (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

	Mitteilungen	Kontaktformulare mit dem Berater, bzw. mit der Bank
DOKUMENTE UNTERZEICHNEN	Zur Unterzeichnung 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/FaceID	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.
	Filialen	Funktion, die das Auffinden von Filialen der Bank anhand der Geolokalisierung ermöglicht.
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 der selben Kundennummer (KDN) gehören.
Spendenüberweisung	Eingabe von Spendenüberweisungen durch Auswahl des Begünstigten aus der Liste der angezeigten "Spendenkonten" 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 italiensichen 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-WK Betrag Wertkarte (z.B. AUFLADUNG WK 9999999999999999 50)
- GUTHABEN WK Aktuelles Guthaben der Nummer-WK angegebenen Wertkarte** (z.B. GUTHABEN WK 9999999999999999)
- BEWEGUNGEN WK letzte Bewegungen der Nummer-WK angegebenen Wertkarte** (z.B. BEWEGUNGEN WK 9999999999999999)
- 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/GPB, 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

3 Firmenkunden

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

- a) Über einen Browser (CoB@ web Dienst)
- b) App Volksbank CoB@ 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 und nachfolgend muss ein persönlicher Code (Persönliche PIN) 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.

Jeder weiterer Zugriff zum Dienst erfolgt durch Eingabe des Benutzernamen und Password und persönliche PIN, sowohl für den Zugriff CoB@ web mittels Browser, als für den Zugriff CoB@ web 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, u.z. durch Download der App "PlainPay" von den Stores android oder iOS und durch Koppelung dieser am CoB@ web aufgrund der vorgesehenen Anleitung.

3.1.1 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 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 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 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.

Kanal	Bankarbeitstag	Bankhalbfeiertag
CoB@ web	14:00 Uhr	12:30 Uhr

3.2 CoB@ web

3.2.1 Versionen und Funktionen

Es stehen zwei Versionen zur Verfügung:

- CoB@ web full

- CoB@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 Numerierung im Counter angezeigt.



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



Profil account: die Ikone zeigt die Initialien 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.

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 Format 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

INFO	Übersicht	Liste aller Konten, Effektenpositionen und Depots welche am CoB@ web gekoppelt sind
	Bewegungen	Liste der Bewegungen 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 Import einer Datei* von Aufstellungen von SEPA Überweisungen
	➤ Gehälter	Eingabe einzelner Überweisungen mit Grund Gehälter
	➤ Aufstellung Gehälter	Händische Eingabe oder mittels Import einer Datei* von Aufstellungen von Gehälter
	➤ Auslandsüberweisungen XML	Eingabe einzelner Auslandsüberweisungen, Dringender Auslandsüberweisungen,

		Auslandsüberweisung mit kompensierter Wertstellung.
	➤ Aufstellung Auslandsüberweisungen	Händische Eingabe oder mittels Import einer Datei* von Aufstellungen von Auslandsüberweisungen
	➤ Steuerbegünstigte Überweisungen	Eingabe von Steuerbegünstigte Überweisungen
	➤ Automatische Überweisung	Eingabe von Überweisungen ausgehend von einer Liste von Begünstigte 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 Import einer Datei* von Aufstellungen von F24 Zahlungen
	➤ F24 Akzise	Eingabe von F24 Akzise Zahlungen
	➤ Aufstellung F24 Akzise	Händische Eingabe oder mittels Import 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 Import 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
	➤ 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 Import 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
ELEKTRONISCHE RECHNUNG*	Aufstellung Elektronische Rechnungen	Händische Eingabe oder mittels Import einer Datei von Aufstellungen von Elektronischen Rechnungen
	Einstellungen Elektronische Rechnung	Voreinstellungen für die Verwaltung der 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
	➤ Effektozahlungen	Liste der gesendeten oder archivierten Effektozahlungen
	INKASSI*	
	➤ Ri.Ba*	Liste der gesendeten oder archivierten Ri.Ba Inkassoeinreichungen
	➤ M.aV.*	Liste der gesendeten oder archivierten M.aV. 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*	
	➤ Ausgestellte Rechnungen*	Liste der ausgestellten Rechnungen
	➤ Erhaltene Rechnungen*	Liste der erhaltenen Rechnungen
	➤ Ergebnis Rechnungen*	Liste der angenommenen/abgelehnten Ergebnisse
	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 ONLINE	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
SICHERHEIT	Sicherheitsprofil	Verwaltung des Sicherheitsprofil
	Password ändern	Verwaltung Änderung Password
	Mitteilungsdienst	Verwaltung der Einstellungen des Mitteilungsdienst
UTILITY	Persönliches Profil	
	➤ Profil Account	Einstellungen zum Profil des Benutzers
	➤ Verwaltung Konten	Verwaltung des Profil Account
	➤ Bankkoordinaten	Verwaltung der gekoppelten Konten
	Verwaltung Benutzer	Details der Bankkoordinaten
	➤ 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
	Letzte Zugriffe	Liste der vorgenommenen letzten Zugriffe

	Suche ABI/CAB	Suche ABI/CAB
	Unterschriftenarchiv	Liste der Aufstellungen zu senden
CASH FLOW	Cash Flow	Verwaltung des Cash Flow

3.2.2 Zugriffsart und Anweisungen

Der Zugriff erfolgt über die Homepage der Bank www.volksbank.it durch Eingabe des Benutzernamens und des Passwords im geschützten Bereich “CoB@ web”, oben rechts.

Beim ersten Zugriff muss das Password ersetzt werden und die persönliche PIN 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.

3.3 App CoB@ web mobile

3.3.1 Zugriffsart

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

3.3.2 Funktionen

Nach Eingabe der Zugriffskodes sind folgende Funktionalitäten verfügbar:

- Info
 - Übersicht
 - Bewegungen
 - Finanzierungen
- Wertpapierdepot
 - Depot
- Zahlungen
 - Überweisungen

- Vereinfachte F24
- CBILL
- Erlagschein pagoPA
- KFZ Steuer mit CBILL
- Bankerlagschein
- Wertkarten
 - Liste Karten
 - Liste Bewegungen
 - Aufladung Karte
 - Rückvergütung Karte
- Archiv
 - Überweisung
 - Vereinfachte F24
 - CBILL/pagoPA/KFZ Steuer
 - Bankerlagschein
 - Wertkarten
- Sicherheitseinstellungen
 - Password ändern
 - Position blockieren
- Unterschriftenarchiv
- Utility
 - Bankkoordinaten
 - Stammdaten
 - Nützliche Infos
 - Homepage personalisieren
- Mitteilungen

3.4 e-post

3.4.1 Identifizierung und Zugriffsmethode

Der Zugriff erfolgt über die Homepage der Bank www.volksbank.it durch Eingabe des Benutzernamens und des Passwords im geschützten Bereich „e-post“, oben rechts.

Beim ersten Zugriff muss das Password ersetzt und die persönliche PIN 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.

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 zuzugriffen 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 Format 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 ONLINE	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
SICHERHEIT	➤ 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

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.

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.