

GUIDA AI SERVIZI DI MULTICANALITÀ

Ultimo aggiornamento

08/06/2023

Indice

1	Introduzione	4
2	Clientela privata	4
2.1	Strumenti di identificazione e di autenticazione.....	4
2.1.1	Strumenti di identificazione – smarrimento e blocco.....	5
2.1.2	Limiti, orari e revoca delle disposizioni	5
2.1.3	Cut off.....	6
2.2	Direct Banking	6
2.2.1	Modalità di accesso e disposizione	7
2.2.2	Funzionalità	7
2.3	App Volksbank (app per smartphone).....	10
2.3.1	Modalità di accesso e disposizione	11
2.3.2	Funzionalità app Volksbank per smartphone	11
2.4	SMS Banking	13
2.4.1	Modalità di accesso e disposizione	14
2.4.2	Funzionalità	14
3	Clientela aziendale.....	18
3.1	Strumenti di identificazione e di autenticazione.....	18
3.1.1	Strumenti di identificazione – smarrimento e blocco	19
3.1.2	Limiti, orari e revoca delle disposizioni	20
3.1.3	Cut off.....	20
3.2	CoBa web	20
3.2.1	Versioni e Funzionalità.....	20
3.2.2	Modalità di accesso e disposizione	28
3.3	App CoBa web mobile	28
3.3.1	Modalità di accesso	28
3.3.2	Funzionalità	29
3.4	e-post	30
3.4.1	Indirizzi web e modalità di accesso	30
3.4.2	Funzionalità	30
4	Contact Center.....	32
4.1	Numero e Indirizzi web e modalità di accesso	32
4.2	Canali di accesso al servizio	32
4.3	Attivazione e codici di accesso	32
4.4	Orari	33
4.4.1	Servizio con consulente	33

4.4.2 Servizi di risposta automatica	33
4.5 Operatività	33

1 Introduzione

I servizi di multicanalità (Direct Banking, App Volksbank, SMS Banking, CoBa web, e-post, Contact Center) consentono al cliente di accedere alle informazioni relative ai suoi rapporti bancari (accesso informativo) e ad eseguire operazioni bancarie (accesso dispositivo) attraverso i canali online

2 Clientela privata

Con la sottoscrizione del contratto dei servizi di multicanalità il cliente privato può usufruire dei servizi online tramite due piattaforme:

- Piattaforma Direct Banking accessibile da browser (pc, smartphone, tablet)
- Piattaforma App Volksbank accessibile da app per smartphone (dispositivi android e iOS)

Inoltre, il cliente privato può usufruire del servizio informativo e dispositivo basato su SMS (servizio SMS Banking), utilizzando l'applicazione di messaggistica del proprio telefono cellulare oppure l'app Volksbank.

2.1 Strumenti di identificazione e di autenticazione

Al momento della sottoscrizione del contratto al cliente viene inviato il codice utente all'email comunicato alla banca. Una password di primo accesso gli viene inviata tramite sms al numero di cellulare comunicato alla banca. La password deve essere modificata al primo collegamento al servizio. La password è liberamente definibile dal cliente e deve essere formata da 9 cifre. Sempre in fase di primo collegamento al servizio il cliente deve definire un codice di sicurezza personale aggiuntivo ("Volksbank-Code"). Il Volksbank-Code serve per autorizzare gli ordini, in alternativa alle funzioni biometriche dello smartphone (impronta digitale, riconoscimento facciale). La nuova password e il Volksbank-Code, sconosciuti alla banca, devono essere custoditi con ogni cura, restare segreti, ovvero non devono essere comunicati a terzi, anche in considerazione di quanto previsto nei successivi articoli.

Codice utente, password e Volksbank-Code sono validi per accedere sia al servizio Direct Banking che al servizio App Volksbank; codice utente e password possono essere variati da parte del cliente in qualunque momento (o sostituiti con degli “alias”) mentre il Volksbank-Code non può essere variato.

Per accedere ai servizi e per dare conferma di ogni operazione dispositiva il cliente deve eseguire la cosiddetta autenticazione forte (strong customer authentication - SCA). Per fare questo deve attivare il sistema di sicurezza “Token” nell’app Volksbank per smartphone (android o iOS).

2.1.1 Strumenti di identificazione – smarrimento e blocco.

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

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

2.1.2 Limiti, orari e revoca delle disposizioni

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

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

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

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

2.1.3 Cut off

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

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

Canale	Giorno lavorativo bancario	Giorno lavorativo bancario semifestivo
Direct Banking App Volksbank SMS Banking Contact Center	ore 16:30	ore 12:30

2.2 Direct Banking

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

2.2.1 Modalità di accesso e disposizione

La modalità di accesso e disposizione utilizzando Direct Banking varia a seconda dello scenario di utilizzo (modalità “online/offline”). La modalità “online” beneficia di processi automatizzati veloci e semplici, ma necessita di collegamento alla rete internet (fissa o mobile). La modalità “offline” richiede delle azioni manuali da parte del cliente, ma può funzionare anche in assenza di collegamento alla rete internet.

	MODALITÀ "ONLINE"	MODALITÀ "OFFLINE"
ACCESSO AL SERVIZIO	Dopo l’inserimento delle credenziali di login in Direct Banking il cliente riceve una notifica PUSH sullo smartphone sul quale è attivato il token. Aprendo la notifica con sblocco biometrico (se previamente attivato nell’app) o Volksbank-Code il cliente può autorizzare l’accesso con il suo smartphone. Questo sistema presuppone l’attivazione previa del servizio PUSH all’interno dell’app per smartphone e la copertura della linea dati	Dopo l’inserimento delle credenziali di login in Direct Banking il cliente può autorizzare l’accesso riportando sulla pagina di login il codice OTP che viene mostrato localmente sul suo smartphone all’interno della funzione TOKEN dell’app Volksbank. Questo sistema può essere utilizzato anche in assenza di copertura della linea dati
OPERAZIONE DISPOSITIVA	Dopo aver confermato i dati dell’operazione in Direct Banking il cliente riceve una notifica PUSH sullo smartphone sul quale è attivato il token. Aprendo la notifica con sblocco biometrico (se previamente attivato nell’app) o Volksbank-Code il cliente può autorizzare l’operazione dispositiva con il suo smartphone. Questo sistema presuppone l’attivazione previa del servizio PUSH all’interno dell’app per smartphone e la copertura della linea dati	Dopo aver confermato i dati dell’operazione in Direct Banking il cliente deve inquadrare il codice QR-code esposto a video tramite la funzione TOKEN dell’app Volksbank, riportare a video il codice che viene calcolato sullo smartphone e infine autorizzare l’operazione con il proprio Volksbank-Code. Questo sistema può essere utilizzato anche in assenza di copertura della linea dati.

2.2.2 Funzionalità

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

I tuoi recapiti

Variazione recapiti: gestione online dell'indirizzo e-mail

Variazione indirizzo: gestione online dell'indirizzo postale

Questionari

Questionari: aggiornamento questionari Privacy, MiFID e adeguata verifica

Sicurezza

Cambio password: personalizzazione delle credenziali

Blocca Account: blocco dell'accesso al Direct Banking

Terze Parti: personalizzazione consensi all'accesso ai conti

Servizio Info

SMS Banking: impostazioni del servizio di SMS Banking

Alert carte di debito: gestione alert prelievi e pagamenti carte di debito



Comunicazione Cliente-Banca: inserimento e consultazione di messaggi tra cliente e banca.



e-post: gestione e consultazione online dei documenti bancari

Firma documenti

firma di contratti e documenti inviati dalla banca

Dalla Homepage contenente dati riassuntivi, si può accedere alle sezioni dedicate. All'interno della sezione Direct Banking, nella parte sinistra, si trova

il menù con l'indicazione di tutte le funzionalità informative e dispositive consentite.

Questo è il riepilogo delle sezioni e delle funzionalità contenute:

	FUNZIONE	DESCRIZIONE
INFORMAZIONI	Situazione	Sintesi dei rapporti di conto corrente, carta prepagata, libretti a risparmio e deposito titoli collegati al contratto di multicanalità
	Conti correnti	Saldo e movimenti dei conti correnti collegati ai contratti di multicanalità
	Assegni	Elenco e dettaglio degli assegni relativi ai conti collegati
	Carte prepagate	Saldo residuo e movimenti delle carte prepagate collegate al contratto di multicanalità
	Carte di debito	Consultazione disponibilità, movimenti e limiti giornalieri/mensili per circuito
	Alto Adige Pass	Consultazione storico delle ricariche
	Depositi e investimenti	Dettaglio degli importi vincolati e del deposito titoli collegato al contratto di multicanalità
	Finanziamenti	Dettaglio dei finanziamenti collegati ai conti collegati al contratto di multicanalità
	SEPA Direct Debit	Elenco dei mandati e degli addebiti
	Archivi	Archivio delle disposizioni effettuati tramite canali virtuali
PAGAMENTI	Bonifici	Inserimento di bonifici, bonifici agevolati, giroconti, bonifici periodici e versamenti di beneficenza
	SEPA Direct Debit	Inserimento nuovo mandato
	Imposte F24	Pagamento della delega unificata
	Ricariche	Ricarica cellulare, ricarica carta prepagata, ricarica/rinnovo Alto Adige Pass
	Altri pagamenti	Pagamento Ri.Ba., M.Av., R.Av., bollettino Freccia, bollettino postale, tributi comunali, CBILL/PagoPA
	e-post	Consultazione documenti bancari: estratti conto, contabili, certificazioni
DOCUMENTI	Contratti	Consultazione contratti firmati con firma grafometrica in filiale o firma digitale
	Contabili di sportello	Consultazione quietanze firmate con firma grafometrica in filiale

	Quietanze F24	Consultazione quietanze pagamenti online di deleghe unificate
	Rendicontazione SMS	Consultazione rendicontazione degli invii di messaggi SMS
	Invio documenti	Possibilità di upload di documenti di identità o di documenti relativi a pratiche di finanziamento
SERVIZI AGGIUNTIVI	Rubriche	Gestione delle rubriche beneficiari (bonifico, carte prepagate, ricariche telefoniche, Alto Adige Pass) e dei contribuenti F24
	Coordinate bancarie	Visualizzazione delle coordinate bancarie con la possibilità di inoltro via e-mail
	Ordinamento rapporti	Ordinamento dei rapporti di conto corrente all'interno del Direct Banking
	Contact Center	Configurazione servizio Contact Center
	Sicurezza carte	Modifica dei limiti delle carte di debito, limitazione operatività carte di debito, gestione del Mastercard ID-Check
	MyBank	Gestione del servizio MyBank e-payment
	Accrediti in conto	Modulo di richiesta accredito stipendio o pensione
	Indicatore sintetico di costo	Esposizione del ISC di conto corrente
IL TUO BUDGET	Strumento permette di creare una rendicontazione strutturata delle proprie spese e dei propri introiti	
TRADING ONLINE	Piattaforma per l'acquisto/la vendita di strumenti finanziari	
PRODOTTI ONLINE	Catalogo prodotti	Vetrina prodotti acquistabili da Direct Banking
	Comunicazioni	Moduli di contatto con la banca
FIRMA DOCUMENTI	Sottoscrizione di documenti e contratti inviati dalla banca	

2.3 App Volksbank (app per smartphone)

L'accesso al servizio avviene tramite app "Volksbank", scaricabile dall'app store del proprio smartphone ("Google Play Store" per Android e "App Store" per Apple-iOS). L'accesso al servizio avviene selezionando il bottone "Login" oppure tramite le funzioni di "accesso veloce" configurabili nella prima pagina dell'app.

2.3.1 Modalità di accesso e disposizione

La modalità di accesso e disposizione utilizzando l'app Volksbank per smartphone è subordinata all'attivazione del sistema di autenticazione "Token". L'autenticazione può avvenire sfruttando le funzionalità biometriche dello smartphone oppure digitando manualmente i propri codici personali.

	FUNZIONE BIOMETRICA ATTIVATA	FUNZIONE BIOMETRICA NON ATTIVATA
ACCESSO AL SERVIZIO	Il cliente accede alle funzioni di App Volksbank dell'app utilizzando il riconoscimento biometrico. In questo caso il cliente è consapevole che tutte le impronte o i volti registrati nel suo smartphone sono abilitati ad accedere al servizio App Volksbank. Il cliente può in ogni momento disattivare la funzione biometrica.	Il cliente accede alle funzioni di App Volksbank dell'app digitando le credenziali (username e password)
OPERAZIONE DISPOSITIVA	Dopo aver visualizzato i dati dell'operazione il cliente conferma l'ordine utilizzando il riconoscimento biometrico. In questo caso il cliente è consapevole che tutte le impronte o i volti registrati nel suo smartphone sono abilitati ad effettuare disposizioni dal servizio App Volksbank. Il cliente può in ogni momento disattivare la funzione biometrica.	Dopo aver visualizzato i dati dell'operazione il cliente conferma l'ordine digitando il proprio Volksbank-Code.

2.3.2 Funzionalità app Volksbank per smartphone

	FUNZIONE	DESCRIZIONE
AREA PUBBLICA	Login	Accesso all'area riservata dove sono presenti le funzioni di internet banking
	Token	Attivazione e gestione del sistema di autenticazione token
	Impronta digitale/FaceID	Attivazione/disattivazione della funzionalità biometrica
	Servizio PUSH	Attivazione/disattivazione del servizio di notifica push
	Firma online	Attivazione Firma Online per la firma di documenti o contratti inviati dalla banca
	SMS Banking	Utilizzo del servizio SMS Banking tramite un menù di navigazione logico

AREA RISERVATA	Accessi veloci	Accessi veloci scelti dal cliente per accedere direttamente ad una funzione
	Aiuto & Info	Orario e contatti del Contact Center di Volksbank, numeri utili per il blocco delle carte di pagamento (debito, credito e prepagata), numeri utili delle assicurazioni
	Notifiche Push	Elenco notifiche Push ricevute dal cliente
	Catalogo prodotti	Acquisto online di alcuni prodotti bancari
	Contratti	Sottoscrizioni di documenti o contratti bancari tramite firma online
	Contact Center	Recapiti del Contact Center
	Filiale e consulente	Recapiti del consulente
	Saldi conto corrente	Consultazione saldo contabile e disponibilità
	Ultimi movimenti	Esposizione dei movimenti di conto corrente con la possibilità di ricerca veloce e avanzata
	Ricerca Movimenti	Ricerca dei movimenti per data ed importo
	Bonifico	Inserimento bonifico a favore di beneficiari in Italia e nei paesi europei dell'area SEPA
	Giroconto	Movimento di fondi fra conti intestati allo stesso cliente (NDG).
	AREA RISERVATA	Versamento di beneficienza
Storico bonifici		Consultazione dell'elenco dei bonifici effettuati tramite canali virtuali. Il cliente può utilizzare i dati storici per compilare velocemente un nuovo bonifico.
Coordinate bancarie		Visualizzazione delle coordinate bancarie con la possibilità di inoltrare via e-mail
Conto Plus		Visualizzazione del "Conto plus" con dettagli dei singoli importi vincolati
Carte prepagate		Consultazione saldo, movimenti ed esecuzione ricarica
Carte di debito		Consultazione disponibilità, movimenti e limiti giornalieri/mensili per circuito
Documenti online		Consultazione documenti bancari: estratti conto, contabili, certificazioni
Ricariche telefoniche		Ricarica dei numeri di cellulare di diversi operatori italiani
Alto Adige Pass		Consultazione del credito residuo, possibilità di ricarica e rinnovo del proprio titolo di viaggio e di quello di terzi, consultazione dello storico delle ricariche
CBILL		Pagamenti CBILL (auto compilazione dati tramite scansione QR code e codici a barre)
Pagamento effetti		Pagamento M.Av/R.Av e Freccia (auto compilazione dati tramite scansione QR code e codici a barre)
Bollettini postali		Pagamento bollettino postale bianco e premarcato, consultazione pagamenti effettuati (auto compilazione dati tramite scansione QR code e codici a barre)
Finanziamenti		Visualizzazione dei dettagli dei propri finanziamenti

Deposito titoli	Consistenza e dettaglio, movimenti, acquisto e vendita titoli, archivio delle operazioni, quotazione di singoli titoli
Servizi aggiuntivi	Invio documenti (documento anagrafico o fidi) alla banca e gestione account
Situazione riassuntiva	Sintesi dei saldi di conti, libretti a risparmio, carte prepagate e depositi titoli collegati al multicanale.
Impostazione messaggi	configurazione del servizio di messaggistica per canale (SMS, MAIL e notifica PUSH) e per tipo di evento

2.4 SMS Banking

Il servizio di SMS Banking è incluso nel contratto dei servizi di multicanalità, ma può essere sottoscritto e usufruito anche come servizio “stand alone”.

Il servizio SMS Banking offre due modalità di funzionamento:

1) servizio informativo automatizzato: il servizio invia degli avvisi al cliente al verificarsi di movimenti sul conto corrente come addebiti e accrediti, oppure in base ad una programmazione predefinita per tipo di informazione e per frequenza temporale (p.es. comunicazione del saldo del conto corrente ogni sera). I canali di ricezione degli avvisi disponibili sono SMS, e-mail e push-notification (tramite app Volksbank). Gli avvisi via canale SMS vengono inviati esclusivamente verso numeri di cellulare italiani. Se usufruito come parte integrante del contratto dei servizi di multicanalità il funzionamento del servizio informativo automatizzato può essere interamente configurato da parte del cliente per tipo di canale, tipo di evento e frequenza temporale. Se usufruito come “stand alone” il servizio offre un pacchetto informativo via SMS predefinito dalla banca non configurabile da parte del cliente.

2) servizio informativo e dispositivo “on-demand”: il servizio permette al cliente di richiedere ed ottenere informazioni bancarie in tempo reale tramite SMS (saldi, quotazioni, etc.) o di effettuare semplici operazioni

bancarie (p.es. ricariche). La modalità “on-demand” è usufruibile esclusivamente tramite canale SMS e su numeri di cellulare italiani.

2.4.1 Modalità di accesso e disposizione

Per utilizzare il servizio SMS Banking non sono necessari strumenti di identificazione e autenticazione. Nella modalità on-demand il cliente impartisce dei comandi tramite SMS dal proprio numero di cellulare preventivamente indicato alla banca verso il numero telefonico della banca 342 4112 588, utilizzando l'applicazione di messaggistica del proprio telefono cellulare oppure l'app Volksbank.

2.4.2 Funzionalità

2.4.2.1 Funzioni del servizio informativo e dispositivo “on-demand”

- SALDO Saldo dei conti collegati *
- MOVIMENTI Movimenti dei conti collegati *
- IBAN Coordinate IBAN dei conti *
- RICARICA taglio Ricarica del telefono cellulare da cui viene inviata la richiesta (p.es. RICARICA 50)
- TAGLI Informazioni sui tagli disponibili per la ricarica del cellulare
- RETE Comunicazione dell'attuale gestore telefonico a Volksbank (necessaria solamente in caso di cambio gestore) ****
- RICARICA CP Ricarica della carta prepagata numero (ultime 4 cifre) - CP importo indicata (p.es. RICARICA CP 9999 50)
- RESIDUO CP Importo residuo (saldo) numero (ultime 4 cifre) - CP carta prepagata indicata** (p.es. RESIDUO CP 9999)
- MOVIMENTI CP Ultimi movimenti della carta numero (ultime 4 cifre) - CP prepagata indicata** (p.es. MOVIMENTI CP 9999)
- RICARICA PASS Ricarica dell'Alto Adige Pass numero-pass importo (p.es. RICARICA PASS 801234567890 20)
- TAGLI PASS Informazione sui tagli disponibili (per la ricarica dell'Alto Adige Pass)
- RESIDUO PASS Importo residuo aggiornato numero-pass dell'Alto Adige Pass (p.es. RESIDUO PASS 801234567890)
- RINNOVO PASS Rinnovo dell'Alto Adige Pass numero-pass (p.es. RINNOVO PASS 801234567890)

- PORTAFOGLIO Controvalore dei depositi collegati*
- TITOLO denominazione Ultimo prezzo e variazione in percentuale del titolo indicato (p.es. Titolo AAAA) ***
- MIGLIORI Prezzo e variazione in percentuale dei quattro migliori titoli***
- PEGGIORI Prezzo e variazione in percentuale dei quattro peggiori titoli***
- INDICI ITA Variazione in percentuale dei seguenti indici italiani: S&P/MIB FUT, S&P MIB, MIBTEL, MIDEX***
- INDICI EST Variazione in percentuale dei seguenti indici esteri: CAC40, NASDAQ100, SMI***
- VALUTE Cambio delle seguenti valute: EUR/USD, EUR/GPB, EUR/CHF, EUR/JPY
- AIUTO Elenco delle richieste possibili
- AIUTO richiesta Dettaglio delle singole richieste (p.es. AIUTO SALDO = richiesta saldo di un conto specifico se al contratto in essere sono collegati più conti)

* Per ricevere un'informazione su un conto/deposito specifico, oppure per addebitare la ricarica su un conto determinato è necessario digitare la parola chiave e il numero d'ordine (vedi elenco conti in direct banking oppure sul contratto sms banking). Esempio: SALDO 2 oppure RICARICA 50 2. Se non viene indicato un numero, la richiesta/l'ordine si intende automaticamente relativa/o al primo dei conti in elenco.

** Informazioni sulla carta prepagata disponibili unicamente per il suo titolare.

*** Disponibile solo per gli utenti del servizio direct banking o tr@ding online.

**** In caso di cambiamento del gestore telefonico dopo l'acquisto della SIM, tale comunicazione deve essere inoltrata a Volksbank, altrimenti gli ordini «ricarica cellulare» non possono essere eseguiti.

2.4.2.2 Funzioni del servizio informativo automatizzato

Le informazioni vengono inoltrate automaticamente via SMS, via e-mail o via notifica Push in base alle impostazioni definite dal cliente nel Direct Banking o nell'app oppure predefinite dalla banca, in caso di sottoscrizione del contratto "stand-alone".

Informazioni ricorrenti

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

Informazioni ad evento

- Accredito bonifici

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

Messaggi di alert

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

2.5 e-post privati

2.5.1 Indirizzi web e modalità di accesso

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

Al primo accesso deve essere sostituita la password e definito il codice PIN personale nell'app PlainPay (vedi sezione dedicata 3.1.1).

Ogni ulteriore accesso al servizio avviene mediante inserimento di codice utente e password. Il cliente riceve una notifica Push sull' App PlainPay. Tale notifica deve essere aperta e autorizzata tramite codice PIN personale o biometria del telefono. In alternativa alla notifica Push, è possibile visualizzare e scansionare il codice QR.

2.5.2 Funzionalità

Dal menu principale posto a sinistra si accede alle seguenti funzioni:

- Documenti
- Utilità

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

	FUNZIONI	DESCRIZIONE
HOME	Preferiti	Possibilità d'impostazione delle funzioni e delle operazioni preferite
	Contact Center	Riferimenti di contatto del numero verde e numeri utili
	Impostazioni	Possibilità di personalizzare l'homepage con i singoli widget disponibili
	Mappa del sito	Visualizzazione della mappa del sito con tutte le funzioni presenti
	Documenti disponibili	In questa sezione sono richiamabili le singole istruzioni in formato PDF
	Stampa	Possibilità di stampa della pagina visualizzata
	Documenti online	Accesso alla funzione Documenti online con indicazione della presenza di nuovi documenti
	Comunicazioni	Accesso alla funzione Comunicazione con indicazione della presenza di nuove comunicazioni
	Notifiche	Accesso alla funzione delle Notifiche con indicazione delle nuove informative in CoBa web. Vengono esposte anche le distinte da autorizzare.
	News	In questa sezione vengono pubblicate le novità da parte della banca.
Widget	Accesso diretto alla funzionalità presenti nei singoli widget	
DOCUMENTI	Ricerca semplificata	Riepilogo documenti di tutti i rapporti degli ultimi 30 gg
	Ricerca per rapporto	Riepilogo documenti per singolo rapporto bancario
	Contabili sportello	Riepilogo contabili di sportello
	Contratti	Riepilogo dei contratti
	Impostazioni	Impostazioni per la forma di produzione delle contabili
FIRMA DOCUMENTI	firma di contratti e documenti inviati dalla banca	
SICUREZZA	Configura Alias	Attivare un Alias in alternativa al codice utente

	Profilo sicurezza	Gestione del profilo di sicurezza
	Cambio password	Gestione di cambio password
UTILITÀ	Profilo personale	
	➤ Profilo account	Gestione del profilo account
	Gestione utenti	
	➤ Inserimento utenti secondari	Inserimento utente secondario informativo
	➤ Elenco utenti secondari	Gestione degli utenti secondari informativi/dispositivi
	➤ Gestione sicurezza	Gestione della sicurezza degli utenti secondari
	Ultimi accessi	Elenco degli ultimi accessi effettuati

3 Clientela aziendale

Con la sottoscrizione del contratto dei servizi di Corporate Banking il cliente aziendale può usufruire dei servizi tramite due punti di accesso:

- a) da browser (servizio CoBa web)
- b) da app CoBa web mobile per smartphone

3.1 Strumenti di identificazione e di autenticazione

Al momento della sottoscrizione del contratto viene comunicato al cliente il codice SIA (codice identificativo del cliente per l'operatività nella rete interbancaria) e gli viene inviato il codice utente via e-mail. Una password di primo accesso gli viene inviata tramite sms al numero di cellulare comunicato alla banca. Questa deve essere sostituita al primo accesso dal cliente. Successivamente deve essere impostato un codice personalizzato (PIN personale) nell'app PlainPay. Il PIN personale è un codice numerico di min. 5 cifre.

La password e il codice PIN personale, sconosciuti alla banca, devono essere custoditi con ogni cura, restare segreti, ovvero non devono essere comunicati a terzi, anche in considerazione di quanto previsto nei successivi

articoli. Lo stesso vale per i codici OTP inviati al numero di cellulare dell'utente.

Codice utente, password e PIN personale dell'app PlainPay sono validi per accedere sia al servizio CoBa web via browser, sia al servizio di CoBa web mobile via app, sia al servizio e-Post.

Per accedere ai servizi e per dare conferma di ogni operazione dispositiva il cliente deve eseguire in aggiunta la cosiddetta autenticazione forte (strong customer authentication - SCA). Per fare questo deve attivare e configurare il sistema di sicurezza scaricando l'app "PlainPay" per smartphone dagli store Android o iOS e seguendo le istruzioni per abbinarlo al servizio CoBa web.

La firma di documenti e contratti tramite la funzione "Firma documenti" avviene tramite codici OTP, inviati al numero di cellulare dell'utente.

3.1.1 Strumenti di identificazione – smarrimento e blocco

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

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

3.1.2 Limiti, orari e revoca delle disposizioni

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

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

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

3.1.3 Cut off

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

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

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

3.2 CoBa web

3.2.1 Versioni e Funzionalità

Sono a disposizioni due versioni:

- CoBa web full
- CoBa web basic (le funzioni sottoindicate con * non sono presenti nella funzione basic)

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



Mappa del sito: vengono visualizzate tutte le funzioni ed è possibile impostarle nei preferiti.



Manuale del servizio: è possibile visualizzare i manuali disponibili in formato PDF



Stampa della pagina: tramite questa funzione è possibile effettuare la stampa della pagina corrente.



Comunicazioni dalla banca: le comunicazioni ricevute dalla banca possono essere visualizzate – inoltre le comunicazioni ancora da leggere vengono evidenziate con il numero nel contatore.



Notifiche: vengono visualizzate le notifiche – inoltre le notifiche da leggere vengono evidenziate con il numero nel contatore.



Profilo account: la icona indica le iniziali della denominazione. Mediante questa funzione è possibile effettuare le impostazioni sul Profilo Account, visualizzare l'ultimo accesso, cambiare la lingua e loggarsi dal sistema.



Preferiti: è possibile gestire nei preferiti le funzioni e/o le operazioni.



Contact Center: è possibile visualizzare il numero verde e l'elenco dei numeri utili.

Dalla Homepage, che espone un riepilogo, possono essere richiamate diverse sezioni. Dal menu principale a sinistra, si può accedere alle singole funzioni informative e dispositive.

Di seguito l'elenco delle sezioni e singole funzionalità:

	FUNZIONI	DESCRIZIONE
HOME	Preferiti	Possibilità d'impostazione delle funzioni e delle operazioni preferite
	Contact Center	Riferimenti di contatto del numero verde e numeri utili
	Impostazioni	Possibilità di personalizzare l'homepage con i singoli widget disponibili
	Mappa del sito	Visualizzazione della mappa del sito con tutte le funzioni presenti
	Documenti disponibili	In questa sezione sono richiamabili le singole istruzioni in formato PDF
	Stampa	Possibilità di stampa della pagina visualizzata
	Documenti online	Accesso alla funzione Documenti online con indicazione della presenza di nuovi documenti
	Comunicazioni	Accesso alla funzione Comunicazione con indicazione della presenza di nuove comunicazioni
	Notifiche	Accesso alla funzione delle Notifiche con indicazione delle nuove informative in CoBa web. Vengono espresse anche le distinte da autorizzare.
	News	In questa sezione vengono pubblicate le novità da parte della banca.
Widget	Accesso diretto alla funzionalità presenti nei singoli widget	

INFORMATIVE	Riepilogo	Elenco dei rapporti di conto corrente, rapporti di portafoglio, dossier titoli collegati al contratto di CoBa web
	Movimenti	Elenco dei movimenti per singolo rapporto
	Situazione saldi	Elenco dei saldi per singolo rapporto
	Rendicontazione Conti anticipi*	Elenco dei rapporti di conti anticipi collegati al servizio di CoBa web
	Rendicontazione portafoglio*	Elenco dei rapporti di portafoglio collegati al CoBa web
	Deposito Titoli	Elenco dei depositi titoli collegati al CoBa web
	Finanziamenti	Possibilità di visualizzazione dei finanziamenti in essere presso la Banca Popolare dell'Alto Adige con relativo piano di ammortamento
	Comunicazioni	Elenco di tutte le comunicazioni da banca
PAGAMENTI	Bonifici	
	➤ Bonifici SEPA	Inserimento singolo di bonifici SEPA, con causale Generale – Stipendi – Giroconti – Girofondi – e anche con la possibilità di esecuzione di bonifici soggetti al monitoraggio finanziario.
	➤ Distinta Bonifici	Inserimento manuale o tramite file import* di distinta di bonifici SEPA
	➤ Stipendi	Inserimento singolo di bonifici con causale Stipendi
	➤ Distinta Stipendi SEPA	Inserimento manuale o tramite file import* di distinta di bonifici SEPA
	➤ Bonifici esteri XML	Inserimento singolo di bonifici esteri, bonifici esteri urgenti, bonifici esteri con valuta compensata.
	➤ Distinta Bonifici esteri	Inserimento manuale o file import* di distinta di bonifici esteri
	➤ Bonifici agevolati	Inserimento singolo di bonifici agevolati
	➤ Bonifico automatico	Inserimento di un elenco di bonifici partendo da un gruppo di beneficiario presenti in rubrica nominativi
	➤ Bonifico urgente	Inserimento singolo di un bonifico urgente

	F24	
	➤ F24 ordinario	Inserimento di pagamenti F24
	➤ Distinte F24	Inserimento manuale o tramite file import* di distinte di F24
	➤ F24 Accise	Inserimento di pagamenti F24 Accise
	➤ Distinte F24 Accise	Inserimento manuale o tramite file import di distinte* di F24 Accise
	➤ F24 Elementi Identificativi	Inserimento di pagamenti F24 Elementi Identificativi
	➤ Distinte F24 Elementi Identificativi	Inserimento manuale o tramite file import di distinte* di F24 Elementi Identificativi
	➤ F24 semplificato	Inserimento di pagamenti F24 semplificati
	Bollettini	
	➤ pagoPa	Inserimento di bollettini pagoPa
	➤ CBILL	Inserimento di bollettini CBILL
	➤ Bollo auto con CBILL	Pagamento di bollo auto
	➤ Bollettino bancario	Inserimento di pagamento bollettino bancario Freccia
	Effetti	
	➤ Avvisi di pagamento	Lista di tutti gli avvisi di scadenza Ri.Ba da pagare o scaduti
	➤ Distinta di pagamento effetti	Inserimento manuale o tramite file import di distinte di pagamenti effetti
INCASSI*	➤ Ri.Ba	Inserimento di presentazioni Ri.Ba all'incasso
	➤ M.Av.	Inserimento di presentazioni M.Av. all'incasso
	➤ Sepa Direct Debit	Inserimento di presentazioni di Sepa Direct Debit all'incasso
	➤ SEDA Allineamento Archivi	Gestione di distinte di SEDA Allineamento Archivi
	➤ SEDA Remuneration	Gestione della remunerazione SEDA
	➤ Bollettino Bancario Freccia	Inserimento e stampa di presentazioni Bollettino Bancario Freccia

FATTURA ELETTRONICA*	➤ Distinte di Fattura elettronica	Inserimento manuale o tramite file import di distinte di fatture elettroniche
	➤ Distinte di Autofattura elettronica	Inserimento manuale o tramite file import di distinte di autofatture elettroniche
	➤ Impostazioni Fattura elettronica	Preimpostazioni per la gestione delle fatture elettroniche
	➤ Scadenzario	Scadenzario con funzione di pagamento per le fatture elettroniche ricevute
CARTE PREPAGATE	➤ Elenco carte	Elenco delle carte prepagate collegate al servizio
	➤ Lista movimenti	Elenco dei movimenti sia contabilizzati che pre-autorizzazioni effettuate sulle carte prepagate
	➤ Ricarica carta	Possibilità di effettuare ricariche sulle carte prepagate aziendali
	➤ Rimborso carta	Possibilità di scaricare il saldo residuo sul conto corrente
ARCHIVIO	BONIFICI	
	➤ Bonifici	Elenco dei bonifici SEPA inviati o archiviati.
	➤ Bonifici esteri	Elenco dei bonifici esteri inviati o archiviati.
	➤ Bonifici esteri P.E.	Elenco dei bonifici esteri in formato CBI inviati
	F24	
	➤ Distinte F24	Elenco delle distinte di F24 inviate o archivate
	➤ Distinte Revoche F24	Elenco delle distinte di revoche F24 inviate o archivate
	➤ Quietanze F24	Elenco delle quietanze F24
	BOLLETTINI	
	➤ Bollettino CBILL/pagoPA/Bollo ACI	Elenco dei bollettini eseguiti
	➤ Bollettino bancario Freccia	Elenco dei bollettini bancari inviati o archiviati
	Ricarica/Rimborsi carte prepagate	Elenco delle ricariche/rimborsi carte prepagate eseguiti
	EFFETTI	

	➤ Avvisi di pagamento	Storico degli avvisi di pagamento Ri.Ba
	➤ Pagamento effetti	Elenco delle distinte di pagamento effetti inserite o archiviate
	INCASSI*	
	➤ Ri.Ba*	Elenco delle distinte Ri.Ba inserite o archiviate
	➤ M.Av.*	Elenco delle distinte M.Av. inserite o archiviate
	➤ Bollettino Bancario Freccia*	Lista dei Bollettini Bancari Freccia archiviati o stampati
	➤ Sepa Direct Debit*	Elenco delle distinte Sepa Direct Debit inserite o archiviate
	➤ SEDA Allineamento Archivi*	Elenco delle distinte SEDA allineamento archivi inserite o archiviate
	➤ SEDA Comunicazioni*	Elenco delle Comunicazioni SEDA
	FATTURA ELETTRONICA*	
	➤ Fatture inviate*	Elenco delle fatture inviate
	➤ Autofatture inviate*	Elenco delle autofatture inviate
	➤ Fatture ricevute*	Elenco delle fatture ricevute
	➤ Esiti fatture*	Elenco degli esiti di accettazione/rifiuti fatture
	Fideiussione Bancaria*	Elenco delle richieste Fideiussione Bancaria
	Flussi ricevuti*	Elenco di tutti i flussi ricevuti con possibilità di esportazione flusso
ESITI	Bollettini bancari Freccia*	Elenco degli esiti di bollettino bancario Freccia
	Ri.Ba e M.Av.*	Elenco degli esiti Ri.Ba e M.Av.
	SDD*	Elenco degli esiti di SDD
DOCUMENTI	Ricerca semplificata	Riepilogo documenti di tutti i rapporti degli ultimi 30 gg
	Ricerca per rapporto	Riepilogo documenti per singolo rapporto bancario
	Contabili sportello	Riepilogo contabili di sportello
	Contratti	Riepilogo dei contratti

	Impostazioni	Impostazioni per la forma di produzione delle contabili
FIRMA DOCUMENTI	firma di contratti e documenti inviati dalla banca	
SICUREZZA	Configura Alias	Attivare un Alias in alternativa al codice utente
	Profilo sicurezza	Gestione del profilo di sicurezza
	Ip Autorizzati	Gestione ed attivazione verifica indirizzi IP e blocco accesso da app
	Cambio password	Gestione di cambio password
	Notifiche operative	Gestione delle impostazioni delle notifiche operative
FIDEIUSSIONE BANCARIA*	Fideiussione Bancaria*	Funzione per inserire una richiesta di fideiussione bancaria
UTILITÀ	Profilo personale	
	➤ Profilo account	Gestione del profilo account
	➤ Gestione rapporti	Gestione dei rapporti collegati al servizio
	➤ Coordinate bancarie	Dettagli delle coordinate bancarie
	➤ Impostazione logo	Memorizzare il logo personale per le stampe designate
	➤ Impostazioni SDD*	Permette di memorizzare l'ID del creditore
	Gestione utenti	
	➤ Inserimento utenti secondari	Inserimento utente secondario informativo
	➤ Elenco utenti secondari	Gestione degli utenti secondari informativi/dispositivi
	➤ Gestione sicurezza	Gestione della sicurezza degli utenti secondari
	Rubriche	
	➤ Beneficiari	Gestione della rubrica dei beneficiari
	➤ Beneficiari esteri	Gestione della rubrica dei beneficiari esteri
	➤ Contribuenti	Gestione della rubrica dei contribuenti
	➤ Debitori *	Gestione della rubrica dei debitori

	➤ Clienti e Fornitori Fattura*	Gestione della rubrica dei clienti e fornitori per la fattura elettronica
	Gestione Terze Parti	
	➤ Lista consensi informativi	Elenco consensi informativi terze parti
	➤ Lista consensi verifica fondi	Elenco consensi dispositivi terze parti
	Ultimi accessi	Elenco degli ultimi accessi effettuati
	Ricerca ABI/CAB	Ricerca ABI/CAB
	Libro Firma	Elenco utile per inviare distinte di diverse tipologie
CASH FLOW	Cash Flow	Gestione del Cash Flow, visualizzazione ed esportazione dei movimenti

3.2.2 Modalità di accesso e disposizione

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

Al primo accesso deve essere sostituita la password e definito il codice PIN personale nell'app PlainPay.

Ogni ulteriore accesso al servizio avviene mediante inserimento di codice utente e password. Il cliente riceve una notifica Push sull' App PlainPay. Tale notifica deve essere aperta e autorizzata tramite codice PIN personale o biometria del telefono. In alternativa alla notifica Push, è possibile visualizzare e scansionare il codice QR.

3.3 App CoBa web mobile

3.3.1 Modalità di accesso

L'accesso all'app avviene mediante digitazione del codice utente e della password. L'autenticazione viene completata tramite conferma dall'app PlainPay. La relativa App deve essere scaricata dallo Store ("Google Play Store" per Android ed "App Store" per Apple-iOS) e installata sullo stesso Smartphone/Tablet.

3.3.2 Funzionalità

Dopo aver digitato le credenziali d'accesso ed effettuato l'autenticazione sono a disposizione le seguenti funzioni:

- Informative
 - Riepilogo
 - Movimenti
 - Finanziamenti
- Titoli e depositi
 - Dossier Titoli
- Pagamenti
 - Bonifico
 - F24 Semplificato
 - CBILL
 - Bollettino pagoPA
 - Bollo ACI con CBILL
 - Bollettino bancario (Freccia)
 - Avvisi di pagamento
- Carte prepagate
 - Elenco carte
 - Lista movimenti
 - Ricarica carta
 - Rimborso carta
- Archivio
 - Bonifico
 - F24 Semplificato
 - CBILL/pagoPA/Bollo ACI
 - Bollettino bancario
 - Carte prepagate
- Sicurezza
 - Cambio password
 - Blocco postazione
- Libro Firma
- Utilità
 - Lista consensi informativi
 - Lista consensi verifica fondi
 - Coordinate bancarie
 - Nominativi
 - Numeri utili
 - Personalizza Homepage
- Comunicazioni

3.4 e-post aziende

3.4.1 Indirizzi web e modalità di accesso

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

Al primo accesso deve essere sostituita la password e definito il codice PIN personale nell'app PlainPay.

Ogni ulteriore accesso al servizio avviene mediante inserimento di codice utente e password. Il cliente riceve una notifica Push sull' App PlainPay. Tale notifica deve essere aperta e autorizzata tramite codice PIN personale o biometria del telefono. In alternativa alla notifica Push, è possibile visualizzare e scansionare il codice QR.

3.4.2 Funzionalità

Dal menu principale posto a sinistra si accede alle seguenti funzioni:

- Documenti
- Utilità

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

	FUNZIONI	DESCRIZIONE
HOME	Preferiti	Possibilità d'impostazione delle funzioni e delle operazioni preferite
	Contact Center	Riferimenti di contatto del numero verde e numeri utili
	Impostazioni	Possibilità di personalizzare l'homepage con i singoli widget disponibili
	Mappa del sito	Visualizzazione della mappa del sito con tutte le funzioni presenti

	Documenti disponibili	In questa sezione sono richiamabili le singole istruzioni in formato PDF
	Stampa	Possibilità di stampa della pagina visualizzata
	Documenti online	Accesso alla funzione Documenti online con indicazione della presenza di nuovi documenti
	Comunicazioni	Accesso alla funzione Comunicazione con indicazione della presenza di nuove comunicazioni
	Notifiche	Accesso alla funzione delle Notifiche con indicazione delle nuove informative in CoBa web. Vengono esposte anche le distinte da autorizzare.
	News	In questa sezione vengono pubblicate le novità da parte della banca.
	Widget	Accesso diretto alla funzionalità presenti nei singoli widget

DOCUMENTI	Ricerca semplificata	Riepilogo documenti di tutti i rapporti degli ultimi 30 gg
	Ricerca per rapporto	Riepilogo documenti per singolo rapporto bancario
	Contabili sportello	Riepilogo contabili di sportello
	Contratti	Riepilogo dei contratti
	Impostazioni	Impostazioni per la forma di produzione delle contabili
FIRMA DOCUMENTI	firma di contratti e documenti inviati dalla banca	
SICUREZZA	Configura Alias	Attivare un Alias in alternativa al codice utente
	Profilo sicurezza	Gestione del profilo di sicurezza
	Ip Autorizzati	Gestione ed attivazione verifica indirizzi IP e blocco accesso da app
	Cambio password	Gestione di cambio password
UTILITÀ	Profilo personale	
	➤ Profilo account	Gestione del profilo account
	Gestione utenti	
	➤ Inserimento utenti secondari	Inserimento utente secondario informativo

	➤ Elenco utenti secondari	Gestione degli utenti secondari informativi/dispositivi
	➤ Gestione sicurezza	Gestione della sicurezza degli utenti secondari
	Ultimi accessi	Elenco degli ultimi accessi effettuati

4 Contact Center

4.1 Numero e Indirizzi web e modalità di accesso

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

4.2 Canali di accesso al servizio

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

Il servizio è erogato in lingua italiana e tedesca.

4.3 Attivazione e codici di accesso

Il rapporto con la Banca è rigorosamente riservato. Per questo motivo, le informazioni sugli accordi intrattenuti con la Banca vengono fornite solo a clienti in quanto titolari. Per consentire al consulente di Contact Center l'identificazione del cliente, è necessario inserire il codice segreto (Volksbank-Code) al momento della telefonata.

La creazione del Volksbank-Code di accesso avviene in due distinte modalità:

1) Se il cliente ha sottoscritto il contratto del contratto dei servizi di multicanalità in fase di primo accesso deve definire e confermare il suo Volksbank-Code.

2) Se il cliente ha sottoscritto il contratto denominato "Servizio di Contact Center" riceve sul numero di cellulare comunicato alla banca un sms con un codice PIN di 5 cifre utile esclusivamente per il primo accesso. Alla prima chiamata al numero verde sopra indicato deve definire il proprio PIN personale di 5 cifre (Volksbank-Code) da utilizzare per i successivi accessi.

4.4 Orari

4.4.1 Servizio con consulente

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

4.4.2 Servizi di risposta automatica

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

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

4.5 Operatività

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

- ricevere informazioni su richieste generiche
- ricevere assistenza di natura tecnico – operativa sui canali virtuali messi a disposizione della banca, sull'utilizzo/fruizione di tutti i prodotti e servizi di cui il cliente è titolare;
- ricevere assistenza di natura tecnico – operativa su carte di debito e carte prepagate di cui il cliente è titolare;
- ricevere consulenza ed informazioni in merito a prodotti e servizi commercializzati dalla Banca;
- ricevere informazioni su operazioni finanziarie: investimenti, previdenza, crediti;
- prenotare appuntamenti presso le filiali della banca;
- effettuare ricariche di carte prepagate;
- effettuare lo sblocco della banda magnetica per le carte di debito
- effettuare bonifici SEPA, bonifici esteri e bonifici urgenti;
- richiedere blocco e sblocco di carte di debito e prepagate
- ricevere assistenza per lo sblocco del Direct Banking (p.es. se l'accesso è bloccato a causa di password scaduta o sia stata per cinque volte consecutive inserita la password erronea);

- inserire variazioni (blocco, estinzione) su accordi di mandati SDD e bonifici permanenti;
- effettuare lo storno dell’addebito di mandato SDD;
- aggiungere l’indirizzo e-mail nei dati anagrafici del cliente registrati dalla Banca;
- annullare bonifici prenotati dal cliente (in giornata, entro l'orario di cut-off, esclusi i bonifici su nostra banca);
- effettuare l’aumento dei limiti per l’utilizzo della carta di debito;
- effettuare l’invio a pagamento dei documenti che il cliente è in diritto di ottenere (estratti conto e scalari, attestazioni generate da una procedura automatizzata della Banca come l’attestazione ISEE, attestazione interessi passivi mutuo, ecc.);
- effettuare modifiche dei massimali per l’operatività in Direct Banking
- richiedere l’aumento dei massimali (benefondi) della carta di credito Nexi
- richiedere l’inserimento degli ordini di Borsa (solo su iniziativa cliente)
- accogliere e gestire un reclamo;

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