

meineBTV* und BTV Security App

FAQs, Tipps und Tricks

Auf den folgenden Seiten haben wir Ihnen FAQs sowie Tipps und Tricks für meineBTV*, das Kundenportal der BTV, und die BTV Security App, mit der Sie Transaktionen etc. freigeben, zusammengefasst.

Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen, meineBTV* oder ein anderes Bankportal direkt über die www-Adresse zu öffnen und nicht über eine Suchmaschine aufzurufen. So reduzieren Sie das Risiko von automatischen Weiterleitungen auf Phishing-Seiten. Achten Sie bitte darauf, immer die aktuellste Browser-Version zu verwenden, andernfalls könnten manche Funktionen und eingeschränkt zur Verfügung stehen oder nicht funktionieren.

Inhaltsverzeichnis

meineBTV*	Seite 1 und 2
BTV Security App	Seite 3

meineBTV*

- **Wo finde ich meine E-Box (=Postfach)?**

Loggen Sie sich in Ihr Kundenportal meineBTV* mit Ihrer Verfügernummer (Bankingnummer) und Ihrer PIN ein. Im Menü finden Sie das Postfach (= E-Box).

In der sich neu geöffneten Übersicht werden Ihnen alle von der BTV übersandten Dokumente angezeigt. Diese können Sie einsehen und auf Ihrem PC speichern.

- **Wie kann ich beispielsweise den Status oder eine Übersicht meiner Geschäfte ausdrucken?**



Klicken Sie auf das Download-Symbol (nach unten gerichteter Pfeil) und laden Sie eine Übersicht Ihrer Geschäfte, Wertpapierinformationen etc. als PDF herunter.

- **Warum taucht der Verwendungszweck nicht sofort in der Überweisungsmaske auf?**

meineBTV* prüft zuerst, ob Ihre Eingaben für eine korrekte Überweisung (SEPA, NON-SEPA) ausreichend sind. Anschließend werden zusätzliche Felder wie die Zahlungsreferenz bzw. der Verwendungszweck eingeblendet.

- **Warum funktionieren manche Funktionen nicht bzw. warum sind sie nicht wählbar?**

Veraltete Browser können mit modernen Programmierungen oft nicht mithalten. Somit kann es sein, dass manche Funktionen nur eingeschränkt oder nicht funktionieren. Zusätzlich empfehlen wir aus Sicherheitsgründen, wenn möglich, immer die aktuellste Browser-Version zu verwenden.

- **Kontoübertrag mittels „drag and drop“ in meineBTV***

Einen Übertrag innerhalb Ihrer Geschäfte (währungsrein) können Sie unter dem Menüpunkt „Finanzen“ durchführen. Klicken Sie dazu in „Finanzen“ auf das Auftragskonto und ziehen Sie nun die Zeile über das Empfängerkonto. Es öffnet sich ein neuer Auftrag, in dem Sie nun den zu überweisenden Betrag und ggf. den Verwendungszweck eingeben. Unterzeichnen Sie die Transaktion mit der BTV Security App.

- **Dauerauftragsänderung**

Daueraufträge können Sie bis zum Vortag des Durchführungstermins ändern. Beachten Sie bitte: Ist das Durchführungsdatum der letzte Tag eines Monats und ist dieser am Wochenende, wird der Betrag am Freitag gebucht.

meineBTV* und BTV Security App

FAQs, Tipps und Tricks

- **Wie funktioniert eine Überweisung an das Finanzamt?**
In meineBTV* sind sämtliche Daten aller Finanzämter aus Österreich hinterlegt.
 - 1) Geben Sie daher im Feld „Empfänger/-in“ einfach die Abkürzung „FA W“ – hier als Beispiel für ein Finanzamt in Wien – oder komplett ausgeschrieben z. B. „Finanzamt Innsbruck“ ein.
 - 2) Wählen Sie dann das jeweilige Finanzamt aus. Die Kontodaten werden automatisch ausgefüllt.
 - 3) Geben Sie Ihre Abgabennummer (= Steuernummer) in das Feld „Abgabekontonummer“ ein.
 - Die ersten zwei Ziffern stehen für das jeweilige Finanzamt, dann folgt eine 7-stellige Steuernummer.
 - Ist Ihre Steuernummer 9-stellig, lassen Sie bitte einfach die letzten 2 Ziffern weg (diese sind Prüfziffern).
 - 4) Statt dem Verwendungszweck erscheinen neue Felder zum Befüllen: Abgabenart, Zeitraum, Betrag.
 - 5) Durch einen Klick auf „Weitere FA-Abgabe hinzufügen“ können Sie insgesamt bis zu 8 Abgabearten erfassen.

- **Gemeinschaftszeichnung**
Neben der herkömmlichen Einzelzeichnung können Sie auch Kollektivzeichnungen je vorgemerkerter Verfüger verwenden. **Nach der Signatur durch den ersten Verfüger verbleibt der Auftrag in der Auftragsmappe und muss über einen zweiten Verfüger mit einem zweiten Portal final autorisiert werden.**

Zweitunterschrift offen

Der Auftrag kann vom Verfüger 1 nicht aktiviert werden (Abbildung links). Der zweite Verfüger sieht den Auftrag gelb markiert und kann nun den Auftrag mit seinem TAN final unterschreiben. In der Auftragsübersicht ist in Folge ersichtlich, wer den Auftrag erfasst hat, wer die Erstunterschrift und wer die Zweitunterschrift geleistet hat.

meineBTV* und BTV Security App

FAQs, Tipps und Tricks

BTV Security App

- **Was ist zu tun, wenn Sie ein neues Smartphone oder ein Tablet bzw. einen PC/Laptop kaufen?**
Transaktionen in meineBTV* oder der BTV Banking App müssen mit der BTV Security App freigegeben werden. Wenn Sie ein neues Gerät einsetzen möchten, müssen Sie die BTV Security App auf Ihrem neuen Gerät installieren und aktivieren. Dazu benötigen Sie einen QR- bzw. Aktivierungs-Code (Klarcod), den Sie von Ihrem Betreuer erhalten. Löschen Sie nach der erfolgreichen Aktivierung das alte Gerät in meineBTV* (Menüpunkt „Einstellungen“).
- **Was ist zu tun, wenn Sie Ihr Smartphone oder Tablet verloren haben oder es gestohlen wurde?**
Steigen Sie umgehend in meineBTV* ein und löschen Sie unter „Einstellungen“ dieses Endgerät. Sollten Sie keinen Zugang haben, können Sie die Sperre über Ihren Betreuer oder die meineBTV Hotline telefonisch zu den Kontaktzeiten beauftragen.

Installieren und aktivieren Sie die BTV Security App auf Ihrem neuen Endgerät. Dazu benötigen Sie einen QR- bzw. Aktivierungs-Code (Klarcod), den Sie von Ihrem Betreuer erhalten. Löschen Sie nach der erfolgreichen Aktivierung das alte Gerät in meineBTV* (Menüpunkt „Einstellungen“).

Hinweis: Ohne Ihre Zugangsdaten zur Verwendung der BTV Security App (PIN, Fingerprint oder Face-ID) kann niemand die App für eine Zeichnung nutzen. Ohne Ihre Zugangsdaten in meineBTV* (Verfügernummer, PIN) kann zudem kein Gerät zur Bestätigung von Überweisungen eingerichtet werden.

Bitte beachten Sie, dass wir niemals E-Mails versenden, in denen Sie aufgefordert werden, über eine dort angegebene Internetadresse Aktionen zu setzen. Bitte löschen Sie derartige E-Mails sofort und reagieren Sie nicht darauf.

- **Was ist zu tun, wenn Sie die BTV Security App auf mehreren Geräten (Smartphone, Tablet, PC) nutzen möchten?**
Sie können die BTV Security App auf mehreren Geräten aktivieren. Dazu benötigen Sie einen weiteren QR- bzw. Aktivierungs-Code, den Sie von Ihrem Betreuer erhalten. Wir empfehlen Ihnen, bei der Gerätebeschreibung kurze und aussagekräftige Bezeichnungen zu wählen (z. B. PC Zuhause, Handy ...), damit Sie zur Zeichnung der Transaktionen das richtige Gerät auswählen können. Das zuletzt verwendete Gerät wird Ihnen automatisch vorgeschlagen.
- **Sie haben keine Push-Nachricht zur Zeichnung der Transaktion erhalten?**
Prüfen Sie unter den Einstellungen Ihres Smartphones bzw. Tablets, ob „Mitteilungen“ für die BTV Security App aktiviert sind. Die Desktop App müssen Sie zur gewünschten Transaktion händisch starten.
- **Fehlermeldung: Transaktion abgebrochen – was ist zu tun?**
Meistens hilft es hier, die BTV Security App neu zu starten und nochmals zu unterschreiben. Generell empfehlen wir, das Smartphone bzw. Tablet aber auch Ihren PC in regelmäßigen Abständen neu zu starten, um den Zwischenspeicher zu leeren.
- **BTV Security App auf dem Desktop öffnet sich nicht nach „mit App unterzeichnen“ – woran liegt es?**
Die Desktop App öffnet sich nicht automatisch, wenn Sie einen Auftrag unterzeichnen möchten. Öffnen Sie die App, nachdem Sie Ihren Auftrag in meineBTV* eingegeben und durch klicken auf „mit App unterzeichnen“ bestätigt haben. Nun öffnet sich die App und Sie können Ihre Transaktion freigeben.

meineBTV* und BTV Security App

FAQs, Tipps und Tricks

* Entspricht im gesamten Dokument dem standardisierten Begriff Internetbanking der Verbraucherzahlungskonto-Diensteverordnung.

Kontakt

meineBTV Hotline

Bank für Tirol und Vorarlberg Aktiengesellschaft

Stadtforum 1

6020 Innsbruck

T +43 505 333 – 1160

E meine@btv.at

www.btv.at