

## Wichtige Hinweise zur Erstanmeldung im neuen Online-Banking-Portal ab dem 26.08.2019

### > Sie sind Kontoinhaber und verfügen bereits über Zugangsdaten.

Ihr Login und Ihr bisher genutztes Passwort bleiben für die Erstanmeldung im neuen Online-Banking weiterhin gültig.

Zur Nutzung des Online-Bankings müssen Sie ein neues TAN-Verfahren wählen und benötigen dazu eine Initial-TAN. Diese haben Sie per Post erhalten. Das entsprechende Schreiben ist mit dem Betreff „INITIAL-TAN FÜR DIE AUSWAHL DES TAN-VERFAHRENS IM ONLINE-BANKING“ versehen.

Diese TAN ist ausschließlich für den Vorgang der Registrierung des neuen TAN-Verfahrens gültig.

### > Sie sind Mitkontoinhaber, verfügen bislang nicht über eigene Zugangsdaten zum Online-Banking und haben Post von uns erhalten.

Sie haben diese Zugangsdaten erhalten, da für die Eröffnung von Gemeinschaftskonten zukünftig die Zustimmung beider Kontoinhaber mittels TAN-Eingabe erforderlich ist.

Sie haben von uns folgende Briefe erhalten:

- IHRE ONLINE-BANKING-ZUGANGSDATEN (LOGIN)
- IHRE ONLINE-BANKING-ZUGANGSDATEN (PASSWORT)
- INITIAL-TAN FÜR DIE AUSWAHL DES TAN-VERFAHRENS IM ONLINE-BANKING

Mit diesen Daten können Sie sich im Online-Banking anmelden und Ihr gewünschtes TAN-Verfahren freischalten.

Nach erfolgreicher Anmeldung sollten Sie Ihr persönliches Passwort über die entsprechende Funktion „Passwort ändern“ ändern, sofern Sie dies zuvor nicht direkt nach der Erstanmeldung bereits durchgeführt haben.

Die Initial-TAN ist ausschließlich für den Vorgang der Registrierung des neuen TAN-Verfahrens gültig.

### > Sie sind Verfügungsberechtigter und verfügen bereits über Zugangsdaten zum Online-Banking.

Ihr Login und Ihr bisher genutztes Passwort bleiben für die Erstanmeldung im neuen Online-Banking weiterhin gültig.

Zur Nutzung des Online-Bankings müssen Sie ein neues TAN-Verfahren wählen und benötigen dazu eine Initial-TAN. Diese haben Sie per Post erhalten. Das entsprechende Schreiben ist mit dem Betreff „INITIAL-TAN FÜR DIE AUSWAHL DES TAN-VERFAHRENS IM ONLINE-BANKING“ versehen.

Die Initial-TAN ist ausschließlich für den Vorgang der Registrierung des neuen TAN-Verfahrens gültig.

> Sie sind Kontoinhaber bzw. Verfügungsberechtigter, verfügen bislang nicht über einen Online-Banking-Zugang, möchten aber einen Zugang beantragen.

Bitte nutzen Sie hierzu ab 26.08.2019 die entsprechende Funktion „Online-Banking beantragen“, welche Sie auf der Login-Seite des Online-Bankings aufrufen können.

> Sie haben keine Post erhalten.

> Ihre Zugangsdaten sind verloren gegangen. / Sie haben Ihr Passwort vergessen.

> Ihre Zugangsdaten oder die Initial-TAN sind unlesbar geworden.

> Sie haben Probleme bei der Freischaltung.

Bitte wenden Sie sich in diesen Fällen ab dem 26.08.2019 telefonisch an unseren Online-Banking-Support unter 0221/57908-9380.

## Hinweise zu den Zugangsbriefen sowie Initial-TANs

> Warum habe ich mehrere Schreiben mit Zugangsdaten oder Initial-TANs erhalten?

Sie verfügen aktuell über mehrere Online-Banking-Zugänge, die wir im Rahmen der Umstellung zunächst 1:1 für Sie in das neue System überführen. Damit Sie unterbrechungsfrei im Online-Banking agieren können, erhalten Sie daher für jeden Zugang die benötigten Zugangsdaten von uns per Post.

> Warum sind die Schreiben merkwürdig adressiert? Warum enthält die Briefanrede einen Zusatz?

Es ist möglich, dass Sie über mehrere Online-Banking-Zugänge verfügen und daher im Rahmen der Umstellung auch mehrere Zugangsbriefe von uns erhalten.

Um für Sie kenntlich zu machen, welche Login-, Erstpasswort- und Initial-TAN-Briefe zusammen gehören, haben wir entweder in der Anschrift ein Merkmal zur Unterscheidung eingefügt oder in der entsprechenden Briefanrede. Alle Briefe, die gleichlautend adressiert sind und/oder die gleiche Briefanrede mit zusätzlichem Merkmal aufweisen, gehören zusammen.

Folgende Konstellationen (oder Kombinationen dieser Unterscheidungsmerkmale) treten dabei auf:

- Variante a) Schreiben für einen Einzelkontoinhaber
- Variante b) Schreiben für den ersten Kontoinhaber eines Gemeinschaftskontos
- Variante c) Schreiben für den zweiten Kontoinhaber eines Gemeinschaftskontos, bereits mit Zugang
- Variante d) Schreiben für den zweiten Kontoinhaber eines Gemeinschaftskontos, bisher ohne Zugang
- Variante e) Schreiben für einen Verfügungsberechtigten

Daraus ergeben sich folgende mögliche Varianten der Adressierung:

<p><u>Adressierung:</u> Max Muster Beispielstraße 1 12345 Teststadt Deutschland</p> <p><u>Briefanrede:</u> Guten Tag Max Muster,</p>	<p><u>Adressierung:</u> <b>Max Muster</b> Erika Muster Beispielstraße 1 12345 Teststadt Deutschland</p> <p><u>Briefanrede:</u> <b>Guten Tag Max Muster,</b></p>
<p><u>Adressierung:</u> Max Muster <b>Schreiben 123</b> Beispielstraße 1 12345 Teststadt Deutschland</p> <p><u>Briefanrede:</u> Guten Tag Max Muster,</p>	<p><u>Adressierung:</u> Max Muster Beispielstraße 1 12345 Teststadt Deutschland</p> <p><u>Briefanrede:</u> Guten Tag Max Muster <b>(-987),</b></p>

Diese zusätzlichen Kennzeichnungen finden nur im Rahmen der Datenübertragung ins neue Online-Banking-Portal Verwendung und haben keinen Einfluss auf Ihre gespeicherten Kundendaten. Zukünftige Korrespondenz wird wieder wie gewohnt an Sie adressiert werden.

## Vorangegangene Kundeninformation

Anliegend stellen wir Ihnen nochmals informatorisch die vorangegangenen, postalisch versandten Informationsschreiben zur Verfügung.

**Schriftliche Information an alle bestehenden und neuen Online-Banking-Teilnehmer:**

**Wichtige Hinweise für Sie  
Umstellung auf eine neue Online-Banking-Plattform**

Sehr geehrte Damen und Herren,

ab Montag, 26.08.2019 stellen wir Ihnen unser neues Online-Banking zur Verfügung.

Wir erhöhen damit für Sie den Funktionsumfang des neuen Online-Bankings und heben unsere Online-Banking-Plattform auf einen modernen, zukunftsorientierten technischen Standard. Beiliegend erhalten Sie hierzu eine Reihe an Informationen.

Wichtig für Sie:

Von Donnerstag, 22.08.2019 12:00 Uhr an steht Ihnen das bestehende Online-Banking-System für die Dauer der Umstellungs- und Wartungsarbeiten leider nicht zur Verfügung. Wir bitten Sie daher, notwendige Auszahlungen oder andere Online-Aufträge möglichst noch vor diesem Termin durchzuführen.

Während der Umstellungs- und Wartungsarbeiten können Sie dringende Aufträge über unsere E-Mail-Adresse [mail@abcbank.de](mailto:mail@abcbank.de) platzieren, die wir gerne für Sie durchführen.

Wir bedanken uns für das bisher von Ihnen entgegengebrachte Vertrauen in die Sicherheit und Zuverlässigkeit der abcbank GmbH und freuen uns, Ihnen mit dem neuen Online-Banking einen erweiterten Funktionsumfang anbieten zu können.

Für weitere Fragen und Informationen steht Ihnen unsere Kundenbetreuung gerne unter der Telefonnummer 0221/579 08-9370 zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihre abcbank GmbH

## Informationen zur Umstellung des Online-Bankings

### Umstellungszeitraum und Abschaltung des Online-Bankings

Die technische Umstellung startet am Donnerstag, 22.08.2019 ab 12:00 Uhr. Bitte planen Sie diesen Termin ein und führen Sie möglichst vor diesem Zeitpunkt alle erforderlichen Kontoeröffnungen, Verfügungen, Umbuchungen oder Betragskündigungen durch.

Sobald das Online-Banking im Rahmen der Umstellungsarbeiten abgeschaltet wurde, sehen Sie eine Wartungsseite und es ist kein Login mehr möglich. In diesem Zeitraum können Sie uns dringende Aufträge per E-Mail (eingescannter Auftrag mit Ihrer Unterschrift) an [mail@abcbank.de](mailto:mail@abcbank.de) senden.

Spätestens ab Montag, 26.08.2019 steht Ihnen das neue Online-Banking dann wieder vollumfänglich und mit neuem, erweitertem Funktionsumfang und neuem Design zur Verfügung.

### Änderungen bei den TAN-Verfahren

Das indizierte TAN-Verfahren auf Basis der Papier-TAN-Liste (iTAN) bieten wir Ihnen mit Einführung unseres neuen Online-Banking-Portals nicht mehr an.

Stattdessen haben Sie die Wahl zwischen dem mobilen TAN-Verfahren mTAN, bei dem Sie TANs vorgangsbezogen auf Ihre hinterlegte Mobilfunknummer gesendet bekommen, sowie dem pushTAN-Verfahren, welches die TAN-Bereitstellung über eine APP auf dem Smartphone vornimmt. Informationen zur benötigten App erhalten Sie in einem nachfolgenden Brief.

Sie erhalten hierzu in den nächsten Tagen per Post eine Einmal-TAN von uns, welche Sie zur Freischaltung Ihres künftigen TAN-Verfahrens verwenden müssen.

Wichtig: Bitte nutzen Sie diese Einmal-TAN erst nach erfolgter Umstellung des Online-Bankings ab dem 26.08.2019. Eine vorherige Nutzung kann zur Sperrung des Zugangs führen.

### Ihre Sicherheit

Beide neuen TAN-Verfahren bieten Ihnen ein Mehr an Sicherheit und entsprechen dem neuesten Marktstandard. Zudem setzen wir weiterhin auf die bewährte Referenzkontobindung, d.h. auch bei Eingabe einer TAN ist nur eine Verfügung zu Gunsten des fest hinterlegten Referenzkontos möglich. Verfügungen auf Bankverbindungen Dritter sind somit ausgeschlossen.

### Neue Zugangsdaten

Sofern Sie bisher als Mitkontoinhaber keine eigenen Zugangsdaten hatten, erhalten Sie in Kürze neue Zugangsdaten sowie eine Erst-TAN für die Freischaltung Ihres gewünschten TAN-Verfahrens. Bitte nutzen Sie diese Daten erst nach erfolgter Umstellung ab dem 26.08.2019.

### Neue Funktionen

Im neuen Online-Banking-Portal können Sie neben allen gewohnten Funktionen zukünftig auch die komplette Verwaltung Ihrer abcSpar-Kündigungen vornehmen oder steuerliche Daten einsehen und/oder bearbeiten. Umbuchungen sind ebenso möglich wie die selbstständige Eröffnung neuer Konten im Online-Banking, die unmittelbar danach sofort genutzt werden können.

### Neues Sicherheitsfeature: phenoPIN

Bitte beachten Sie, dass die Ihnen zugehenden Briefe mit Sicherheitsmerkmalen (z.B. PIN-Brief / TAN-Brief) zukünftig auf phenoPIN-Papier ausgestellt werden. Um die Information lesbar zu machen, muss das Sicherheitsfeld vorsichtig befeuchtet werden und darf keinesfalls aufgerubbelt werden. Bitte beachten Sie hierzu die Hinweise im jeweiligen Brief.