

FAQ „e-cash“

Die Bankhaus Lampe Mobile-Banking-APP bequem und sicher

Hier haben wir die wichtigsten Fragen und Antworten für Sie zum Thema Mobile-Banking mit unserer e-cash APP zusammengestellt. Bei weiteren Fragen hilft Ihnen unser Benutzerhandbuch oder unser Service weiter.

Woher bekomme ich die Banking-APP?	Die Banking-App ist steht unter dem Namen „Bankhaus Lampe e-cash“ in dem entsprechenden Store zum Download zur Verfügung, oder Sie besuchen das Kundenportal unserer Website www.bankhaus-lampe.de .
Wie installiere ich die APP?	Nach dem Download der Bankhaus Lampe App „e-cash“ installiert sich diese automatisch auf Ihrem Endgerät.
Wie sind meine Daten geschützt?	Die Daten sind in einem passwortgeschütztem Datentresor auf Ihrem Endgerät abgelegt. Der Zugang ist entweder durch ein persönliches Passwort oder – soweit eingerichtet – durch einen Fingerabdruck möglich. Die Bank kann diesen Datentresor nicht einsehen.
Welche Transaktionsfreigabeverfahren stehen zur Verfügung?	Dies ist abhängig von Ihrer Bank. Beim Bankhaus Lampe werden derzeit die iTAN, mTAN per SMS, photoTAN, HBCI und das EBICS-Verfahren unterstützt.
Wie lege ich ein Konto an?	Über das 3-Punktemenü am oberen rechten Bildschirmrand kann man ein neues Konto einrichten. Sollten bei einer bestehenden Bank neue Konten eröffnet werden, werden diese automatisiert eingerichtet.
Wie kann ich die Reihenfolge meiner Konten in der Kontenübersicht ändern?	Öffnen Sie das 3-Punktemenü am oberen rechten Bildschirmrand und rufen das Untermenü „Bearbeiten“ auf. Eine Änderung ist möglich, indem Sie das Symbol mit den Linien am Ende der jeweiligen Zeile berühren und nach oben oder unter verschieben, bis das Konto an der gewünschten Stelle steht.
Wie aktualisiere ich meine Konten?	Sie können die Kontenliste mit dem Finger nach unten ziehen, bis die Aktualisierung beginnt. Im nächsten Schritt werden Sie aufgefordert, Ihre Online-Banking-PIN einzugeben. Sofern die PIN gespeichert ist, entfällt dieser Schritt. Anschließend wird der Kontoabruf durchgeführt. In der Einstellung besteht zusätzlich die Möglichkeit den Rundruf beim Programmstart automatisiert durchführen zu lassen.
Beherrscht die APP das Girocode-Verfahren?	Ja, man kann mit der APP die entsprechenden QR-Codes einlesen und entschlüsseln. Zeitgleich bietet die APP an, QR-Codes für das eigene Konto zu erzeugen.
Wie kann ich mehrere ungelesene Buchungen auf einmal als gelesen bestätigen?	In der Kontenübersicht tippen Sie unten rechts das Doppelhäkchen an. Der Hinweis auf ungelesene Buchungen sollte nun nicht mehr erscheinen.
Wie erfasse ich Eilzahlungen?	Diese Funktion ist zurzeit noch nicht möglich. Die Einführung ist geplant.
Wie rufe ich Kontoauszüge im PDF-Format ab?	Im Balkenmenü Bankzugänge aufrufen, dort bei der jeweiligen Bankverbindung unter „Zusätzliche Optionen“ die Option „E-Kontoauszüge via HKEKA abrufen“ einschalten.

Wie aktualisiere ich die Kontoauszüge im PDF-Format?	Durch Antippen des Kontos wird eine Ansicht geöffnet in der am unteren Rand ein Menüpunkt „Dokument“ auswählbar wird. Hier kann dann durch runterziehen des Bildschirms (pull-to-refresh) die Aktualisierung gestartet werden.
Wo kann ich den Abrufzyklus der E-Kontoauszüge verändern?	In der Kontoübersicht das gewünschte Konto aufrufen, dort über das Zahnradsymbol auf die Einstellungen wechseln. Im Menü kann man dann im Untermenü Rundruf bei den E-Kontoauszügen (nach Aktivierung) den Zyklus auswählen zwischen <ul style="list-style-type: none">• Wöchentlich (Sonntags)• Monatlich (am Ersten)• Immer
Wie richte ich meine Kreditkarte vom Bankhaus Lampe ein?	Auf der Seite https://www.bankhaus-lampe.de/de/kreditkarteninfo-online stehen alle Informationen, um sich für den Service anzumelden.
Wo finde ich noch nicht übertragene Aufträge?	Diese befinden sich im Ausgangskorb, welcher im Balkenmenü zu finden ist.
Wie richte ich meine EBICS-Zugangsdaten ein?	Im 3-Balkenmenü oben links können Sie die Bankzugänge auswählen. Dort finden Sie über das 3-Punktmenü am rechten oberen Bildschirmrand den Punkt „Neuer EBICS Bankzugang“. Mit diesem können Sie eine Bankparameterdatei für EBICS erzeugen. Die notwendigen Eingaben entnehmen Sie bitte dem Anschreiben Ihrer Bank. Nach der erfolgreichen Schlüsselübertragung zur Bank, kann über den Button „INI Brief“ dieser zur Freischaltung gedruckt werden. Die Bank benötigt diesen Ausdruck inkl. Unterschrift des betreffenden Teilnehmers zur Freigabe der Signatur.
Wie kann ich meine Daten von einem Gerät zum nächsten mitnehmen?	Eine geräteübergreifende Datenhaltung ist nur zwischen Apple-Geräten möglich. Über die iCloud kann die Datenbank synchron gehalten werden. Über die Exportfunktion können die Daten systemübergreifend exportiert werden.
Ich habe mein Login-Passwort vergessen. Was kann ich tun?	Das Login-Passwort schützt einen Datentresor. Dieser kann aus Sicherheitsgründen nicht wieder hergestellt werden. Sie können den Datentresor lediglich löschen und neu anlegen.
Ich habe meine PIN zu oft falsch eingegeben.	Eine Entsperrung ist abhängig von Ihrer Bank entweder nur nach Rücksprache mit Ihrem Berater oder manuell im Internet durch Eingabe einer TAN möglich.
Wie ändere ich meinen Online-Banking-PIN?	Um Ihre PIN zu ändern, gehen Sie auf unsere Internet-Seite www.bankhaus-lampe.de und melden sich in unserem Online-Banking-System an. Unter dem Menüpunkt „Einstellungen“ können Sie unter dem Eintrag „PIN ändern“ eine neue PIN vergeben. Für Ihre anderen Banken sprechen Sie bitte das dortige electronic banking Team an.
Wie sperre ich meinen Online-Banking Zugriff?	Nahezu alle Banken bieten eine spezielle 24/7 Hotline für eilige Sperrungen an. Für die Bankhaus Lampe KG stehen diese Daten auf https://www.bankhaus-lampe.de/de/online-banking
Wie kann ich den QR-Code für mein Konto anzeigen ?	In der Kontenübersicht am rechten Bildschirmrand ist hinter jedem Konto ein Symbol mit 3 Punkten, dies führt zum QR-Code. Hier kann auch die Kontobenennung individualisiert werden und das Konto gelöscht werden. Mit dem ebenfalls hier erscheinenden Zahnradsymbol kommt man in die Kontoeinstellungen.

e-cash Service

Service-Telefon

+49 (0)521 582-1112

E-Mail

onlinebanking@bankhaus-lampe.de

Sperr-Hotline

+49 (0)521 582-1177

Status | 09.08.2017