

## IT-Systemumstellung 2021

Um Ihnen den bestmöglichen Service bieten zu können, werden wir zum 8.Mai 2021 unseren IT-Dienstleister wechseln und dadurch unsere Banking- und Serviceangebote modernisieren. Mit unserem neuen Partner, dem größten IT-Anbieter für Banksoftware in Deutschland, setzen wir auf eine starke Gemeinschaft. Damit sichern wir langfristig unser Erfolgsmodell – persönliche Beratung plus digitaler Service. Hier haben wir wichtige Informationen für Sie zusammengefasst, damit Sie das neue OnlineBanking direkt nutzen können.

**Am Freitag, den 07.05.2021 schließt die Bank um 13 Uhr.**

Ganz wichtig: **Das alte OnlineBanking und die alten Zugangsdaten können Sie ab dem 8.Mai 2021 nicht mehr nutzen.**

Das bisherige OnlineBanking wird ebenfalls zu diesem Zeitpunkt eingestellt. Es wird **kein LOGIN** möglich sein.

Am Montag, den 10.05.2021 werden wir unser neues OnlineBanking-System für Sie freischalten. Die erforderlichen Zugangsdaten erhalten Sie einige Tage vor Systemumstellung. **Bitte nutzen Sie die neuen Zugangsdaten erst ab dem 10.05.2021 !!**

Um Ihnen den Übergang auf das neue System so einfach wie möglich zu machen, finden Sie auf dieser Seite wichtige Informationen:

### Was ist neu ?

- ❖ Unser OnlineBanking erhält einen völlig neuen Look und neue Funktionen.
- ❖ Neue URL ins OnlineBanking (martinbank-online.de)  
Die Webadresse (URL) für Ihr OnlineBanking wird sich ändern. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen, die Online-Dienste grundsätzlich nur über unserer Web-Seite (www.martinbank.de) aufzurufen. Den Link finden Sie auf unserer Startseite unter Online-Banking > Login Onlinebanking.
- ❖ **Aus User/Benutzernamen wird NetKey**  
Zur Anmeldung für das OnlineBanking nutzen Sie bitte die **neuen Zugangsdaten**, die wir Ihnen wenige Tage vor der Systemumstellung zusenden werden.  
Für Ihre erste Anmeldung im neuen System müssen Sie den NetKey eingeben. Diese neue sechs- bis neunstellige Zugangskennung ersetzt Ihren bisherigen Benutzernamen. Künftig können Sie sich mit diesem oder Ihrem „Alias“ im OnlineBanking anmelden. Den „ALIAS“ können Sie sich jederzeit selbst über Ihren neuen OnlineBanking Zugang vergeben.  
Zusätzlich erhalten Sie eine neue PIN, die Sie nach erfolgreicher Erstanmeldung jederzeit selbst ändern können.
- ❖ **OnlineBanking sperren und entsperren**  
Sie haben nach wie vor drei Versuche für die richtige Eingabe Ihrer PIN. Beim dritten Fehlversuch wird Ihnen aus Sicherheitsgründen der Online-Zugang gesperrt.  
Sie bekommen dann im Anschluss automatisch eine neue Start-PIN per Post zugesandt.

### ❖ **Das neue Postfach**

Alle Nachrichten und Kontoauszüge seit dem 01.01.2019 finden Sie dort wieder. Außerdem haben Sie hier die Möglichkeit Mitteilungen an die Bank zu schreiben, die auch an dieser Stelle von unseren Mitarbeitern beantwortet werden. Sollten Sie ältere Auszüge gespeichert haben und diese noch benötigen, laden Sie diese bitte vor der Umstellung auf Ihren Rechner herunter.

### ❖ **Neues TAN-Verfahren**

Zur mobilen TAN (=TAN per SMS auf ihre Mobilfunknummer), bieten wir nun auch ein Push-Tan-Verfahren (TAN-App) an: „pushTAN SecureGO“. Bitte installieren Sie die App „SecureGo“ auf Ihrem Mobiltelefon.

Bitte beachten Sie: **Ein TAN-Verfahren ist für alle Zugänge zum OnlineBanking verpflichtend.** Falls Sie sich noch zu keinem TAN-Verfahren angemeldet haben oder Ihre Telefonnummer nicht dem deutschen Mobilfunknetz zugehörig ist, wird Ihr Zugang automatisch zum Push-TAN-Verfahren mit der SecureGo-App umgestellt. Zur Freischaltung des TAN-Verfahrens erhalten Sie einen Freischaltcode, der Ihnen mit einem separaten Schreiben zugesandt wird. Kunden, die bereits für das MTAN-Verfahren freigeschaltet waren, benötigen zur weiteren Nutzung des MTAN-Verfahrens keinen zusätzlichen Freischaltcode .

Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen als TAN-Verfahren die PushTAN „SecureGO“ zu verwenden:

- Optimale Kontrollmöglichkeiten zur Abwehr von Manipulationsversuchen.
- Die jeweilige TAN ist nur für die aktuelle Transaktion gültig und kann von Dritten nicht für andere Transaktionen missbraucht werden.
- Die TAN wird jeweils neu erzeugt und ist nur wenige Minuten gültig.
- Erhöhte Sicherheit durch die Nutzung zweier unterschiedlicher Kommunikationsmedien.

## **Fragen zum neuen OnlineBanking**

### ❖ **Wie melde ich mich zum neuen OnlineBanking an?**

Öffnen Sie wie gewohnt auf unserer Homepage den „Login OnlineBanking“. Es öffnet sich unsere neu gestaltete Login-Seite. Melden Sie sich hier mit Ihrem neuen NetKey und der PIN an. Drücken Sie dann auf „Anmelden“. Es öffnet sich das neue OnlineBanking.

### ❖ **Wo finde ich eine Übersicht meiner Konten?**

Nach der Anmeldung zum neuen OnlineBanking landen Sie direkt auf Ihrer neuen Startseite. Hier sehen Sie auf den ersten Blick eine Übersicht Ihrer Konten.

### ❖ **Wo finde ich die Umsatzanzeige zu meinem Konto?**

Sie rufen die Umsatzanzeige auf, indem Sie in der Kontenübersicht auf das gewünschte Konto klicken. Alternativ können Sie auf den Pfeil neben dem Konto klicken und dann das Icon „Umsätze“ wählen.

❖ **Wie kann ich die Übersicht meiner Konten individuell an meine Bedürfnisse anpassen?**

Sie haben die Möglichkeit, die Anzeige Ihrer Konten individuell anzupassen. Dafür bieten wir Ihnen verschiedene Optionen an. Ihre Einstellungen bleiben auch bei zukünftigen Aufrufen erhalten.

Option 1: Sortierung der Kontenanzeige individuell festlegen:  
Klicken Sie auf das Icon mit dem Pfeil nach unten. Es öffnet sich ein kleines Fenster. Sie können hier die Kontenübersicht nach verschiedenen Kriterien sortieren:  
Kontoart  
Kontoinhaber

Option 2: Sichtbarkeit & Kontenbezeichnung individuell festlegen:  
Klicken Sie dafür auf das Icon mit den 3 Punkten. Es öffnet sich ein kleines Fenster. Sie können hier über zwei verschiedene Menüpunkte die Kontenansicht individualisieren.

Sichtbarkeit von Konten bearbeiten -  
Sie können ausgewählte Konten von der Anzeige in der Kontenübersicht ausschließen.

Kontobezeichnung ändern -  
Sie können Bezeichnung Ihrer Konten nach eigenen Wünschen individualisieren.

❖ **Wo finde ich meine Überweisungsvorlagen aus dem bisherigen OnlineBanking?**

Um Ihre bisherigen Überweisungsvorlagen in das neue OnlineBanking zu importieren, gehen Sie im Menü „Banking & Verträge“ auf den Reiter „Vorlagen“.

Hier wählen Sie das Feld „Überweisungsvorlagen“. Es öffnet sich die Übersicht der Überweisungsvorlagen. Sie können hier über den Button „Vorlagen übertragen“ die Datenübernahme starten. Es werden alle Bankverbindungen hochgeladen, die Sie in den letzten 14 Monaten vor Systemumstellung genutzt haben.

❖ **Wie kann ich eine Überweisung durchführen?**

Überweisungen können im Menü „Banking & Verträge“ unter dem Reiter „Überweisung“ ausgeführt werden. Ihnen stehen unter diesem Reiter folgende Überweisungsoptionen zur Verfügung:

Inland/SEPA

Dauerauftrag

Ausland

❖ **Wie kann ich eine einfache Inland-/SEPA Überweisung vornehmen?**

Überweisung individuell:

Klicken Sie auf „Inland/SEPA“ und geben Sie die Zahlungsdaten des Empfängers, den Betrag, Verwendungszweck und das Ausführungsdatum ein. Klicken Sie anschließend auf „Prüfen & Beauftragen“.

Überweisung per Vorlage:

Im Menüpunkt „Vorlagen“ finden Sie Ihre Vorlagen für Überweisungen und Auslandszahlungen. Wählen Sie die gewünschte Vorlage. Klicken Sie dafür auf das Icon mit den 3 Punkten. Es öffnet sich ein kleines Fenster und Sie können mit Hilfe der Vorlage eine Überweisung oder einen Dauerauftrag erfassen.

#### ❖ **Wo finde ich meine angekündigten Lastschriften?**

Sie finden Ihre angekündigten Lastschriften in Ihrer Kontenübersicht in der Umsatzanzeige. Wählen Sie in der Kontoübersicht das entsprechende Konto aus und lassen sich dann die Umsätze anzeigen, indem Sie auf das Icon Umsätze drücken. Es erscheint Ihre Umsatzanzeige. Hier werden Ihnen - sofern vorhanden - angekündigte Lastschriften angezeigt.

#### ❖ **Wo finde ich meine Lastschriftvorlagen ?**

Leider ist die Übernahme der Lastschriftvorlagen in das neue OnlineBanking **nicht möglich** ! Sie können im neuen OnlineBanking Einzellastschriften, Dauerlastschriften und Ihre Vorlagen direkt erfassen.

Für Vereine empfehlen wir die Nutzung einer Vereinssoftware. Die SEPA-Dateien können Sie unter dem Punkt „Aufträge“ Dateiverarbeitung hochladen.

#### ❖ **Wo finde ich mein Postfach?**

Ihr Postfach erreichen Sie mit einem einfachen Klick oben rechts auf das Briefsymbol. Ihnen werden im Postfach alle Dokumente Ihrer Bank angezeigt. Auch Ihre bisherigen Dokumente werden automatisch in das neue OnlineBanking übertragen. Außerdem können Sie aus dem Postfach Nachrichten direkt an uns senden oder auf Nachrichten von uns antworten.

Im Ordner Dokumente finden Sie zum Beispiel:

- Mitteilungen der Bank (Kontomitteilungen)
- Kontoauszüge
- Wertpapierabrechnungen und -informationen

#### ❖ **Wie kann ich meinen Online-Zugang sperren?**

Ihren OnlineBanking Zugang können Sie selbst direkt im OnlineBanking sperren. Klicken Sie oben rechts auf das Personensymbol und wählen Sie anschließend den Bereich „Datenschutz & Sicherheit“ aus. Klicken Sie hier den Punkt "Online-Zugang sperren" an, um mit dieser Funktion den Online-Zugang zu sperren.

Bitte beachten Sie:

Wenn Sie im OnlineBanking auf [Sperren] klicken, wird Ihr Online-Zugang sofort gesperrt. Sie werden von der OnlineBanking Anwendung automatisch abgemeldet. Die Freigabe muss durch die Bank erfolgen.

Falls Ihr OnlineBanking-Zugang nach 3x Falscheingabe der PIN automatisch gesperrt wurde, erhalten Sie systembedingt eine neu PIN zugesandt. Die Bank kann Sie leider nicht wie bisher kurzfristig entsperren.

### ❖ **Wie muss der Alias aufgebaut sein?**

Der Alias muss aus mindestens 7 Zeichen bestehen und kann maximal 35 Zeichen lang sein. Zulässig sind alle Buchstaben, Ziffern und die Sonderzeichen . \_ @.

Ein rein numerischer Alias ist nicht möglich.

Zwischen Groß- und Kleinschreibung wird nicht unterschieden.

### ❖ **Wie kann ich mein Alias ändern?**

Wenn Sie Ihren Alias ändern möchten, klicken Sie oben rechts auf das Personensymbol und wählen Sie anschließend den Bereich „Datenschutz & Sicherheit“ aus. Dort finden Sie den Alias im Bereich „Online-Zugang“.

Nach einem Klick auf das Pfeilsymbol neben dem Eintrag „Alias“ öffnet sich ein kleines Pop-up Fenster. Hier haben Sie die Möglichkeit Ihren Alias zu ändern oder zu löschen.

### ❖ **Wie kann ich meine TAN-Verfahren verwalten?**

Um Ihr TAN-Verfahren zu verwalten, klicken Sie oben rechts auf das Personensymbol und wählen Sie anschließend den Bereich „Datenschutz & Sicherheit“. Dort finden Sie den Bereich „Sicherheitsverfahren“. Wenn Sie Ihre TAN-Verfahren einsehen, ändern oder löschen möchten, dann klicken Sie auf das Pfeilsymbol rechts. Es öffnet sich ein kleines Pop-up Fenster mit dem Titel „Wir leiten Sie weiter“. Klicken Sie auf den Button „Zur TAN-Verwaltung wechseln“.

Es öffnet sich ein neuer Tab. Hier haben Sie die Möglichkeit Ihre TAN-Verfahren zu verwalten.

### ❖ **Warum sehe ich meine Umsätze nur 30 Tage rückwirkend?**

Grundsätzlich ist im OnlineBanking die Umsatzanzeige rückwirkend bis 30 Tage eingestellt! Sie können aber auch alle Umsätze der letzten 90 Tage abrufen. Dies müssen Sie am jeweiligen Konto einstellen:

Rufen Sie in der Kontoübersicht die Umsätze für das Konto auf. In der Umsatzanzeige sehen Sie oben rechts eine Lupe. Bitte klicken Sie diese an. Es öffnet sich ein Feld, in dem Sie einen Zeitraum von 30, 60 oder 90 Tagen wählen können. Um Ihre Umsätze 14 Monate rückwirkend anzusehen, tragen Sie bitte ein Datum von / bis ein.

### ❖ **Warum ist das TAN-Verfahren „SecureGo APP“ besonders sicher?**

SecureGo steigert Ihre Sicherheit, indem zwei unterschiedliche Kanäle (OnlineBanking und SecureGo-App) eingesetzt werden.

- Betrugsversuche wie z.B. die Umleitung der SMS (Mobile TAN) über die Bestellung neuer SIM - Karten in Ihrem Namen, sind zum Scheitern verurteilt, da die TAN nur direkt in die App gesendet wird, die nur auf einem Endgerät installiert werden kann.
- Die jeweilige TAN ist nur für die aktuelle Transaktion gültig und kann von Dritten nicht für andere Transaktionen missbraucht werden.
- Die TAN ist nur wenige Minuten gültig.
- Die TAN rufen Sie in der App ab, die auf Ihrem Mobiltelefon oder Ihrem Tablet installiert ist.
- Die angezeigten Daten wie z.B. Empfängerkontonummer und Betrag bieten Ihnen optimale Kontrollmöglichkeit.

❖ **Wo finde ich die Umsatzdateien für den MT940- oder CSV-Export?**

Rufen Sie in der Kontoübersicht die Umsätze für das jeweilige Konto auf. In der Umsatzanzeige sehen Sie 3 Punkte, oben rechts neben der Lupe. Bitte klicken Sie dieses Zeichen an. Es öffnet sich ein Fenster „EXPORT“ mit einer Auswahl an Dateiformaten. Hier bitte das entsprechende Dateiformat auswählen und den Umsatzzeitraum einschränken. Download starten mit dem Button „Exportieren“.