

Technische Störung im Zahlungsverkehr

Aufgrund einer technischen Störung kam es am vergangenen Donnerstag (5.12.2019) bei Kunden im Zahlungsverkehr zu Leistungseinbußen. Nach Behebung der Störung konnten bereits am Folgetag die offenen Transaktionen sukzessive abgearbeitet werden. Ein Großteil konnte inzwischen erfolgreich verbucht werden.

Betroffen sind insbesondere Zahlungen von Sparkassenkonten zu Bankinstituten außerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe. Die nun noch offenen Transaktionen werden aktuell mit großer Sorgfalt priorisiert in die Verarbeitung gegeben. Im Einzelfall kann es noch bis Ende der Woche dauern, bis die Gelder bei den Kunden eingehen.

Der aktuelle Zahlungsverkehr ist nicht betroffen und verläuft ohne Einschränkungen.

Kunden, denen ein finanzieller Schaden entsteht, wird die Helaba gegen einen entsprechenden Nachweis diesen Schaden ersetzen. Als Sparkassenkunde richten Sie Ihre Reklamationen bitte per Mail an kundenfeedback@sparkasse-passau.de oder schriftlich an die Sparkasse Passau, Qualitätsmanagement, Nikolastraße 1, 94032 Passau. Betroffene Kunden von Bankinstituten außerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe können ihren Schaden direkt bei der Helaba geltend machen. Ein entsprechendes Formular kann unter <https://helaba.com/de/antragaufschadensregulierung> heruntergeladen werden.

„Wir bitten die entstandenen Unannehmlichkeiten zu entschuldigen und arbeiten mit Hochdruck daran, die noch offenen Transaktionen schnellstmöglich zu verarbeiten“, erklärt Sven Matthiesen, Leiter Vorstandsstab und Konzernstrategie der Helaba.

Aufgrund der behobenen technischen Störung beim IT-Dienstleister Finanz Informatik Technologie Service (FI-TS) standen am Donnerstag folgende Services nicht zur Verfügung: SEPA-Überweisungen, Lastschriften und die Verbuchung von Kartentransaktionen. Die Ausführung von Echtzeit-Überweisungen und Individual-Zahlungsverkehr war von der Störung nicht betroffen und konnte normal abgewickelt werden.

Freitag früh (6.12.2019) konnte gemeinsam mit dem IT-Dienstleister FI-TS und dem Hersteller der betroffenen Komponente die technische Störung behoben werden. Der Service wurde unmittelbar wieder hochgefahren und die offenen Transaktionen wurden überwiegend am Freitag sowie an den Folgetagen bearbeitet.

„Ursache für die Störung war ein trotz umfassender Absicherung eingetretener Defekt bzw. Fehler in einer zentralen Komponente zur Verarbeitung von Zahlungsverkehrstransaktionen. Ein Cyberangriff kann definitiv ausgeschlossen werden. Wir sind unmittelbar auf den Hersteller der betroffenen Komponente zugegangen, um die Ursache zu ermitteln und künftige Störungen zu verhindern“, erklärt Dr. Walter Kirchmann, Vorsitzender der Geschäftsführung der der Finanz Informatik Technologie Service.

(Quelle: Presseinformation der Hessischen Landesbank vom 10.12.2019)