

# Fragen & Antworten

## Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Hier finden Sie häufig gestellte Fragen und die passenden Antworten dazu.

### MyPen / MyPen Pro / PayPen / Wireless PayPen (Lesestifte)

#### **MyPen, MyPen Pro, PayPen und Wireless PayPen sind nicht kompatibel für Windows 7.**

Die Herstellerfirma CREALOGIX offeriert deshalb folgende Umtauschangebote:

- MyPen und MyPen Pro für CHF 148.- (exkl. Porto & Verpackung)
- PayPen für CHF 99.- (exkl. Porto & Verpackung)
- Wireless PayPen für CHF 198.- (exkl. Porto & Verpackung)

Bitte senden Sie dazu Ihren Lesestift mit einer Notiz und Ihren Absenderdaten per Post an CREALOGIX zurück.

Kontakt:

CREALOGIX E-Payment AG  
Bösch 83b  
CH - 6331 Hünenberg  
Tel: + 41 41 784 55 55  
Fax: + 41 41 784 55 66  
<http://www.crealogix.com>

### Installation / e-banking Update

#### **Nach der Installation finde ich den Zugang zum e-banking nicht.**

Bei der Installation von VP Bank e-banking wird ein Icon für den Zugang automatisch auf Ihrem Desktop installiert. Fehlt das Icon, können Sie im e-banking Verzeichnis C:\programme\vpbank\ebanking\de\program\ eine Verknüpfung auf das Programm vp-ebanking.exe erstellen und auf den Desktop ziehen.

Keinen Zugang zu VP Bank e-banking erhalten Sie über den Internet Browser, da es sich um ein unabhängiges Programm handelt.

#### **Das Installationsprogramm meldet mir, dass nicht genügend Arbeitsspeicher vorhanden ist, obwohl laut meinen Systemeinstellungen 128 MB RAM Arbeitsspeicher verfügbar sind.**

Je nach Konfiguration kann es sein, dass einzelne installierte Komponenten zusätzlichen Arbeitsspeicher benötigen (z.B. Grafikkarte), dies wird in den Systemeinstellungen aber nicht angezeigt. Bitte setzen Sie sich mit dem Helpdesk in Verbindung.

### **Wenn ich das e-banking starte wird ein Download durchgeführt – was soll ich tun?**

Das e-banking Programm führt automatisch vor dem Starten einen Software – Update durch, um das Programm auf den neuesten Stand zu bringen. Dieser Software-Update Mechanismus kommt nur zum Tragen, wenn die VP Bank eine neue Version einspielt. Dies garantiert, dass Sie immer mit der neuesten Version arbeiten und von neuen Funktionen und Verbesserungen profitieren können. Bitte warten Sie ab, bis der Download beendet ist. Dies kann je nach Internetverbindung zwischen 5 – 20 Minuten dauern.

### **Kann ich das automatische Update (den Download) des e-banking Programms unterbrechen?**

Ja, das e-banking kann während des Update-Vorganges unterbrochen werden. Der Download wird beim nächsten Start des e-banking an der Stelle fortgesetzt, an der Sie abgebrochen haben.

### **Wenn ich das e-banking starte, kommt eine Meldung eines anderen Programms, auf der ich gefragt werde, ob ich das javaw.exe File zulassen möchte. Wie soll ich weiter vorgehen?**

Die Meldung wird von Ihrer Firewallsoftware ausgegeben, die Sie mit "Immer zulassen" quittieren müssen. Damit fügt die Firewallsoftware die e-banking Version ihren vertrauten Programmen hinzu, so dass eine Verbindung zur VP Bank aufgebaut werden kann. Weitere Informationen zur Konfiguration der Firewall finden Sie in den Installationsanleitungen.

Benutzername / Passwort / Matrixkarte

### **Wenn ich versuche, mich beim e-banking anzumelden, erhalte ich die Meldung „Ungültiger Benutzername oder falsches Passwort“. Was kann ich tun?**

Da die persönlichen Passwörter unserer Kunden nicht abgespeichert werden, können wir Ihnen nur ein neues Initialpasswort generieren, welches Ihnen per Post zugestellt wird. Für die Eingabe des Passwortes empfehlen wir Ihnen Folgendes zu beachten:

- Bitte beachten Sie, dass das Passwort «Case Sensitiv» ist (Gross- und Kleinschreibung wird beachtet).
- Wenn Sie einen Laptop verwenden, bitte überprüfen Sie ob «Num Lock» aktiviert ist.

Wenn Sie 5 x in Folge ein falsches Passwort eingegeben haben, wird der Zugang automatisch gesperrt. In diesem Fall und / oder wenn Sie ein neues Initialpasswort wünschen, wenden Sie sich bitte an den Helpdesk.

### **Ich bekomme bei der Anmeldung die Meldung, dass der Matrixcode ungültig ist. Was kann ich tun?**

Wenn diese Meldung erscheint, ist die Matrixkarte, die Sie verwenden nicht mehr gültig. Wenn 90% der Codes aufgebraucht sind, wird automatisch eine neue Matrixkarte generiert und an die Kunden per Post zugestellt. Wenn sie keine neue Matrixkarte erhalten haben, wenden Sie sich bitte an den Helpdesk.

### **Wo kann ich mein Passwort ändern?**

Unter dem Menüpunkt Extras / Passwort ändern haben Sie die Möglichkeit das Passwort zu ändern. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen, dies regelmässig zu tun.

## Bedienung

### Wie kann ich Favoriten festlegen?

Unter dem Menüpunkt Extras/Favoriten. Hier werden Ihnen alle Befehle die im e-banking verwendet werden in Listenform dargestellt. Sie können die Befehle aus der Liste auswählen und über Drag&Drop in die Favoritenleiste ziehen.

### Wo sehe ich die Nachrichten im e-banking?

Die gesendeten und erhaltenen Nachrichten werden unter Services / Nachrichtenübersicht zur Verfügung gestellt.

Die Abonnements werden unter «Services/Dienste abonnieren» bereitgestellt. Wenn das Häkchen in der Spalte «Abonniert» ersichtlich ist, können Sie das PDF Dokument mit einem Doppelklick auf die entsprechende Zeile öffnen.

### Wie kann ich nach einer Kundengruppenbildung wieder alle (auch nicht zugeordnete) Kunden im Kundenselektor sehen?

Drücken Sie die Ctrl Taste auf Ihrer Tastatur und klicken Sie auf eine Kundengruppe während Sie die Ctrl Taste noch gedrückt halten.

### Was tun, wenn nicht alle Spalten einer Tabelle auf dem Bildschirm zu sehen sind?

Spalten ausblenden, indem Sie das Kontextmenü für Spaltenausblenden aufrufen. Klicken Sie auf die Spaltenüberschrift und drücken Sie die rechte Maustaste um das Kontextmenü aufzurufen. Aktivieren/deaktivieren Sie die gewünschten Spalten über die Checkbox.

Spalten verschieben, indem Sie die Spalte bei der Überschrift mit der linken Maustaste packen.

### Warum wird mir im Feld für die Kunden-/Konto-/Depot-Auswahl die Meldung „ungültige Auswahl“ angezeigt?

Sie haben nicht die entsprechende Berechtigung um die Funktion auszuführen. Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen.

### Ich kann das e-banking auf dem Bildschirm nicht vollständig sehen. Fenster werden abgeschnitten und Buttons werden nicht angezeigt.

Überprüfen Sie Ihre Bildschirmauflösung unter Start/Einstellungen/Systemsteuerung/Anzeige und Registerkarte Einstellungen.

Das e-banking benötigt eine Bildschirmauflösung von mindestens 1024 x 768 Pixel.

### Wo werden mir die abonnierten Dienste zur Verfügung gestellt?

Die Abonnements werden unter Services/Dienste abonnieren bereitgestellt. Wenn das Häkchen in der Spalte „Abonniert“ ersichtlich ist, können Sie das PDF Dokument mit einem Doppelklick auf die entsprechende Zeile öffnen.

### Ist das Abonnieren von Diensten kostenpflichtig?

Das Abonnieren von Diensten ist kostenlos.

### Wieviel kostet die Bestellung von Broschüren und roten Einzahlungsscheinen (Zustellung per Post)?

Sie haben keine Kosten, das Porto wird von der VP Bank übernommen.

### Wo kann ich die Zustelladresse für Bestellungen einstellen?

Unter dem Menüpunkt Extras / Einstellungen. In den Einstellungen können Sie in der Registerkarte «Adressdaten» die Zustelladresse festlegen.

### Kann ich über Nachrichten auch Aufträge an die VP Bank schicken?

Nein, es werden keine Aufträge über diesen Kanal entgegengenommen.

## e-Post

### Wie kann ich e-Post im e-banking nutzen?

Um die kostenlose Dienstleistung nutzen zu können benötigen wir eine unterzeichnete Zusatzvereinbarung zur Nutzung von e-Post, die Sie direkt hier ausfüllen und ausdrucken können. Senden Sie den Antrag bitte an Ihren Kundenberater.

- ▶ Nutzungsantrag e-Post (für Kunden der VP Bank Vaduz) (PDF, 71 KB)
- ▶ Nutzungsantrag e-Post (für Kunden der VP Bank Zürich) (PDF, 70 KB)
- ▶ Nutzungsantrag e-Post (für Kunden der VP Bank Luxemburg) (PDF, 65 KB)

### Wie und Wo wird mir die e-Post zur Verfügung gestellt?

Die Korrespondenz wird im PDF – Format unter e-Post/e-Postübersicht zur Verfügung gestellt.

### Welche Kosten entstehen durch den Bezug der Korrespondenz über e-Post?

Durch den Bezug Ihrer Korrespondenz über e-Post entstehen keine Kosten für Sie. Sie ersparen sich dadurch die Portospesen. Für die Bestellung zusätzlicher Bankbelege gelten die allgemein gültigen Tarife.

### **Kann ich auch nur einen Teil meiner Bankbelege über e-Post beziehen?**

Sie können individuell festlegen, welche Korrespondenz Sie über die e-Post beziehen möchten und welche Sie weiterhin physisch zugestellt haben möchten.

### **Wie lange stehen mir die elektronischen Bankbelege im e-banking zur Verfügung?**

e-Post Dokumente stehen 24 Monate in der e-Postübersicht zur Verfügung.

### **Kann ich e-Post jederzeit wieder abbestellen?**

Sie können die Bank jederzeit beauftragen, die Bankbelege in Zukunft ausschliesslich wieder in Papierform zuzustellen.

## **Vermögens- und Kontoauszüge**

### **Ist das Bestellen von Vermögens- und Kontoauszügen kostenpflichtig?**

Nein, die Bestellung von Vermögens- und Kontoauszügen ist kostenlos.

### **Wo und wie sehe ich die bestellten Vermögens- und Kontoauszüge im e-banking?**

Die Vermögens- und Kontoauszüge werden in der e-Bestellungsübersicht (e-Post/e-Bestellungsübersicht) im PDF – Format zur Verfügung gestellt.

### **Wie lange stehen mir die Vermögens- und Kontoauszüge zur Verfügung?**

Die bestellten Vermögens- und Kontoauszüge stehen in der e-Bestellungsübersicht 2 Monate zur Verfügung.

## **Vermögensinformation**

### **Warum sehe ich unter meinem Benutzer keine Konti und Vermögenswerte? (e-banking plus)**

Mit Ihrem e-banking plus Vertrag erhalten Sie einen Superuser mit Passwort und Matrixkarte und einen ersten Benutzer mit Passwort und Matrixkarte (ohne Berechtigungen).

Ihr erster Benutzer hat bei der ersten Anmeldung noch keine Berechtigungen zugeteilt. Diese müssen zuerst mit dem Superuser vergeben werden. Melden Sie sich als Superuser an und teilen Sie Ihrem ersten Benutzer die entsprechenden Berechtigungen und Kunden zu.

### **Wieso sehe ich eine erfasste Zahlung nicht in der Zahlungsauftragsübersicht?**

Zahlungsaufträge werden direkt nach der Ausführung als pendente Zahlungen gespeichert.

Sie haben die Zahlungsauftragsübersicht im Workspace (Hauptfenster) und den Filter auf «Pendent» gesetzt. Der Zahlungsauftrag wird angezeigt, wenn Sie auf «Aktualisieren» klicken.

Sie haben die Zahlungsauftragsübersicht im Workspace geöffnet, haben eine Zahlung erfasst und den «Aktualisieren Knopf» gedrückt, und trotzdem wird der Auftrag nicht angezeigt. Setzen Sie den Filter auf «Pendent» oder «Alle» und aktualisieren Sie die Übersicht.

Sie haben eventuell irrtümlich einen Dauerauftrag erfasst. Dieser Zahlungsauftrag wäre dann unter der Dauerauftragsübersicht ersichtlich.

### **Warum kann ich keinen Kontoübertrag von einem Konto auf das andere machen?**

Kontoüberträge sind nur möglich auf Konti am gleichen Stamm und innerhalb eines Depots. In allen anderen Situationen verwenden Sie die Zahlungsart «Bankinterne Überweisung».

### **Verwendung der IBAN-Nummer für EURO-Zahlungen.**

Für eine zuverlässige und effiziente Abwicklung von EURO-Zahlungen ist die Angabe der IBAN-Nummer sowie der Bank Identifier Code (Swiftcode oder Bankleitzahl) empfehlenswert.

Erfassen Sie die IBAN-Nummer in der Zahlungsart «Bankzahlung Ausland» im Feld Begünstigter mit der Auswahl IBAN. Die IBAN-Nummer können Sie in diesem Feld mit oder ohne Leerschläge erfassen.

Beispiel: LI12 0880 5001 2345 6781 2 oder LI1208805001234567812

### **Wie erkenne ich, ob eine Zahlung ausgeführt wurde?**

Unter dem Menu «Zahlungsverkehr / Zahlungsauftragsübersicht» erhalten Sie eine Zusammenstellung mit allen aufgegebenen Zahlungen und deren Verarbeitungsstati. Weist eine Zahlung den Status «Ausgeführt» aus, ist die Zahlung erledigt. Weitere Beschreibungen zu den verschiedenen Stati finden Sie im e-banking unter «Hilfe / Übersicht».

### **Warum kann ich ab einem Sparkonto keine Zahlungen aufgeben?**

Aufgrund des Zwecks des Kontos und den damit verbundenen Rückzugsbedingungen (dafür erhalten Sie einen höheren Zinssatz) können Sie über das e-banking System keine Zahlungen aufgeben. Ein Kontoübertrag vom Sparkonto auf andere Konten ist allerdings möglich.

### **Warum kann ich nicht alle Daueraufträge bearbeiten?**

Sie können zwar alle Daueraufträge eines Kontos betrachten, jedoch nur die im e-banking System erfassten Daueraufträge verändern oder annullieren. Die im e-banking erfassten Daueraufträge erkennen Sie am leeren Feld in der Spalte «Erfasser» auf der Dauerauftragsübersicht (Menü «Zahlungsverkehr / Dauerauftragsübersicht»).

### **Wie kann ich eine Zahlung innerhalb der VP Bank vornehmen?**

Bei einem Übertrag auf dem gleichen Stamm (ersten 8 Stellen der Kontonummer): Kontoübertrag. Bei einer Zahlung auf ein Drittkonto: Bankinterne Überweisung.

### **Wie aktuell sind meine Konto- und Depot-Daten?**

Online-Abfrage: die Daten werden mehrmals täglich aktualisiert.  
Bestellung als PDF-Formular. (Bei Vermögensauszügen gilt der Schlusstand vom Vortag)

### **Wie kann ich häufig wiederkehrende Zahlungen abspeichern?**

Eine Zahlung wird, nachdem Sie aufgegeben wurde, automatisch in der Auftragsübersicht (Menü «Zahlungsverkehr / Zahlungsauftragsübersicht») gespeichert. Die Zahlung kann kopiert, mit den notwendigen Angaben (Betrag, Referenznummer oder Zahlungsgrund) ergänzt und erneut aufgegeben werden. Als weitere Hilfestellung ist bei allen Zahlungsarten ein «Begünstigten-Verzeichnis» hinterlegt. Falls Sie eine Zahlung mit einem Begünstigten erfassen, den Sie schon einmal verwendet haben, wird Ihnen der Begünstigte automatisch als Vorschlag abgefüllt. Neben dem Begünstigten-Feld ist eine Lupe abgebildet, die Sie zu dem entsprechenden Verzeichnis führt.

### **Warum kann ich bei Daueraufträgen das Ausführungsdatum nicht ändern?**

Das Dauerauftragsdatum ist standardmässig deaktiviert. Um das Dauerauftragsdatum zu aktivieren gehen Sie im Menü Extras auf die Systemeinstellungen und dort auf das Register Zahlungsverkehr. Setzen Sie dort das Häkchen bei «DA-Datum ändern».

### **Wo kann ich die Ordner für die DTA und BESR Dateien einstellen?**

Unter dem Menüpunkt «Extras / Einstellungen», können Sie auf der Registerkarte System die Verzeichnisse für DTA und BESR festlegen. Das festzulegende Verzeichnis muss bestehen.

### **Warum kann ich mein DTA-File nicht senden?**

Sie haben keine Berechtigung für die Funktion Zahlungsverkehr oder das DTA-File entspricht nicht den vorgegebenen Formatstandards. Bitte setzen Sie sich mit dem Helpdesk in Verbindung.

### **Wie kann ich BESR Daten und/oder LSV+- Eingänge über das e-banking beziehen?**

Die BESR Daten und die LSV+- Eingänge können über die Funktion «Datentransfer / BESR» abholen bezogen werden. Bitte setzen sie sich mit Ihrem Kundenbetreuer in Verbindung, wenn Sie BESR Daten und / oder LSV+- Eingänge über das e-banking beziehen möchten. Diese Funktion steht nur den Kunden mit einer Geschäftsbeziehung zur VP Bank Vaduz zur Verfügung.

### **Kann ich BESR Daten, die ich schon einmal abgeholt habe, noch mal abholen?**

Ja, die BESR Daten können bis 24 Monate zurück abgeholt werden. Aktivieren Sie dazu auf der Maske «BESR abholen» das «Datum von» und suchen Sie das gewünschte Datum in der Liste.

## **Börse / Geldmarkt**

### **Warum kann ich ein bestimmtes Wertpapier im e-banking nicht finden?**

Das Wertpapier wird zurzeit nicht bei der VP Bank geführt. Setzen Sie sich bitte mit Ihrem Kundenberater in Verbindung.

### **Wann werden Börsenaufträge weiterverarbeitet?**

Unser Händlerzentrum ist von 8:00 - 20:00 Uhr MEZ besetzt.

Börsenaufträge, die nach 20:00 Uhr aufgegeben werden, bearbeiten wir wie folgt:

- Tagesgültige Aufträge gelangen nicht zur Ausführung
- Aufträge mit einer mehrtägigen Gültigkeitsdauer werden am darauf folgenden Tag platziert.

### **Wieviel kostet ein Börsenauftrag?**

Als e-banking (gilt nicht für e-bankingplus) Kunde erhalten Sie einen Rabatt von 25 % auf unsere Courtage bei Börsenaufträgen, welche über e-banking platziert wurden.

(Die jeweilige Minimalcourtage bleibt bestehen)

### **Wie erkenne ich, ob ein Börsenauftrag ausgeführt wurde?**

Unter dem Menu «Börse / Börsenauftragsübersicht» erhalten Sie eine Zusammenstellung mit allen aufgegebenen Aufträgen und deren Verarbeitungsstati. Weist ein Börsenauftrag den Status «ausgeführt» auf, ist der Auftrag erledigt. Weitere Beschreibungen zu den verschiedenen Stati finden Sie im Help.

### **Werde ich bei Fälligkeit eines Festgeldes informiert?**

Ja. Sieben Tage vor Fälligkeit erhalten Sie eine Mitteilung, falls der Benutzer des e-banking die Berechtigung für Fälligkeitsmeldungen hat.

## e-banking Helpdesk

### e-banking Helpdesk **Vaduz**

Phone: +423 235 64 64

Fax: +423 235 79 79

**Montag bis Freitag**

**8.00 - 17.30 Uhr**

 E-Mail senden

### e-banking Helpdesk **Zürich**

Phone: +41 (44) 226 25 65

Fax: +41 (44) 226 25 24

**Montag bis Freitag**

**8.00 - 17.30 Uhr**

 E-Mail senden

### e-banking Helpdesk **Luxemburg**

Phone: +352 404 770-555

Fax: +352 404 770-505

**Montag bis Freitag**

**8.30 - 17.30 Uhr**

 E-Mail senden

### e-banking Helpdesk **Singapur**

Phone: +65 6305 0050

Fax: +65 6305 0051

**Montag bis Freitag**

**9.00 - 18.00 Uhr**

 E-Mail senden

### e-banking Helpdesk **BVI**

Phone: +1 284 494 1100

Fax: +1 284 494 1199

**Montag bis Freitag**

**8.00 - 17.00 Uhr**

 E-Mail senden

## Kontakt aufnehmen

**VP Bank (Schweiz) AG**





Bahnhofstrasse 3  
Postfach 2993  
8022 Zürich  
Schweiz

Tel +41 44 226 24 24  
Fax +41 44 226 25 24

[Kontaktformular](#)

- [▶ E-Mail senden](#)
- [▶ Alle Standorte](#)