10.12.2019

Technische Störung im Zahlungsverkehr der Helaba

- Kunden von Verzögerungen im Zahlungsverkehr betroffen
- Offene Transaktionen inzwischen mehrheitlich verarbeitet
- Finanzielle Schäden werden gegen Nachweis beglichen
- Helaba und Finanz Informatik Technologie Services bitten, entstandene Unannehmlichkeiten zu entschuldigen

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. Nach Behebung der technischen Störung sind entgegen einer ersten Analyse noch offene Transaktionsdateien identifiziert worden.

Betroffen sind insbesondere Zahlungen von Sparkassenkonten zu Bankinstituten außerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe. Dies kann mehrere zehntausend Kunden betreffen. 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. Dazu wenden sich betroffene Sparkassenkunden bitte an ihre kontoführende Sparkasse. Betroffene Kunden von Bankinstituten außerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe können ihren Schaden direkt bei der Helaba geltend machen. Das entsprechende Formular kann am Ende dieser Meldung heruntergeladen werden.

Anmerkung der Redaktion am 2. 3. 2020: Die bis dato eingegangenen Erstattungsgesuche wurden von der Helaba beglichen. Ab jetzt beachten Sie bitte das geänderte Verfahren:

Update zum Verfahren

Kunden, die nach dem 3. März 2020 Erstattungsgesuche aus der technischen Störung vom 5. Dezember 2019 geltend machen wollen, wenden sich bitte mit einer Reklamation an Ihre Hausbank oder Sparkasse.

„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 Finanz Informatik Technologie Service.

Kontakt



Ursula-Brita Krück

stv. Pressesprecherin

+49 69 / 91 32 - 21 92

LinkedIn

Nachricht schreiben

Walter Kirchmann

Finanz Informatik Technologie Service

+49089945118002

Nachricht schreiben