

Presseinformation

10.12.2019

Technische Störung im Zahlungsverkehr der Helaba

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

Frankfurt - 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. 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.

Presseinformation

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.

Presse und Kommunikation

Neue Mainzer Straße 52-58
60311 Frankfurt am Main
www.helaba.de
Tel.: +49 (0) 69 / 9132 – 2192

Mike Peter Schweitzer

E-Mail: mikepeter.schweitzer@helaba.de

Ursula-Brita Krück

E-Mail: ursula-brita.krueck@helaba.de

Dr. Walter Kirchmann

Finanz Informatik Technologie Service GmbH & Co. KG
Tel.: +49 (0) 89 / 94511-8002
E-Mail: Marketing@f-i-ts.de

Über die Helaba:

Mit rund 6.100 Mitarbeitern sowie einer Bilanzsumme von 221 Mrd. Euro gehört der Helaba-Konzern zu den führenden Banken am Finanzplatz Frankfurt. Unternehmen, Banken sowie institutionellen Investoren bietet sie umfassende Finanzdienstleistungen aus einer Hand. Die Sparkassen versorgt sie mit hochwertigen, innovativen Finanzprodukten und Dienstleistungen. Als Sparkassenzentralbank in Hessen, Thüringen, Nordrhein-Westfalen und Brandenburg ist die Helaba starker Partner für 40 Prozent aller deutschen Sparkassen. Mit ihrer Tochtergesellschaft Frankfurter Sparkasse ist sie regionaler Marktführer im Retail Banking. Gleichzeitig verfügt sie mit der 1822 direkt über ein Standbein im Direktbankengeschäft. Die Landesbausparkasse Hessen-Thüringen als selbstständiger Geschäftsbereich der Helaba nutzt die Sparkassen als Vertriebspartner und ist Marktführer in beiden Bundesländern. Im Rahmen des öffentlichen Förder- und Infrastrukturgeschäfts betreut die WIBank unter dem Dach der Helaba Förderprogramme des Landes Hessen. Über ihre finanzwirtschaftlichen Aufgaben hinaus engagiert sich die Bank in vielen Bereichen des öffentlichen Lebens und fördert wegweisende Projekte in Bildung, Kultur, Umwelt, Sport und Sozialwesen.

Datenschutz:

Wenn Sie unseren Presseservice künftig nicht mehr nutzen möchten, teilen Sie uns dies bitte per Mail mit (presse@helaba.de). Hinweise zum Datenschutz und zur Widerrufserklärung finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter <http://dsgvo.helaba.de>