

Q&A

1) 引越しをします。手続は必要でしょうか。

引越し(国内国外問わず)、ご帰国予定がある場合、銀行でも各種手続が必要となります。必ず担当にご連絡いただき、必要書類をご提出下さい。

2) PLUSCARD というところから手紙が届きました。

弊行と提携しているクレジットカード会社です。内容をご確認下さい。お客様ご自身での確認、お手続が必要な場合がございます。カード名義人ご本人様からの各種問い合わせ受付電話番号はクレジットカード裏面右上に明記されております。(24 時間、英語可)

Sparkassen Card/クレジットカード:

1) クレジットカード・キャッシュカードを無くしてしまいました。

直ちに紛失されたクレジットカード・キャッシュカードをブロックして下さい。フリーダイヤル **Tel.:(+49)116116** までご連絡下さい(24 時間)。紛失したカードのみがブロックされますので、他のカードや口座そのものは通常通りご利用いただけます。クレジットカードは再発行も依頼できます。キャッシュカード再発行は別途弊行にご連絡下さい。

2) S-ID-Check: Verified by Visa/Master Card Secure Code という文言がオンラインショッピング中に表示され、パスワードの入力を要求されました。

ご自身で事前に設定が必要なオンラインショッピング専用パスワードです。店頭でご利用の 4 桁の暗証番号とは別物です。(4 桁の暗証番号入力をサイトから要求されることはことはありません) 弊行日本語サイト「クレジットカードのご案内」メニューからお手続下さい。

3) S-ID-Check: Verified by Visa/Master Card Secure Code でパスワードを繰り返し入力間違えてブロックがかかったようです。

再度パスワードを設定し直してください。手続詳細は「クレジットカードのご案内」メニューから確認下さい。

4) クレジットカードで決済できませんでした。

弊行提携のクレジットカード会社「PLUSCARD」にまずお問い合わせ下さい。お電話いただくことでその場で解決できることもございます。カード名義人ご本人様からの各種問い合わせ受付電話番号はクレジットカード裏面右上に明記されております。(24 時間、英語可)

5) クレジットカードの利用明細が送られてきません。

ご利用明細はご自身でご確認いただけます。確認方法詳細は弊行日本語サイト「クレジットカードのご案内」メニューをご参照下さい。(郵送は有料です)

6) クレジットカードの有効期限はいつですか。

また、新しいカードはいつ送付されますか。

クレジットカードの有効期限はカード正面に記載されています。
例えば 10/20 と書いてある場合には 2020 年 10 月 31 日まで有効です。新しいカードは有効期限が切れる月の中旬に届きます。
(例: 2020 年 10 月中旬頃)

ドイツ国外での受け取りは郵便事情によりさらに数日時間がかかります。カード類は転送できません。お引越しの際は必ずその旨弊行にご連絡下さい。

オンラインバンキング:

1) オンラインバンキングにログインできません。

三度間違った PIN/TAN 入力による利用停止、又はブラウザのバージョン等の不適合が考えられます。ブラウザのバージョンを確認、必要があればアップデートの手続きをお取り下さい。
ブロック解除手続きは営業時間内に担当宛へご連絡下さい。

2) フィッシングが心配です。

お使いになる PC のウイルス対策を万全にお取り下さい。
弊行がオンラインバンキング内にて、お客様自身でシステムのセキュリティーチェックや間違ったブックイングの訂正手続きをお客様に依頼することはございません。そのような表記が現れた際はすぐに手続きを中断して、ログアウトし、ご連絡下さい。

3) プリペイド携帯へのチャージがうまくいきません。

電話番号は国コード+49 を入れず、01xxxから始まる番号を入力して下さい。

4) 送金の際シンクロ作業後 TAN 入力しても先に進めません。

一日の限度額を超えている可能性があります。「オンラインバンキングのご案内」メニュー「リミット変更手続き方法」からご自身の設定状況をご確認下さい。

5) 一日の送金限度額はいくらですか。

国内、国外を問わず、一日に送金できる限度額です。
「オンラインバンキングのご案内」メニュー「リミット変更手続き方法」からご自身の設定状況をご確認下さい。EUR20000 までであれば即日の変更もご自身でお手続可能です。

6) オンラインバンキングやオンラインショップで見かける

「paydirekt」って何ですか？

オンラインショップで安心してご利用いただけるドイツ生まれの新しい支払方法です。ご利用には登録が必要です。登録手続き方法は「オンラインバンキングのご案内」paydirekt 新規登録方法をご参照下さい。

送金:

1) 日本への送金がしたいのですが。

オンラインバンキング又は弊社支店窓口でお手続きいただけます。

通常は下記の情報が必要になります。

受取人に受取銀行側での海外送金に必要な情報をご確認下さい。

- 1) 受取銀行名 (英語正式名)
- 2) BIC (SWIFT コード)
- 3) 支店名、支店番号
- 4) 受取銀行支店の所在地(都市名、県名、国名)
- 5) 受取口座番号
- 6) 受取口座名義人名
- 7) 受取人が受取銀行で登録している住所

上記以外に仲介銀行情報(郵貯銀行やネット銀行等)が必要な場合があります。必ず受取人(受取銀行)にご確認下さい。

(2016年12月5日更新)