

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。必ず出国前に日本デスクにご連絡いただき、必要書類をご提出下さい。新たな居住国の納税者番号 TIN(日本の場合は 12 桁のマイナンバー)のご連絡も必要です。

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)

3) ドイツ出国後、口座はいつまで使えますか。

各種清算が終わったら正式に解約の手続をお取り下さい。口座解約手続をせずに日本へ全額送金してしまい口座残高がマイナスの状態でも口座を残してしまったり、出張中にカードで残高を使用後に口座を放置して債権取り立て会社のお世話になる方が後を絶ちません。口座は放置せずに必ず正式に解約手続をお取り下さい。解約用紙を日本デスクでご用意しております。口座解約時の残高送金は弊行にお任せ下さい。

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 登録済みですか？:

オンラインショップでクレジットカードでの支払いが完了できません。

クレジットカードとアプリを紐づけしてオンラインショッピングでの支払いを認証するシステムです。最近特に旅行関係の予約・支払い先で登録済みであることが必要となっています。「クレジットカードのご案内」メニューからお手続き下さい。

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。

S-ID-Check そのものを再登録して下さい。「クレジットカードのご案内」メニューからお手続き下さい。

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」にまずはお問い合わせ下さい。不正使用防止のためカード名義人からのコンタクト待ち状態にあり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)使用限度額を超える場合は弊行にご連絡下さい。

5) クレジットカードの利用明細が郵送されないようにしたいのですが。

利用明細はご自身でオンラインバンキング上でご確認いただくことが基本です。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。

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後半に届きます。(例:2020 年 10 月後半)

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。

2017 年 8 月～2021 年 7 月の間に(有効期限:08/17-07/21)

更新されるカードは「PIN」が新しくなります。

今後店頭での PIN 認証が増えるため、新しいカードから 1 週間ほど遅れて新しい PIN もお手元に届きます。

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。PIN/TAN 入力間違いによりログインできなくなっている場合は営業時間内にご本人様から弊社宛にお電話下さい。

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。弊社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キ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「リミット変更手順方法」からご自身の設定状況をご確認下さい。読取機に差し込むカードが有効なキャッシュカードであるかもご確認下さい。

5) 一日の送金限度額はいくらですか。

国内、国外を問わず、一日にオンラインバンキングを使って送金できる限度額はご自身で設定いただけます。「オンラインバンキングのご案内」メニュー「リミット変更手順方法」からご自身の設定状況をご確認下さい。口座名義人は EUR20000 までは即日変更/ご利用が可能です。それ以上は数日手続きに時間をいただきますので計画的にご利用下さい。

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。

7) 読取機が反応しません。

電池の入れ替えの際に「+」と「-」をご確認ください。

バーコードが読み取れない場合はマニュアル手続き方法をお試し下さい。

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。

受取銀行にマイナンバー(個人番号)の登録を求められる事があります。

送金実行前に必ず確認下さい。

- 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(特に**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)に必要な情報をご確認下さい。

(2018年12月更新)