

Häufige Fragen (FAQ)

Fragen zur Umstellung oder zur neuen App? Hier finden Sie die wichtigsten Antworten – kurz und verständlich.

Allgemein

Warum wird das Digital Banking umgestellt?

Das Digital Banking wird modernisiert, damit Sie künftig eine schnellere, sicherere und intuitivere Lösung nutzen können. Die neue Plattform ist technisch auf dem neusten Stand und ermöglicht Funktionen, die mit dem bisherigen System nicht möglich waren.

Umstellung

Muss ich vor der Umstellung etwas beachten?

- Bitte signieren Sie offene Zahlungsaufträge vor der Umstellung im e-Banking. Eine Signierung nach der Umstellung ist nicht mehr möglich.
 - Vordefinierte Zahlungslisten (z.B. für wiederkehrende Sammel- oder Salärzahlungen) werden im neuen Digital Banking nicht mehr angeboten. Falls Sie die Empfängerangaben für Ihre Unterlagen benötigen, empfehlen wir Ihnen, diese vorgängig zu sichern.
 - In der Schweiz wurde der nationale Zahlungsverkehr erneuert und an die ISO-Norm 20022 angepasst: Das bisherige Format MT940 (Banktransaktionen/Kontoauszug) wurde auf das neue Format camt.053 (resp. camt.054 für Belastungs- und Gutschriftanzeigen) umgestellt. Im neuen Digital Banking steht das Format MT940 deshalb nicht mehr zur Verfügung. Die Daten können Sie bei Bedarf als PDF, CSV, camt.053 oder camt.054 herunterladen. Bitte stellen Sie mit Ihrem Software-Partner sicher, dass Sie die ISO20022-Formate in Ihrem Programm verarbeiten können.
-

Wann kann ich umstellen?

Sobald Ihre Umstellung bereitsteht, werden Sie direkt beim Login ins e-Banking darauf hingewiesen.

Wie starte ich die Umstellung?

Im e-Banking werden Sie auf die Umstellung hingewiesen. Mit «**Jetzt umstellen**» starten Sie den Überführungsprozess. Alternativ können Sie die Umstellung für einige Wochen verschieben («**Später umstellen**»).

Bleiben meine e-Banking-Verträge unverändert?

Ihr e-Banking-Vertrag wird auf das neue Digital Banking umgestellt. An Ihren angeschlossenen Konten sowie an Ihren Zugangsdaten ändert sich nichts – eine Neuregistrierung ist nicht erforderlich.

Gibt es während der Umstellung eine Downtime/Systemausfälle?

Nein: Die Umstellung wird direkt im e-Banking angezeigt und Sie werden Schritt für Schritt durch den Prozess geführt. Sollte es wider Erwarten zu Einschränkungen kommen oder etwas nicht funktionieren, hilft Ihnen unser Kundendienst e-Banking gerne weiter.

Login & Sicherheit (e-Secure vs. Mobile Banking App)

Was ist der Unterschied zwischen der e-Secure App und der neuen Mobile Banking App?

- Die e-Secure App dient als Authentisierungsmittel (2FA). Mit dieser App bestätigen Sie die Logins ins e-Banking (Push-Bestätigung).
 - Die Mobile Banking App ist die eigentliche Banking-App mit Banking-Funktionen, mit welcher Sie nach der Umstellung neu auch das Login ins e-Banking bestätigen (Push-Bestätigung). Sie kann aber auch unabhängig vom e-Banking genutzt werden (Mobile-Only).
-

Ich habe ein neues Mobilgerät oder mein bestehendes Gerät verloren. Wie erhalte ich wieder Zugang zum Digital Banking?

Melden Sie sich mit Ihrer Vertragsnummer und Ihrem Passwort im e-Banking an. Auf der folgenden Login-Seite können Sie einen neuen Aktivierungsbrief bestellen (Versand 1-3 Arbeitstage). Mit diesem können Sie die Mobile Banking App wieder aktivieren und sich anschliessend wieder im e-Banking anmelden.

Mobile Banking App

Muss ich die neue Mobile Banking App installieren?

Im Umstellungsprozess haben Sie zwei Möglichkeiten:

- **Empfohlen: Installation & Aktivierung der neuen Mobile Banking App** (sie ersetzt die e-Secure App fürs Login), oder
 - **Neue Mobile Banking App nicht installieren:** Dann funktioniert die **alte Mobile Banking App nicht mehr**, und das Login erfolgt weiterhin über die **e-Secure App**.
-

Ich nutze bisher Mobile Banking nur «ohne Transaktionen» (nur Anzeige). Geht das weiterhin?

Nein. Eine reine «Leseversion» (nur Kontostand einsehen) der App ist nicht mehr verfügbar. Die App steht ausschliesslich als vollwertiger Zugang zur Verfügung – Transaktionen sind nun im Rahmen Ihrer Berechtigungen möglich. Wenn Sie die App nicht nutzen möchten, installieren Sie sie während der Umstellung bitte nicht.

Warum kann ich die bisherige Mobile Banking App nicht mehr herunterladen?

Mit der Umstellung auf das neue Digital Banking wird die bisherige Mobile Banking App aus dem Store entfernt. Bitte wenden Sie sich an den Kundendienst e-Banking, damit Sie die Umstellung auf das neue Digital Banking vornehmen können.

Was passiert mit der alten Mobile Banking App?

Sobald Sie die Umstellung im e-Banking durchgeführt haben, wird die alte Mobile Banking App **gesperrt**.

Wie lade ich die neue [Mobile Banking App](#) herunter?

Sie laden die App über einen [QR-Code](#) (Apple App Store oder Google Play Store) herunter. Der QR-Code soll mit der **Kamera-App Ihres Mobilgeräts** gescannt werden (nicht in der e-Secure App oder in der Mobile Banking App)

Was muss ich in der App beachten?

In der neuen App sollen **Mitteilungen/Benachrichtigungen zugelassen** werden. Danach führen Sie die Aktivierung fort, indem Sie den **QR-Code am Bildschirm** scannen.

Wie kann ich ein zusätzliches Gerät aktivieren?

Ein weiteres Gerät können Sie direkt im e-Banking aktivieren. Klicken Sie dazu oben rechts auf Ihr Profil mit den Initialen, wählen Sie Einstellungen, das Register «Digitales Zugriffsmanagement» und anschliessend «Gerätemanagement». Dort können Sie das neue Gerät mit der neuen Mobile Banking App aktivieren.

Ich möchte die neue App nicht sofort aktivieren, erst später – geht das?

Ja. Wenn Sie zunächst mit e-Secure weiterarbeiten möchten, können Sie die neue Mobile Banking App später wie folgt aktivieren: Im e-Banking auf das **Profil** oben rechts mit Ihren Initialen klicken → **Einstellungen** → Register «**Digitales Zugriffsmanagement**» → «**Gerätemanagement**». Dort kann die neue Mobile Banking App aktiviert werden.

Alternative: Aktivierung per Brief

Alternativ kann unser Kundendienst e-Banking einen neuen Aktivierungsbrief auslösen, der per Post versendet wird. Danach können Sie den QR-Code auf dem Brief mit der neuen Mobile Banking App scannen, um sie zu aktivieren.

Geräte & Kompatibilität

Mit welchen Versionen ist die neue Mobile Banking App kompatibel?

Für eine sichere und zuverlässige Nutzung empfehlen wir, das Betriebssystem Ihres Mobilgeräts stets aktuell zu halten. Regelmässige Updates sind wichtig für Sicherheit, Stabilität und die volle Funktionsfähigkeit – veraltete Software kann Sicherheitslücken enthalten. Die neue Mobile Banking App ist kompatibel mit dem aktuellen Betriebssystem sowie den zwei vorherigen Hauptversionen. Stand Anfang 2026 sind dies:

- iOS 26, iOS 18 und iOS 17
- Android 16, Android 15, Android 14

Für den bestmöglichen Schutz Ihrer Bankgeschäfte empfehlen wir, automatische Updates zu aktivieren und die jeweils neueste iOS-/Android-Version zu verwenden.

Was ist, wenn mein Mobilgerät zu alt ist oder kein offizieller Store verfügbar ist?

Die neue Leihkasse Mobile Banking App wird nur im **offiziellen iOS App Store** und im **Google Play Store** zur Verfügung gestellt. Wenn Ihr Gerät keinen dieser Stores unterstützt oder zu alt ist, kann die App nicht verwendet werden – in diesem Fall verwenden Sie bitte weiterhin die **e-Secure App**. Beachten Sie jedoch, dass nach der Umstellung auf das neue e-Banking die alte Mobile Banking App nicht mehr funktioniert.

Was ist, wenn beim Aktivieren ein Bildschirmschutz verlangt wird, obwohl ich bereits einen habe?

Wenn bei der Aktivierung verlangt wird, einen Bildschirmschutz (PIN/Muster/Face-ID/Fingerprint) einzurichten, obwohl dies bereits erfolgt ist, kann das darauf hindeuten, dass das Gerät zu alt ist bzw. die Sicherheitsanforderungen nicht mehr erfüllt werden. In diesem Fall soll weiterhin **e-Secure** verwendet werden.

Beachten Sie jedoch, dass nach der Umstellung auf das neue e-Banking die alte Mobile Banking App nicht mehr funktioniert.

Funktionen & Änderungen

Welche neuen Funktionen gibt es und kommen neue Funktionen dazu?

Ja. Die Lösungen sind u. a. für **Instant Payments** vorbereitet (in Zukunft verfügbar) und unterstützen **Multibanking**.

Was ändert sich für mich mit dem neuen Digital Banking?

Mit dem neuen e-Banking und der neuen Mobile Banking App erhalten Sie ein modernisiertes Digital Banking. Beide Lösungen sind neugestaltet und auf eine **Mobile-First / Mobile-Only-Nutzung** ausgelegt (inkl. Transaktionssignatur direkt in der App). Zusätzlich gibt es neu einen Finanzassistenten mit Analysen, einen «Darkmode» sowie einen modernen Online-Kontoauszug.

Was ist Multibanking?

Multi-Banking ermöglicht es Ihnen, Konten und Karten verschiedener Banken zentral in einer einzigen e-Banking-Lösung zu überblicken und zu verwalten. Sie behalten jederzeit die volle Kontrolle und entscheiden selbst, welche Daten angezeigt werden.

Weitere Informationen zu Multibanking finden auf Seite 7

Ich nutze Zahlungslisten (Stammlisten). Gibt es das weiterhin?

Nein, vordefinierte Zahlungslisten (z.B. für wiederkehrende Sammel- oder Salärzahlungen) werden im neuen Digital Banking nicht mehr angeboten. **Falls Sie die Empfängerangaben für Ihre Unterlagen benötigen, empfehlen wir Ihnen, diese vorgängig zu sichern.**

Muss ich Zahlungen aus der Mobile Banking App weiterhin im e Banking signieren?

Nein. Zahlungen aus der Mobile Banking App müssen nicht mehr im e-Banking signiert werden. Grund: Die App ist für eine unabhängige Nutzung (Mobile-Only / Mobile-First) ausgelegt.

Ändert sich etwas bei den eBill-Einstellungen?

Nein. Wenn Sie eBill bereits nutzen, bleiben Ihre bisherigen Einstellungen bestehen. Falls Sie eBill bisher noch nicht verwendet haben, können Sie eBill nach der Umstellung jederzeit im e-Banking aktivieren: Melden Sie sich im e-Banking an, wählen Sie im Menü «Zahlungen» den Button «eBill-Portal».

Weitere Informationen zu eBill erhalten Sie auf www.ebill.ch

Wie kann ich Daten/Transaktionen (ISO 20022) herunterladen?

In der Schweiz wurde der nationale Zahlungsverkehr erneuert und an die ISO-Norm 20022 angepasst: Das bisherige Format MT940 (Banktransaktionen/Kontoauszug) wurde auf das neue Format camt.053 (resp. camt.054 für Belastungs- und Gutschriftanzeigen) umgestellt. Im neuen Digital Banking steht das Format MT940 deshalb nicht mehr zur Verfügung. Die Daten können Sie bei Bedarf als PDF, CSV, camt.053 oder camt.054 herunterladen.

Eine Beschreibung und Anleitung finden Sie hier: [Anleitung ISO 20022 Meldungen](#)

Warum sehe ich auf dem Konto bei den Bewegungen keinen Saldo mehr?

Klicken Sie auf dem entsprechenden Konto in der Lasche «Transaktionen» auf «Einstellungen» und aktivieren Sie «Saldo pro Transaktion anzeigen».

Kann ich im e-Banking QR-Rechnungen (PDF) hochladen?

Diese Funktion wird voraussichtlich im 2. Halbjahr 2026 zur Verfügung stehen.

Multibanking

Wie sicher ist Multibanking?

Das Multibanking der Leihkasse Stammheim AG erfüllt höchste Sicherheitsstandards. Alle Datenübertragungen zwischen der Leihkasse Stammheim AG und den angebundenen Drittbanken sind verschlüsselt.

Welche Banken können für Multibanking verwendet werden?

- Aargauische Kantonalbank
 - Bank CIC
 - Bank in Zuzwil
 - Banque Cantonale du Jura
 - BCV
 - Berner Kantonalbank
 - Caisse d'Épargne de Cossonay société coopérative
 - Clientis-Banken
 - Ersparniskasse Affoltern im Emmental
 - Ersparniskasse Schaffhausen
 - Hypothekarbank Lenzburg
 - Leihkasse Stammheim
 - Luzerner Kantonalbank
 - Nidwaldner Kantonalbank
 - PostFinance
 - UBS
 - Schwyzer Kantonalbank
 - Valiant Bank
 - Zuger Kantonalbank
 - Zürcher Kantonalbank
 - Zürcher Landbank
-

Was passiert, wenn der e-Banking-Vertrag gesperrt wird?

Der Vertrag und die entsprechenden Konten werden zwar noch angezeigt, jedoch ohne neue Transaktionen nach dem Sperrdatum. Nach 45 Tagen erscheint die Meldung «Verbindung fehlgeschlagen».

Was passiert bei der Anpassung von Vollmachten? Werden die Konten im Multibanking-Vertrag weiterhin angezeigt?

Nein, die Konten werden in Multibanking nicht mehr angezeigt.

Firmenkunden & Schnittstellen

Was passiert, wenn ich bei der Umstellung die neue Mobile Banking App installiere?

Wenn Sie bei der Umstellung die neue Mobile Banking App installieren, werden alle Produkte und Konten Ihres e-Banking-Vertrags auf dem Smartphone angezeigt.

Falls Sie dies (z.B. aufgrund interner **Richtlinien Ihres Unternehmens**) nicht wünschen, führen Sie die Umstellung ohne Installation der neuen App durch. Sie arbeiten somit zunächst mit der e-Secure-App weiter.

Bin ich von der Umstellung betroffen, wenn ich Zahlungen über eine Offline-Schnittstelle (Keyfile) ausführe?

Nein. Verträge über die Finnova Offline-Schnittstelle (**Keyfile**) sind von der Umstellung nicht betroffen. Sie können in Ihren Systemen (z. B. Abacus, Mammut usw.) weiterhin Zahlungen (pain.001-Files) übermitteln oder CAMT-Files abholen.

Funktioniert die Anbindung an meine ERP-Software weiterhin?

Ja, sofern der Vertrag mit 2FA über die e-Secure App im ERP-System eingebunden ist (z. B. Crealogix, AgrOffice). **In diesem Fall müssen Sie die Umstellung im e-Banking durchführen und die neue Mobile Banking App installieren/aktivieren**; danach kann die Software wie gewohnt verwendet werden (neu mit Push-Benachrichtigung in der neuen Mobile Banking App statt in der e-Secure App).

Kann ich MT940 weiterhin herunterladen?

Nein. In der Schweiz wurde der nationale Zahlungsverkehr erneuert und an die ISO-Norm 20022 angepasst: Das bisherige Format MT940 (Banktransaktionen/Kontoauszug) wurde auf das neue Format camt.053 (resp. camt.054 für Belastungs- und Gutschriftanzeigen) umgestellt. **Im neuen Digital Banking steht das Format MT940 deshalb nicht mehr zur Verfügung.** Die Daten können Sie bei Bedarf als PDF, CSV, camt.053 oder camt.054 herunterladen. Bitte stellen Sie mit Ihrem Software-Partner sicher, dass Sie die ISO20022-Formate in Ihrem Programm verarbeiten können. Eine Anleitung finden Sie hier: [Anleitung ISO 20022 Meldungen](#)

Wie kann ich Überweisungsaufträge (pain.001) übermitteln?

Eine Anleitung finden Sie hier: [Anleitung ISO 20022 Meldungen](#)

Funktionieren Scanner (bspw. Crealogix PayEye) weiterhin?

Ja, die Umstellung hat keinen Einfluss auf die Verwendung von externen Scannern.

Sollten widererwarten Probleme auftreten, gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Scanner-Software auf dem Computer aktualisieren
 - Computer neu starten
 - Mit dem Hersteller/Lieferant des Scanners Kontakt aufnehmen
-

Hilfe & Support

Was mache ich, wenn die Umstellung fehlschlägt?

Versuchen Sie den Vorgang zu einem späteren Zeitpunkt erneut oder starten Sie Ihr Gerät kurz neu.

Wenn weiterhin Schwierigkeiten auftreten, helfen wir Ihnen gerne weiter. Je nach Situation können Sie im e-Banking auch selbständig einen neuen Aktivierungsbrief (oder bei Bedarf einen neuen Passwortbrief) bestellen – die Unterlagen werden Ihnen anschliessend per Post zugestellt. Alternativ kann unser Kundendienst e-Banking einen neuen Aktivierungsbrief für Sie auslösen:
Tel. 052 744 00 60

Gibt es Unterstützung am Schalter?

Ja. Wenn Sie Unterstützung bei der Umstellung oder bei der Einrichtung der neuen Mobile Banking App wünschen, helfen wir Ihnen gerne persönlich vor Ort in der Bank weiter – Schritt für Schritt. Vereinbaren Sie bitte vorab einen Termin.

Falls Sie lieber telefonisch Unterstützung erhalten, erreichen Sie unser Kundendienst e-Banking unter Tel. 052 744 00 60.