

# Unser Service für Sie: selbst- verständlich.

**BANKHAUS  
AUGUST LENZ**

*Die persönlichste Privatbank*

---





„Der beste Service ist der, über den man nicht groß nachdenkt.“

Wir verbinden das Beste aus zwei Welten miteinander: kompetente Beratung durch den Family Banker® (S. 5) und umfassende Services durch digitale Kanäle, über die Sie zum Beispiel Ihr Online Banking sicher abwickeln (S. 16) und all Ihre Konten – sogar die von Fremdbanken – komfortabel im Blick haben (S. 17). Auf diese Weise machen wir Bankgeschäfte so einfach, komfortabel und vor allem persönlich wie nur irgend möglich. Auf welche Weise Sie Zugang zur Welt des Bankhauses August Lenz erhalten und wie Sie davon profitieren, erläutern wir Ihnen auf den folgenden Seiten. Ganz selbst-verständlich.

#### A Meine Bank

#### B Meine Services

Family Banker®.....	4	SERVICE großgeschrieben.....	14
Auf Nummer sicher.....	6	Appgefahren.....	18
Mein Konto.....	8		
à la carte.....	10		



# Family Banker®

**Er ist der Weiß-immer-Rat-und-ist-da-wann-und-wo-ich-ihn-brauche-Berater oder kurz:**

**Gestatten?! Ihr persönlicher Family Banker®.**

Was das Beste an Ihrem Family Banker® ist? Ist es die persönliche und umfassende Beratung? Die Unterstützung bei einfachen Bankgeschäften bis hin zu komplexen Transaktionen? Der Besuch bei Ihnen, wo Sie wollen – wann und sooft Sie wollen?

Ganz einfach: alles. Ihr Family Banker® ist das Gesicht unserer Bank. Vor allem aber ist er der Experte, der Sie in allen finanziellen Belangen unterstützt und umfassend berät. Ganz gleich, ob es um Investment, Banking, Absicherung, Finanzierung oder Vorsorge geht: Er steht Ihnen mit seinem hervorragenden Know-how jederzeit zur Verfügung und ist immer persönlich für Sie da, heute und morgen.

**Gut zu wissen!**

*Sie haben die Visitenkarte von Ihrem Family Banker® gerade nicht zur Hand?*

*Kein Problem: Mit unserer Family-Banker-Suche unter [www.banklenz.de/home/service/family-banker-suche](http://www.banklenz.de/home/service/family-banker-suche) können Sie seine Kontaktdaten ganz einfach aufrufen.*

# Auf Nummer sicher

Als Banker haben wir natürlich ein Faible für Zahlen. Erst recht, wenn diese Ihnen helfen, Ihre Bankgeschäfte mit maximaler Sicherheit durchzuführen. Hier ein kurzer Überblick, wie Sie welche Nummer nutzen:

## 1. Ihre Kundennummer

Diese erhalten Sie mit dem Schreiben zu Ihrem Begrüßungspaket, sobald Sie Kunde beim Bankhaus August Lenz geworden sind. Mit dieser Nummer legitimieren Sie sich jedes Mal, wenn Sie mit uns in Verbindung treten, unabhängig davon, auf welchem Weg dies geschieht.

## 2. Ihre PIN (Persönliche Identifikations-Nummer)

Diese sechsstellige Nummer ist Ihr persönlicher Zugangsschlüssel zum Bankhaus August Lenz. Erst mit ihr erhalten Sie alle Informationen zu Ihren Finanzen. Zur Identifizierung beispielsweise beim Telefon-Banking werden Sie jedes Mal (nach dem Zufallsprinzip) nach zwei Ziffern gefragt.

Ihre PIN können Sie im Bedarfsfall ganz einfach über unser Banking Center sperren lassen, das Sie unter der gebührenfreien Rufnummer 0800 70 170 70 erreichen.

## 3. Ihre iTAN und mTAN

Um Ihre Transaktionen einfach und sicher autorisieren zu können, bietet Ihnen das Bankhaus August Lenz zwei TAN-Verfahren an:

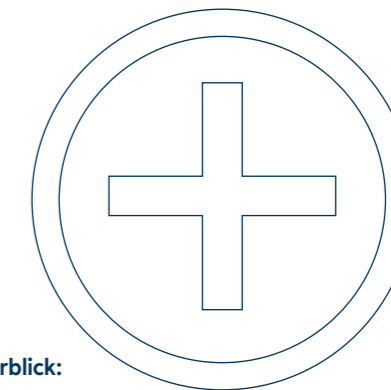
- iTAN (indizierte Transaktionsnummer)
- mTAN (mobile Transaktionsnummer)

Eine Liste mit iTANs erhalten Sie von uns per Post. Diese nutzen Sie, um schnell und sicher Ihre Daueraufträge, Überweisungen, Depotzukäufe etc. per Telefon oder online durchzuführen. Im Online Banking haben Sie zudem die Möglichkeit, sich mithilfe einer iTAN für das mTAN-Verfahren anzumelden und zukünftig TANs bequem auf Ihr Smartphone zu erhalten.

## Gut zu wissen!

Ausführliche und ergänzende Informationen zu unseren Identifikationsverfahren finden Sie auf unserer Website im FAQ-Bereich unter [www.banklenz.de/faq](http://www.banklenz.de/faq).

# Mein Konto



Ein Konto soll Ihnen helfen, Ihr Geld zu verwalten – und Sie kein Geld kosten. Darum haben wir bei Ihrem Girokonto auf Kontoführungsgebühren verzichtet. Damit ist „Mein Konto“ Ihr kostenfreier Generalschlüssel zu allen Dienstleistungen, Produkten und Lösungen vom Bankhaus August Lenz: Denn um alle unsere Services nutzen zu können, benötigen Sie bei uns nur (m)ein Konto.

Über dieses wickeln Sie Ihren kompletten Zahlungsverkehr ins In- und Ausland ab, tätigen Überweisungen und weiteres. Und zwar telefonisch oder online – je nachdem, welchen Weg Sie gerade bevorzugen.

Darüber hinaus steht Ihnen über „Mein Konto“ auch unser innovativer Personal Finance Manager €inBlick zur Verfügung: ein Service, mit dem Sie all Ihre Konten und Depots komfortabel im Blick haben – auch die bei Fremdbanken.

Telefonisch oder online Geld von A nach B überweisen, Daueraufträge einrichten und über alle Transaktionen informiert bleiben: All das ist ganz einfach.

## Inlandsüberweisungen

Für den Transfer von einer Bank in Deutschland zu einem anderen deutschen Finanzinstitut benötigen Sie lediglich die IBAN des Zahlungsempfängers sowie Ihre Kundennummer, PIN und iTAN (oder alternativ mTAN) zur Autorisierung.

## Auslandsüberweisungen

Die BIC des Zahlungsempfängers benötigen Sie zusätzlich, wenn Sie Überweisungen in EU-Mitgliedsstaaten, EWR-Staaten und die Schweiz ausführen möchten.

## Ihre Vorteile im Überblick:

- Kostenlose Kontoführung – auch ohne Gehaltseingang
- Kostenfreie Maestro-Karte
- Kostenfreie MasterCard
- Kostenlose Bargeldabhebung<sup>1</sup> mit der Bankhaus August Lenz MasterCard an über 30.000 Geldautomaten in Deutschland und an zahlreichen Automaten im Euro-raum (1% Gebühr bei Nicht-Euro-Transaktionen)
- €inBlick: Ihr innovativer Service im Online Banking-Bereich, mit dem Sie jederzeit den Überblick über Ihr Vermögen haben – über alle Konten und Depots, auch die bei Fremdbanken

## Gut zu wissen!

Unsere kostenlosen SMS-Service aktivieren Sie einfach online unter [www.banklenz.de](http://www.banklenz.de) oder Sie kontaktieren unsere Banking Center unter der gebührenfreien Rufnummer **0800 70 170 70**.

<sup>1</sup> Bitte beachten Sie, dass bestimmte Auszahlungen am Geldautomaten mit der MasterCard mit Kosten verbunden sein können, die nicht MasterCard selbst oder das Bankhaus August Lenz erheben, sondern von dem Geldinstitut erhoben werden, das den Geldautomaten betreibt. Bitte beachten Sie deshalb unbedingt die Anzeige an dem jeweiligen Geldautomaten.

# à la carte



## Bargeld aus dem Automaten

An unserem eigenen, exklusiven Geldautomatennetz erhalten Sie an 365 Tagen im Jahr kostenlos Bargeld. Zudem stehen Ihnen auch die Geldautomaten der Cashgroup, der Targobank und von Euronet zur Verfügung – für je nach Kontomodell 36 bzw. 50 gebührenfreie Bargeldabhebungen pro Jahr.

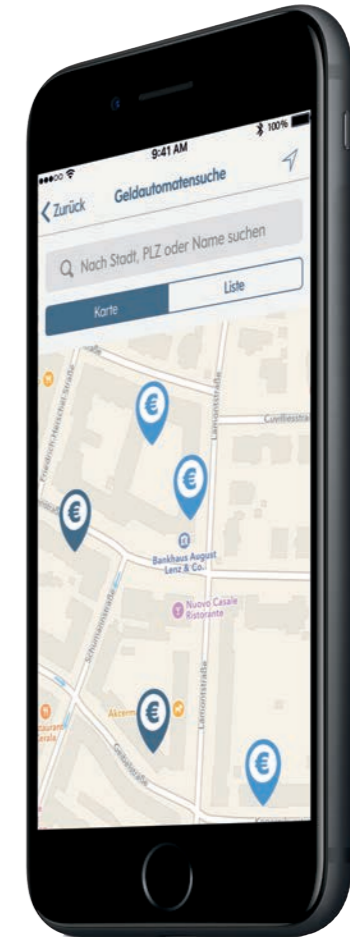
## Kreditkarte

Kostenlose Bargeldabhebung<sup>1</sup> an über 30.000 Geldautomaten in Deutschland und an zahlreichen Automaten im Euroraum (1% Gebühr bei Nicht-Euro-Transaktionen).

<sup>1</sup> Bitte beachten Sie, dass bestimmte Auszahlungen am Geldautomaten mit der MasterCard mit Kosten verbunden sein können, die nicht MasterCard selbst oder das Bankhaus August Lenz erheben, sondern von dem Geldinstitut erhoben werden, das den Geldautomaten betreibt. Bitte beachten Sie deshalb unbedingt die Anzeige an dem jeweiligen Geldautomaten.

## Geldautomaten

Ein Netz von mehr als 10.000 Geldautomaten steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung.



## Gut zu wissen!

Mit unserer Geldautomatensuche in der Bankhaus August Lenz Service-App oder auf [www.banklenz.de/home/service/geldautomatensuche](http://www.banklenz.de/home/service/geldautomatensuche) finden Sie schnell den nächsten Bankautomaten in Ihrer Nähe, an dem Sie kostenlos Geld abheben können.



**Soviel Service muss sein. Jedenfalls bei uns.**

**Auf den folgenden Seiten geben wir Ihnen einen kurzen Überblick, welche weiteren Services Sie bei uns in Anspruch nehmen können. Und welche Wege Ihnen dazu offenstehen.**

# SERVICE großgeschrieben



Wie Sie über Ihr Geld verfügen, liegt ganz bei Ihnen. Ebenso die Entscheidung, wie Sie Ihre Bankgeschäfte durchführen möchten. Wir geben Ihnen dazu eine Vielzahl von Möglichkeiten an die Hand.

## Banking Center

Das Banking Center erreichen Sie montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr unter der gebührenfreien Rufnummer 0800 70 170 70. Unsere erfahrenen Mitarbeiter unterstützen Sie bei der Abwicklung Ihrer Bankgeschäfte, geben Ihnen Informationen zu Ihrem Konto oder stehen Ihnen für generelle Anfragen zur Verfügung. Übrigens auch per E-Mail an: [info@banklenz.de](mailto:info@banklenz.de)

## My SMS

Damit Sie auch unterwegs Ihre Konten und Transaktionen im Blick haben, halten wir Sie gerne mit unserem kostenlosen SMS-Service auf dem Laufenden. Sie brauchen den Service nur zu aktivieren, schon erhalten Sie zum Beispiel:

- Regelmäßige Informationen zu Ihren Girokontosalten
- Bestätigungen angewiesener Überweisungen
- Benachrichtigung bei Nichtausführung von Transaktionen (aufgrund mangelnder Deckung)
- Mitteilungen zu Gutschriften auf Ihrem Girokonto
- SMS zur Bestätigung von Auszahlungen am Geldautomaten und von Zahlungen per Giro-/Maestro-Karte
- SMS beim Log-in auf der Internetseite bzw. beim automatisierten Telefonservice

## Online Banking

Neben persönlichen Ansprechpartnern bieten wir Ihnen in unserem Online Banking mehrere Funktionen, damit Ihre Bankgeschäfte so komfortabel wie möglich werden. Nutzen Sie das Online Banking von Bankhaus August Lenz und erledigen Sie Ihre Bankgeschäfte, wann, wo und mit welchen Geräten Sie möchten. Sie können online zum Beispiel

- Ihren Kontostand und den Status Ihrer Anlagen abfragen,
- Überweisungen und Daueraufträge vornehmen,
- Informationen zu allen Produkten und Dienstleistungen bei Bankhaus August Lenz abrufen,
- unser innovatives Tool €inBlick nutzen,
- all Ihre Versicherungen in das Online Banking einbinden – die ausgezeichnete Kooperation mit unseren Premium-Partnern und der BAL Insuranceservice GmbH macht es möglich.





### eBox Online Banking

Über Ihre persönliche, gesicherte eBox können Sie zudem u. a. Kontoauszüge, Vermögensinformationen etc. digital abrufen (natürlich auch ausdrucken), die ebenfalls automatisch kategorisiert werden. Außerdem besteht die Möglichkeit per SMS über Veränderungen an eingestellten Dokumenten informiert zu werden und über Ihre eBox mit Ihrem Family Banker® in sicheren Kontakt zu treten.

### Kontowechselservice

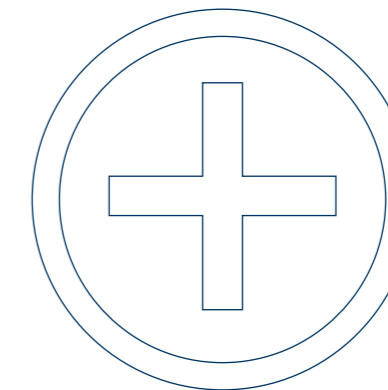
Nur 10 Minuten: länger muss ein Kontowechsel nicht dauern. Jedenfalls nicht, wenn Sie diesen über Ihren Online Banking-Zugang bei uns durchführen. Nach Ihrer Legitimation erhalten Sie eine Übersicht über alle Lastschriftempfänger, Zahlungssender und Daueraufträge. Einfacher und schneller kann der Kontowechsel nicht sein. Und für Sie ist dieser Service natürlich kostenlos.

### €inBlick – Für alle, die gerne den Überblick behalten

Wäre es nicht fantastisch, einen zentralen Anlaufpunkt zu haben, der Ihnen einen kompletten Überblick über Ihre Vermögenssituation gibt – über all Ihre Konten und Depots, auch die bei Fremdbanken?

Das dachten wir uns. Darum haben wir €inBlick entwickelt, Ihren persönlichen Finanzmanager<sup>2</sup>.

Sie erreichen ihn via Computer, Tablet und Smartphone über die Startseite in unserem Online Banking-Bereich auf [www.banklenz.de](http://www.banklenz.de). Nach der einmaligen Freischaltung erhalten Sie einen übersichtlichen und vollständigen Überblick über Ihre Vermögenswerte und Ausgaben. Praktische Funktionen helfen Ihnen zum Beispiel dabei, schnell Sparpotenziale zu erkennen.



### Ihre Vorteile im Überblick:

- Einbindung aller Bankverbindungen und Depots, auch von Fremdbanken
- Überblick über Sparpotenziale mit Budgets, Wunschlisten und monatlicher Voraussicht der Kontenentwicklung
- Kein Kauf und keine Installation eines Programmes nötig: Der €inBlick wird Ihnen kostenlos über Ihren gesicherten Online Banking-Bereich zur Verfügung gestellt

### Gut zu wissen!

€inBlick ist eine ausgezeichnete Innovation im wahrsten Sinne. Im September 2015 wurde €inBlick vom Deutschen Institut für Service-Qualität mit dem „Kunden-Innovationspreis 2015“ in der „Kategorie Banken“ ausgezeichnet, im Februar 2016 folgte die Ehrung als „Bestes neues Produkt oder Dienstleistung - Finanzdienstleistungen“ bei den German Stevie® Awards 2016.

<sup>2</sup> Der Service €inBlick ist nur für Konten und Depots von Fremdbanken nutzbar, die eine HBCI-Schnittstelle unterstützen und die Nutzung eines persönlichen Finanzmanagers nicht ausschließen.

# Appgefahren

## Das ist unsere Service-App.

Mit ihr können Sie, wann immer Sie möchten, einfach auf Ihr Konto beim Bankhaus August Lenz sowie auf die Konten und Depots bei anderen Banken zugreifen. Zudem können Sie über die App auch unser Banking Center anrufen.



Online Banking

EinBlick via  
Online Banking

Banking Center



Geldautomatensuche

Sperrnummern  
bei Kartenverlust

Notfallnummern



Family-Banker-Suche



Kontowechselservice



Impressum



Datenschutz

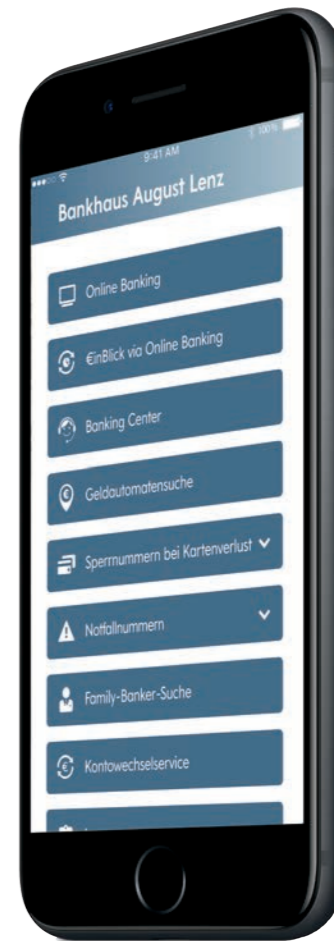
## Was können Sie noch machen?

Die Service-App unterstützt Sie auch dabei, unseren nächstgelegenen Geldautomaten zu finden. Außerdem können Sie mit ihrer Hilfe auch Ihr Konto wechseln. Und für den Fall der Fälle haben Sie mit der Service-App alle wichtigen (Ruf-)Nummern immer mit dabei.



Wir sind die persönlichste Privatbank und das ist unsere App:

- Kompakt und übersichtlich
- Schneller Zugang zu vielen Services, wie z. B. Online Banking
- Direkter Kontakt zum Banking Center
- Alle wichtigen Informationen übersichtlich und auf einen Blick
- Wichtige Notfallnummern und Sperrnummern



## Gut zu wissen!

In den Zeiten, in denen unser Banking Center nicht besetzt ist, navigiert Sie unter der gebührenfreien Rufnummer **0800 70 170 70** ein intelligentes Sprachsystem zu allen Kontoinformationen.



# BANKHAUS AUGUST LENZ

---

*Die persönlichste Privatbank*

Bankhaus August Lenz & Co. AG  
Holbeinstraße 11 · 81679 München  
Postfach 10 09 36 · 80083 München  
[www.banklenz.de](http://www.banklenz.de)

Banking Center 0800. 70 170 70 (kostenfrei)  
Fon +49 (0) 89. 960 12 0  
Fax +49 (0) 89. 960 12 100  
[info@banklenz.de](mailto:info@banklenz.de)



Die Bankhaus August Lenz & Co. AG ist dem Einlagensicherungsfonds  
des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. angeschlossen.

