

FAQ – Häufig gestellte Fragen

Sicherheit

- **Wie sicher sind meine persönlichen Daten?**

Datenschutz ist uns sehr wichtig. Wir nutzen moderne IT-Infrastruktur, um die Sicherheit Ihrer Daten zu gewährleisten. Ihre im Rahmen der Anmeldung und des Vertragsabschlusses übermittelten persönlichen Daten (z.B. Anschrift, Kontodaten, finanzielle Verhältnisse) werden stets verschlüsselt und in einem Rechenzentrum in Deutschland gespeichert.

Speziell für das Kundenportal nutzt die BV & P die Softwarelösung der Firma QPLIX, die eine Datenverarbeitung und –speicherung auf eigenen Servern in Hochsicherheitsrechenzentren in Deutschland gewährleistet. Informationssicherheit folgt bei QPLIX formalisierten Prozessen und Richtlinien. Diese werden regelmäßig trainiert, auf Aktualität hin geprüft und ggf. angepasst und/oder erweitert.

- **Wie sicher ist die Website?**

Die Website des digitalen Kundenportals ist auf dem aktuellen Stand der Technik entwickelt worden und wird ständig gepflegt und angepasst. Der gesamte eingehende und ausgehende Netzverkehr wird überwacht. Es werden nur bekannte oder autorisierte Verbindungen zugelassen, und alle Daten werden verschlüsselt übertragen (TLS/SSL).

Technik

- **Wie und wo melde ich mich nach der Erstregistrierung wieder an?**

Sobald Sie sich erfolgreich registriert haben, können Sie sich über unsere Homepage www.bvp-vermoegen.de oder direkt über den Link <https://BVP.qplix.com> zum digitalen Kundenportal anmelden. Zur Anmeldung benötigen Sie Ihre E-Mail Adresse, Ihr Passwort und die App „Okta Verify“ (Zwei-Faktor-Authentifizierung).

- **Wie funktioniert die Zwei-Faktor-Authentifizierung?**

Neben Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort wird Ihr digitales Kundenportal zusätzlich mit Ihrem verknüpften Gerät geschützt. Dadurch halten Sie Angreifer fern, selbst wenn Ihr Passwort gestohlen wurde. Auf Ihrem verknüpften Gerät muss die App von „Okta Verify“ installiert und die Zwei-Faktor-Authentifizierung aktiviert werden.

- **Ich erhalte beim Versenden der Zwei-Faktor-Authentifizierung einen Fehlerhinweis. Woran kann das liegen?**

Bitte prüfen Sie, ob die Uhrzeit Ihres Smartphone/Tablets mit der Uhrzeit auf Ihrem PC/Laptop identisch ist. Aus Sicherheitsgründen gleicht Okta Verify die Uhrzeiten ab und verweigert die Authentifizierung bei Abweichungen.

FAQ – Häufig gestellte Fragen

- Welchen Browser kann ich verwenden?

Grundsätzlich können alle gängigen Webbrowser (z. B. Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge) verwendet werden. Wichtig ist, dass sich der Browser auf dem aktuellen Stand befindet.

Zur Nutzung des digitalen Kundenportals wird Mozilla Firefox empfohlen.

- Was kann ich tun, wenn ich mein Passwort vergessen habe?

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, senden wir Ihnen ein temporäres Passwort an Ihre E-Mail-Adresse. Nach dem Login mit dem temporären Passwort werden Sie direkt aufgefordert, ein neues Passwort festzulegen. Bitte wenden Sie sich zur Erstellung eines neuen Passworts an Ihren persönlichen Kundenberater oder senden Sie uns eine E-Mail an info@bvp-vermoegen.de.

- Wie ändere ich mein Passwort?

Eine Passwortänderung können Sie jederzeit selbst im Online-Portal vornehmen. Bitte gehen Sie dazu rechts oben auf den Button mit Ihren Initialen und klicken Sie auf „Passwort ändern“. Nach Eingabe des aktuellen Passworts müssen Sie ein neues Passwort vergeben und dies durch erneute Eingabe bestätigen.

- Ich habe meine Legitimationsmittel verloren, sie wurden gestohlen oder es gab einen Missbrauch – was muss ich tun?

Jeglichen Diebstahl, Verlust oder Missbrauch der Legitimationsmittel muss unverzüglich bei der BV & P Vermögen angezeigt werden. Wir werden daraufhin Ihren Zugang unverzüglich sperren und neue Legitimationsmittel vergeben.

- Wie ändere ich meine persönlichen Daten?

E-Mail-Adresse, Personalien und Meldeanschrift können Sie weiterhin über Ihren persönlichen Kundenberater ändern lassen.

Allgemeines

- Kann ich über das digitale Kundenportal der BV & P Vermögen Aufträge (Überweisungen, Orderaufträge) abgeben?

Nein, über das digitale Kundenportal können weder Aufträge (z. B. Überweisungen), noch Nachrichten an die BV & P Vermögen übermittelt werden. Das Online-Portal stellt einzig und allein ein Informationsportal dar. Sollten Sie Aufträge oder Nachrichten an uns übermitteln wollen, steht Ihnen Ihr persönlicher Kundenberater wie gewohnt zur Verfügung.

FAQ – Häufig gestellte Fragen

- **Wie aktuell sind die Daten?**

Das digitale Kundenportal ist kein Live-Ticker. Die Kurse beziehen sich immer auf die Börsenschlusskurse vom Vortag und werden jeweils über Nacht automatisch aktualisiert. Die Umsätze der Banken werden jeden Morgen eingespielt und ebenfalls automatisch für Sie aktualisiert. Bei den im Rahmen des Online-Vermögensreportings bereitgestellten Daten handelt es sich um unverbindliche Informationen. Die BV & P übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihr übermittelten Daten. Insbesondere gelten Angaben über Konten und Depots (Vermögensverzeichnisse, Transaktionsabrechnungen usw.) sowie allgemein zugängliche Informationen wie Börsen- und Devisenkurse als unverbindlich.

- **Kostet das digitale Kundenportal etwas?**

Nein, durch die Nutzung des digitalen Kundenportals entstehen von Seiten der BV & P Vermögen keinerlei zusätzliche Kosten. Das Online-Portal bieten wir Ihnen als zusätzlichen und kostenlosen Service an.

- **Kann für eine ausgewählte dritte Person ein Online-Zugang eingerichtet werden?**

Benutzer des Online-Portals kann der Kunde selbst oder eine dritte Person sein. Wichtig ist, dass für die dritte Person eine Bevollmächtigung im Zuge einer sogenannten Zusatzvereinbarung vorhanden ist oder neu eingerichtet wird. Zur Einrichtung steht Ihnen Ihr persönlicher Kundenberater gerne zur Verfügung.

- **Was ist das elektronische Postfach? Entstehen dadurch Kosten?**

In unserem elektronischen Postfach finden Sie Ihre persönlichen Vermögensberichte. Sie stehen Ihnen online im PDF-Format zum Download bereit. Die Dokumente werden dauerhaft (mindestens 24 Monate) im Online-Archiv gespeichert. Sie bekommen diese Schreiben nicht mehr per Post. Kosten entstehen dabei keine. Sie können unsere Postbox kostenfrei nutzen. Wir empfehlen, die bereitgestellten elektronischen Dokumente selbst in geeigneter Weise zu speichern und entsprechend aufzubewahren.

Bankunterlagen, wie z. B. Steuerbescheinigungen erhalten Sie weiterhin von Ihrer Depotbank.

- **Wenn ich das elektronische Postfach nutze, erhalte ich meine Vermögensberichte weiterhin per Mail oder per Post?**

Sobald Sie das digitale Kundenportal nutzen, werden Ihre Vermögensberichte in das elektronische Postfach eingestellt. Sie haben über die Vereinbarung die Möglichkeit die Rechenschaftsberichte am Ende eines Quartals ausschließlich als elektronisches Dokument in das elektronische Postfach eingestellt zu bekommen. Durch das setzen des Hakens „Elektronisches Postfach“ wird damit die im Rahmenvertrag – Vermögensverwaltung / Anlageberatung unter Punkt 6.) vereinbarte Versandart durch die elektronische Zustellung ersetzt. Wenn der Haken „Elektronisches Postfach“ nicht gesetzt wird, bleibt die im Rahmenvertrag vereinbarte Zustellweise weiterhin erhalten.

- Wie kann ich das digitale Kundenportal kündigen?

Grundsätzlich ist die Vertragsdauer unbefristet. Die Kündigung kann von jeder Partei fristlos mit Mitteilung in Textform an die andere Partei erfolgen. Bitte wenden Sie sich hierzu an Ihren persönlichen Kundenberater oder senden uns eine E-Mail an info@bvp-vermoegen.de

Bei weiteren Fragen ist das Team der BV & P Vermögen gerne für Sie da!



BV & P Vermögen AG
Edisonstraße 5
87437 Kempten

+49 831 9607800

info@bvp-vermoegen.de
www.bvp-vermoegen.de

BV & P Vermögen AG
Ottostraße 3
80333 München

+49 89 244176920