

# Account Switch Kit - Funktionsweise des Kontowechselservices

## 1. Ablaufbeschreibung

### 1.1 Kundensicht

Um den Kontowechsel durchzuführen, muss sich der/die Nutzer/in auf unserer Applikation mit den persönlichen Zugangsdaten sowie mit dem Banknamen, der BLZ oder BIC zum entsprechenden Online-Banking ihrer/seiner Bank anmelden.

The screenshot shows the Qwist account switching service interface. At the top, there is a teal header with the Qwist logo on the left and a user icon and 'DE' on the right. Below the header, the main content area is white and titled 'Willkommen zum Kontowechselservice!'. It features three columns of icons and text: 'Ihre alte Bank' (connecting the old account), 'Analyse' (identifying payment partners), and 'Kontowechsel' (notifying payment partners). Below these columns, there is a paragraph explaining the process, followed by a text input field for the user to enter their old bank's name, BLZ, or BIC. At the bottom, there is a link for 'Einloggen' (login) and a footer that reads 'powered by Qwist GmbH'.

Mit den Online Banking-Zugangsdaten der bisherigen Bank kann der/die Nutzer/in den Kontowechsel sofort und voll digitalisiert abschließen. Sofern der/die Nutzer/in bei der bisherigen Bank keinen Online Banking-Zugang hatte, muss der manuelle Kontowechsel benutzt werden. Auch hier übernehmen wir selbstverständlich Erstellung und Versand der Briefe an die ausgewählten Zahlungspartner.

**Ihre alte Bank**

Verbinden Sie das Konto Ihrer alten Bank.

**Analyse**

Wir identifizieren Ihre Lastschriften, Daueraufträge und Zahlungseingänge.

**Kontowechsel**

Wir benachrichtigen automatisch die von Ihnen ausgewählten Zahlungspartner.

Beginnen Sie mit der Verbindung zu Ihrer alten Bank

Verschaffen Sie sich einen vollständigen Überblick über Ihre Zahlungspartner und wiederkehrenden Zahlungen, um einen schnellen und vollständigen Wechsel zu Ihrem neuen Bankkonto durchzuführen.

Bitte geben Sie den Namen, die Bankleitzahl oder BIC Ihrer alten Bank ein.

[ONLINE-BANKING ANMELDUNG](#) [MANUELLER KONTOWECHSEL](#)

Nutzername

Passwort

Hiermit stimme ich den AGB und der Datenschutzerklärung der Qwist GmbH zu.

[Kontowechsel starten](#)

Zur ordnungsgemäßen Versendung der Unterlagen (Benachrichtigungen an Vertragspartner, Kündigung der alten Kontoverbindung, etc.) muss der/die Nutzer/in seine/ihre aktuellen vollständigen Adressdaten sowie weitere persönliche Informationen eingeben.

**Fügen Sie Ihre persönlichen Daten und Kontaktinformationen hinzu**

Mit diesen Angaben können Ihre Zahlungspartner Sie während des Meldvorgangs identifizieren.

Titel  Herr  Frau

Vorname

Nachname

Straße  Nummer

Postleitzahl  Stadt

Land

Deutschland

Geburtsdatum

Telefonnummer (optional)

Landesvorwahl  Nummer

[Weiter](#)

[Zurück](#)

**Benutzer für den Dienst "Kontowechsel" anlegen**

Sie können Ihren Kontowechsel innerhalb der nächsten 90 Tage abschließen oder den Status Ihres Kontowechselvorgangs überprüfen. Ihre E-Mail-Adresse wird für keinen anderen Zweck als die Durchführung des Kontowechsels verwendet.

E-Mail

Passwort

Passwort bestätigen

Weiter

Zurück

powered by Qwist GmbH  
ASK V2.0

Anschließend gelangt er/sie auf die Übersichtsseite des Kontowechsel-Services. Hier werden alle Informationen zum Kontowechsel zusammengefasst (alte Bank / neue Bank, Lastschriften, Daueraufträge, Geldeingänge sowie die Kontoschließung). Mit dem Klick auf die jeweiligen „Details“ Buttons wird man auf die detaillierten Übersichten zum eigenen Zahlungsverkehr weitergeleitet.

**Übersicht**

- Übersicht
- Lastschriften
- Zahlungseingänge
- Daueraufträge
- Konto Schließen
- FAQ
- Impressum
- Datenschutzerklärung
- Zusammenfassung herunterladen

**Willkommen!**  
Wir haben die bisherigen Transaktionen auf Ihrem alten Bankkonto erfolgreich analysiert.

**Kontowechsel: Übersicht**  
Nun können Sie bequem in wenigen Schritten Ihre Lastschriften, Daueraufträge und Einzahlungen auf Ihr neues Zahlungskonto übertragen. Zudem können Sie Ihr Guthaben auf Ihr neues Zahlungskonto überweisen sowie Ihr altes Zahlungskonto schließen lassen.

Von	Zu
Demobank Deutschland	Demo Germany
IBAN: DE41 0815 0815 0534 2276 03 BIC: DEMODE33	IBAN: DE13 2507 0070 0532 0130 00 BIC: DEUTDE33HAN

Lastschriften	Zahlungseingänge	Daueraufträge
0% Fortschritt	0% Fortschritt	0% Fortschritt
0 erledigt / 12 offen	0 erledigt / 5 offen	0 erledigt / 3 offen
<a href="#">Details anzeigen</a>	<a href="#">Details anzeigen</a>	<a href="#">Details anzeigen</a>

**Konto Schließen**  
Offen

[Details anzeigen](#)

Unter der Menüauswahl „Lastschriften“ gelangt der/die Nutzer/in auf eine detaillierte Übersicht der Lastschriften. Hier kann individuell ausgewählt werden, welche Vertragspartner über den Kontowechsel benachrichtigt werden sollen. Hierzu muss auf den Button „Benachrichtigen“ geklickt werden, der sich jeweils neben dem entsprechenden Vertragspartner befindet.

**Qwist** DE

**Übersicht**

- Übersicht
- Lastschriften**
- Zahlungseingänge
- Daueraufträge
- Konto Schließen
- FAQ
- Impressum
- Datenschutzerklärung
- Zusammenfassung herunterladen

**Lastschriften**

OFFEN (12) ERLEDIGT

Das sind die Zahlungsempfänger, die wir identifiziert haben. Bitte wählen Sie diejenigen aus, die Sie über Ihr neues Bankkonto informieren möchten. Wir werden dann ein Benachrichtigungsschreiben mit allen relevanten Informationen versenden.

3 unerkannte Lastschriften Schließen Anzeigen

2 Lastschriften, die eine manuelle Aktualisierung erfordern Schließen Anzeigen

**7 identifizierte Lastschriften**

ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice	-54,10 €	Ignorieren	Benachrichtigen
Vodafone NRW GmbH	-42,10 €	Ignorieren	Benachrichtigen
Telekom Deutschland GmbH	Betrag variiert	Ignorieren	Benachrichtigen
Generali Deutschland Lebensversicherung AG	-2,30 €	Ignorieren	Benachrichtigen
ADK Nordost	-238,60 €	Ignorieren	Benachrichtigen
Generali Deutschland Versicherung AG	-2,20 €	Ignorieren	Benachrichtigen
Vattenfall Europe	-85,70 €	Ignorieren	Benachrichtigen

<https://m-demode.kontenwechsel-sandbox.de/direct-debits> **3 unerkannte Lastschriften**

Sofern weitere Informationen benötigt werden (wie z.B. Geburtsdatum, Kundennummer, o.Ä.) wird dies nach dem Klick auf den Button angezeigt. Nach erfolgreicher Eingabe wird der/die Nutzer/in gebeten, die Benachrichtigung des Vertragspartners durch eine digitale Unterschrift freizugeben.

**Qwist** DE

**Übersicht**

- Übersicht
- Lastschriften**
- Zahlungseingänge
- Daueraufträge
- Konto Schließen
- FAQ
- Impressum
- Datenschutzerklärung
- Zusammenfassung herunterladen

**Zahlungspartner benachrichtigen**

ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice  
Freimersdorfer Weg 6, 50829 Köln, DE

**⚠** Diesen Zahlungspartner haben wir für Sie identifiziert. Bitte prüfen Sie sorgfältig anhand Ihrer Transaktionen, ob dies der richtige Zahlungspartner ist, an den wir das Schreiben für Sie versenden sollen. Falls nicht, können Sie diesen Zahlungspartner jederzeit vor dem Auslösen der Benachrichtigung bearbeiten.

25.12.2023 54,10 €  
Rundfunk Beitrags Nr. 460231391 Änderungen Ganz Bequem: www.Rundfunkbeitrag.De

1 von 4 Transaktionen zeige mehr

Betroffene Verträge optional Kunden-Nr. optional

(bitte nur ausfüllen, wenn nicht alle, sondern nur bestimmte Verträge umgezogen werden sollen)

Geburtsdatum in Benachrichtigung aufnehmen ⓘ

**Neues Konto gültig ab**  
Optional können wir Ihre Zahlungspartner darüber informieren, dass Ihr neues Konto ab einem späteren Zeitpunkt genutzt werden soll.

Heute  Am

**Unterschrift**  
Der Kontowechsel-Service sendet in Ihrem Namen Briefe mit Ihrer Unterschrift an Ihre Zahlungspartner/ Ihre alte Bank. Bitte stellen Sie Ihre Unterschrift bereit.

Unser Serviceangebot beinhaltet die Erkennung regelmäßiger Abbuchungen. Bzgl. Lastschriften von Vertragspartnern, die nur unregelmäßig (z.B. nur einmal im Jahr) abgebucht werden, bitten wir den/die Nutzer/in nach einer entsprechenden Prüfung die Detailübersicht zu ergänzen. Dies kann mit einem Klick auf den Button „Anleitung“ manuell nachgepflegt werden.

**Qwist** DE

Übersicht

Hier können Sie weitere Zahlungspartner hinzufügen

Name des Zahlungsempfängers

Abteilung etc (optional)

Straße Nummer

Postleitzahl Stadt

Land

E-Mail (optional)

Betroffene Verträge optional Kunden-Nr. optional

(Bitte nur ausfüllen, wenn nicht alle, sondern nur bestimmte Verträge umgezogen werden)

[Zusammenfassung herunterladen](#)

Unter dem Menüpunkt „Daueraufträge“ findet sich eine Übersicht über die von uns anhand der Kontodetails identifizierten Daueraufträge. Diese können nun manuell im alten Onlinebanking des/der Nutzers/Nutzerin gelöscht werden und bei Bedarf im Online-Banking der neuen Bank erneut eingestellt werden. Diese Seite dient nur zur Übersicht der Daueraufträge. Wenn die Umstellung der Daueraufträge innerhalb der Online-Banking-Portale eingestellt wurde, kann auf den Button „Als erledigt markieren“ geklickt werden.

**Qwist** DE

Übersicht

Daueraufträge

OFFEN (3) ERLEDIGT

Bitte schließen Sie Ihre Daueraufträge im Online Banking Ihrer alten Bank und eröffnen Sie Ihre aktuellen Daueraufträge im Online Banking Ihrer neuen Bank. Dieser Vorgang kann hier aufgrund regulatorischer Vorgaben leider nicht durchgeführt werden.

3 Identifizierte Daueraufträge

<b>Akelius GmbH</b> 849,72 € monatlich IBAN: DE89 3704 0044 0532 0130 00 Details: dauerauftrag Miete - Friedrichstr. 117, Mustermann, 22330-10969	<a href="#">Als erledigt markieren</a>
<b>Alexander Mustermann</b> 30,00 € monatlich IBAN: DE89 3704 0044 0533 4040 00 Details: dauerauf Taschengeld	<a href="#">Als erledigt markieren</a>
<b>Aertze ohne Grenzen</b> 25,00 € vierteljährlich IBAN: DE89 3704 0044 0533 4050 00 Details: dauerauf gemeinnuetzige Spende	<a href="#">Als erledigt markieren</a>

powered by Qwist GmbH ASK.V2.0

Unter dem Reiter „Geldeingänge“ findet der/die Nutzer/in entsprechende Zahlungspartner, die in regelmäßigen Abständen Zahlungen senden. Diese können auf Wunsch bzgl. des Kontowechsels benachrichtigt werden. Hierzu muss auf den Button „Identifizieren“ geklickt werden.

Zu den weiteren Zahlungspartner, die in unregelmäßigen Abständen (z.B. nur einmal im Jahr) Zahlungen senden, bitten wir den/die Nutzer/in – nach Prüfung Ihrer Detailübersicht – entsprechend

zu ergänzen. Diese können, mit einem Klick auf den Button „Zahlungspartner hinzufügen“, nachgepflegt werden.

**Qwist** DE

### Zahlungseingänge

OFFEN (5) ERLEDIGT

Sie haben Zahlungen von den folgenden Parteien erhalten. Bitte wählen Sie die aus, die Sie über Ihr neues Bankkonto informieren möchten. Wir werden dann ein Benachrichtigungsschreiben mit allen relevanten Informationen versenden.

3 Zahlungseingänge, die eine manuelle Aktualisierung erfordern Schließen Anzeigen

#### 2 zu erledigende Zahlungseingänge

AMA Versicherungs AG 2.798,00 €	<span>Ignorieren</span> <span>Identifizieren</span>
Bundesagentur für Arbeit / Familienkasse 380,00 €	<span>Ignorieren</span> <span>Identifizieren</span>

#### 3 Zahlungseingänge, die eine manuelle Aktualisierung erfordern

Hetzner Online AG 10,00 €	<span>Ignorieren</span> <span>Anweisungen</span>
Audible GmbH 10,00 €	<span>Ignorieren</span> <span>Anweisungen</span>
Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG 10,00 €	<span>Ignorieren</span> <span>Anweisungen</span>

**Fehlen Zahlungspartner?**  
Es wurden Transaktionen der letzten 363 Tage analysiert. Sollen weitere Zahlungspartner informiert werden?  
Zahlungspartner hinzufügen

Abschließend kann die Funktion „Zahlungskonto schließen“ angeklickt werden. Hier findet sich eine erneute Übersicht, welche Aufgaben (z.B. Vertragspartner- oder Zahlungspartner-Benachrichtigung) noch ausstehen und welche abgeschlossen sind.

**Qwist** DE


### Übersicht über die verbleibenden Zahlungspartner

<b>Lastschriften</b> 0% Fortschritt 0 erledigt 12 offen Bitte überprüfen Sie Ihre Lastschriften. Wenn Sie Ihr Zahlungskonto schließen und die Zahlungsempfänger nicht über Ihr neues Bankkonto informiert wurden, können Ihnen Rückbuchungen belastet werden. <span>Details anzeigen</span>	<b>Zahlungseingänge</b> 0% Fortschritt 0 erledigt 5 offen Bitte stellen Sie sicher, dass alle relevanten Parteien über Ihr neues Bankkonto informiert wurden. <span>Details anzeigen</span>	<b>Daueraufträge</b> 0% Fortschritt 0 erledigt 3 offen Dies sind die Daueraufträge, die wir auf Ihrem Demobank Deutschland-Zahlungskonto ausgelesen haben. Wenn Sie die Schließung Ihres Zahlungskontos in Auftrag geben, werden diese Daueraufträge gelöscht. <span>Details anzeigen</span>
---	---	--

Weiter zur Kontoschließung

powered by Qwist GmbH ASK.V2.0

Wenn der/die Nutzer/in auf den Button „Weiter zur Kontoschließung“ klickt, gelangt er/sie auf eine Übersicht zu den Kontostands- und Detailinformationen zur Schließung des alten Bankkontos. Wenn die entsprechenden Masken ausgefüllt wurden, kann die Schließung mit einer elektronischen Unterschrift bestätigt und über den Button „Bestätigen“ an die Bank versendet werden.

**Qwist** DE 


- Übersicht
- Lastschriften
- Zahlungseingänge
- Daueraufträge
- Konto Schließen**
- FAQ
- Impressum
- Datenschutzerklärung

Zusammenfassung herunterladen


### Antrag auf Schließung eines alten Kontos

**Saldo**  
Der Saldo Ihres alten Kontos beträgt derzeit 1.344,55 € Wir werden Ihre alte Bank auffordern, den verbleibenden Saldo zum Zeitpunkt der Kontoauflösung auf Ihr Demo Germany-Konto zu überweisen.


**Datum der Kontoschließung**  
Wir empfehlen Ihnen, Ihr altes Bankkonto noch mindestens 2-3 weitere Monate zu führen, da einige Unternehmen etwas Zeit benötigen, um Ihre neue Bankverbindung zu hinterlegen.

Heute  Am 30.01.2024 

**Unterschrift**  
Der Kontowechsel-Service sendet in Ihrem Namen Briefe mit Ihrer Unterschrift an Ihre Zahlungspartner/ Ihre alte Bank. Bitte stellen Sie Ihre Unterschrift bereit.




*Tippen Sie hier, um Ihre Signatur zu ändern.*

**Qwist** DE 

- Übersicht
- Lastschriften
- Zahlungseingänge
- Daueraufträge
- Konto Schließen**
- FAQ
- Impressum
- Datenschutzerklärung

Zusammenfassung herunterladen



**Herzlichen Glückwunsch!**  
Wir haben Ihrer alten Bank den Auftrag zur Kontoschließung geschickt.

Ihre Bank wird diesen Auftrag bearbeiten. Ihre alte Bank kann sich zur weiteren Abstimmung mit Ihnen in Verbindung setzen. Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir Ihnen, Ihre alte Bankkarte vor der Entsorgung in mehrere Stücke zu zerschneiden.

Mögliche Gründe für eine verzögerte Kontoauflösung.

[Zurück zur Übersicht](#)

powered by Qwist GmbH  
ASK V2.0

Abschließend kann in dem Reiter „Übersicht“ nochmal der Status aller Kategorien überprüft und eingesehen werden. Die Funktionalität „Zusammenfassung herunterladen“ beendet den Prozess des Kontowechsels.

**Qwist** DE

**Übersicht über die verbleibenden Zahlungspartner**

- Übersicht
- Lastschriften
- Zahlungseingänge
- Daueraufträge
- Konto Schließen**
- FAQ
- Impressum
- Datenschutzerklärung
- Zusammenfassung herunterladen

**Lastschriften**  
0% Fortschritt

0 erledigt 12 offen

Bitte überprüfen Sie Ihre Lastschriften. Wenn Sie Ihr Zahlungskonto schließen und die Zahlungsempfänger nicht über Ihr neues Bankkonto informiert wurden, können Ihnen Rückbuchungen belastet werden.

[Details anzeigen](#)

**Zahlungseingänge**  
0% Fortschritt

0 erledigt 5 offen

Bitte stellen Sie sicher, dass alle relevanten Parteien über Ihr neues Bankkonto informiert wurden.

[Details anzeigen](#)

**Daueraufträge**  
0% Fortschritt

0 erledigt 3 offen

Dies sind die Daueraufträge, die wir auf Ihrem Demobank Deutschland-Zahlungskonto ausgelesen haben. Wenn Sie die Schließung Ihres Zahlungskontos in Auftrag geben, werden diese Daueraufträge gelöscht.

[Details anzeigen](#)

[Weiter zur Kontoschließung](#)

powered by Qwist GmbH  
ASK-V2.0

Nachdem der Kontowechsel-Vorgang abgeschlossen ist, erhält der/die Nutzer/in eine Bestätigung in Form eines Kontowechselpaketes. Dort können alle versendeten Dokumente und eine Aufstellung der bestehenden Daueraufträge beim bisherigen Bankinstitut entnommen werden.

## Overview of your Bank Account Switch

Name: Iolo popo  
Date: 30/01/2024

Thank you for choosing our service. This overview will show you the current state of your bank account switch in detail. Furthermore you'll find all the letters that you've sent attached.

You're switching the following bank accounts:

**Demobank Deutschland**  
**IBAN**  
DE41 0815 0815 0534 2276 03  
**BIC**  
DEMODE0815  
**Balance**  
1.344,55 €



**Demo Germany**  
**IBAN**  
DE13 2507 0070 0532 0130 00  
**BIC**  
DEUTDE2HXXX

- Direct Debits 0 / 12
- Standing Orders 0 / 3
- Incoming Payments 0 / 5

## Direct Debits

**0** From  
12  
Done

**0** From  
12  
Manually  
marked as  
done

**12** From  
12  
To be checked

Beneficiary	Status	Date
-------------	--------	------

## 1.2. Aus Bankensicht

Der/die Bankmitarbeiter/in kann sich in der Bankenansicht alle Wechsel in einer Übersicht ausgeben lassen.

**Qwist** Kunden ihr\_name@ihrebank.com

Kunden  < >

Name	IBAN	Zuletzt angemeldet	Email
Max Mustermann	DE13250700700532013000	16.11.2023 14:13:34	max@mustermann.de

« Vorherige Seite 1 Nächste Seite »

Über die Anwahl der Kunden kann sich der/die Bankmitarbeiter/in die Detailansicht ausgeben lassen. Neben den Adresdaten des Kunden und der neuen IBAN, werden hier die Daten des vorherigen Kontos sowie alle Daueraufträge, Lastschriften und Geldeingänge angezeigt.

**Qwist** Kunden ihr\_name@ihrebank.com ▾

---

**Kunde: Max Mustermann**

[< zurück zur Übersicht](#)

**Kundendetails**

<b>Typ</b>	Online
<b>Titel</b>	Herr
<b>Name</b>	Max Mustermann
<b>E-Mail</b>	max@mustermann.de
<b>Telefon</b>	+49123456789
<b>Straße &amp; Hausnr.</b>	Hauptstr. 1
<b>PLZ &amp; Stadt</b>	12345 Musterstadt
<b>Land</b>	Germany
<b>Geburtsdatum</b>	01.01.1990
<b>finleap connect Customer ID</b>	CTce04e0d431fd4fa9be75087bd77303fe
<b>finleap connect Account ID</b>	ACa814c0ef46ee4de9806ac42cd3ad384d
<b>Neue IBAN</b>	DE13250700700532013000
<b>Erste Anmeldung</b>	16.11.2023 13:24:05
<b>Zuletzt angemeldet</b>	16.11.2023 14:13:34

## 2. FAQ

### 2.1. KontowechselSERVICE

#### 2.1.1 KontowechselSERVICE - allgemein

##### **Wie wechsele ich mein Zahlungskonto zur aufnehmenden Bank?**

Mit dem Qwist KontowechselSERVICE können Sie Ihre Vertrags- und Zahlungspartner über Ihre neue Bankverbindung informieren sowie Ihr Zahlungskonto kündigen (inkl. Beendigung Ihrer bisherigen Daueraufträge und Ihres Freistellungsauftrages).

##### **Wann wird das Benachrichtigungsschreiben versandt?**

Sobald Sie alle Informationen für das Benachrichtigungsschreiben eingetragen haben und auf den Button "Benachrichtigen" geklickt haben, wird das Benachrichtigungsschreiben umgehend versendet. Sie können in der Zusammenfassung Ihres Kontowechsels (Download-Report) nachvollziehen, an welche Adresse das Benachrichtigungsschreiben versendet wurde.

##### **Wie wähle ich die richtigen Zahlungspartner aus?**

Unser Service unterstützt Sie bei der Benachrichtigung der Zahlungspartner, indem wir Ihnen solche anzeigen, die wir erkannt haben. Bitte überprüfen Sie anhand Ihrer Kontotransaktionen vor der Benachrichtigung, ob unser Vorschlag dem richtigen Zahlungspartner entspricht. Falls nicht, können

Sie die Daten des Zahlungspartners anpassen. Zahlungspartner, die wir nicht zuordnen können, zeigen wir Ihnen separat an. Bei diesen müssen Sie die Anschrift manuell ergänzen.

#### **Kann ich den Versand eines Benachrichtigungsschreibens rückgängig machen?**

Nein. Sobald Sie alle Informationen für das Benachrichtigungsschreiben eingetragen haben und auf den Button "Benachrichtigen" geklickt haben, wird der ausgewählte Zahlungspartner umgehend automatisch informiert. Sie können in der Zusammenfassung Ihres Kontowechsels (Download-Report) nachvollziehen, wann und an welche Adresse das Benachrichtigungsschreiben versendet wurde.

#### **Mein Zahlungsempfänger konnte nicht identifiziert werden. Was soll ich tun?**

Bitte tragen Sie den Namen sowie die Adresse des zu informierenden Zahlungsempfängers manuell in die entsprechenden Felder ein.

#### **Was mache ich, wenn ich meinen Zahlungsabsender/-empfänger bereits auf anderem Wege informiert habe?**

Sie können in der Übersicht der Zahlungspartner mit dem Button „Ignorieren“ direkt neben dem betreffenden Zahlungsabsender/-empfänger auswählen, dass dieser Zahlungspartner nicht über den Kontowechselservice informiert werden soll.

#### **Wann sollte ich das Zahlungskonto bei der abgebenden Bank schließen?**

Damit eine entsprechende Abbuchung nicht ins Leere läuft und Ihnen dadurch keine Kosten wegen der Nichteinlösung einer Lastschrift entstehen, empfehlen wir Ihnen, Ihr Zahlungskonto bei der abgebenden Bank mindestens 2-3 Monate parallel zum Zahlungskonto bei der aufnehmenden Bank bestehen zu lassen.

#### **Wie kann ich mehrere Zahlungskonten auf mein neues Zahlungskonto umstellen?**

Um mehrere Zahlungskonten auf ein neues Bankkonto umzustellen, verwenden Sie bitte für jede Umstellung eine eigene E-Mail. Viele E-Mail-Provider bieten die Plus-Addressierung Funktion an. (z.B: max.muster+1@domain.com). Bitte überprüfen Sie zunächst, ob Ihr E-Mail-Anbieter diese Funktion anbietet. Ein schneller Test kann durchgeführt werden, indem Sie eine E-Mail mit einer Plus-Adresse an sich selbst senden (z. B. max.muster+1@domain.com). Wenn Sie die E-Mail erhalten, funktioniert diese Funktion.

Wenn Ihr E-Mail-Provider diese Funktion nicht anbietet oder Sie sie nicht nutzen möchten, können Sie Ihr Konto auch zurücksetzen, wenn Sie einen weiteren Wechsel mit Ihrer E-Mail-Adresse durchführen möchten. Dazu führen Sie bitte den Kontowechselvorgang für ein Bankkonto durch. Sobald dies geschehen ist, kontaktieren Sie bitte den Kundenservice unter [support@kontenwechsel.de](mailto:support@kontenwechsel.de) und das Team wird die Verknüpfung Ihrer E-Mail-Adresse manuell aufheben. Nachdem Sie eine Benachrichtigung vom Kundenservice erhalten haben, können Sie mit der Umstellung Ihres nächsten Kontos fortfahren. Bitte beachten Sie, dass Sie sich in diesem Fall nicht bei Ihrem ersten Wechsel anmelden und den Wechsel fortsetzen können, stellen Sie also sicher, dass Sie ihn abgeschlossen haben, bevor Sie das Zurücksetzen beantragen.

## **2.1.2 Kontowechselservice - Lastschriften**

### **Wie funktioniert der Wechsel von Lastschriften?**

Bitte starten Sie den Kontowechselservice, indem Sie die abgebende Bank auswählen und sich mit Ihren Online-Banking Login-Daten anmelden. (siehe auch "Wie funktioniert der Qwist Informationsdienst"). Der Kontowechselservice erkennt dann automatisch aus der Transaktionshistorie Ihres Zahlungskontos bei der abgebenden Bank Ihre Lastschriftempfänger. Im Bereich "Lastschriften" können Sie entscheiden, welche Zahlungspartner Sie informieren möchten.

Sofern Ihre Zahlungspartner nicht automatisch erkannt worden sind bzw. keine Adresse vorliegt, können Sie diese manuell ergänzen.

Sie können zudem festlegen, ab welchem Zeitpunkt Ihre neue Bankverbindung gelten soll.

Bitte unterschreiben Sie anschließend in dem Signaturfeld. Ihre Signatur wird den Benachrichtigungsschreiben an Ihre Zahlungspartner hinzugefügt.

Fertig. Wir versenden die Benachrichtigungsschreiben an die von Ihnen ausgewählten Zahlungspartner.

### **Wie schnell kann ich damit rechnen, dass die Lastschriften von meinem neuen Zahlungskonto eingezogen werden?**

Dies hängt ganz davon ab, wie schnell Ihre Vertrags- und Zahlungspartner Ihre neue Bankverbindung hinterlegen. Dabei haben verschiedene Faktoren Einfluss auf die Dauer:

- \* Ausreichend verbleibende Zeit bis zum nächsten Abbuchungszeitpunkt
- \* Postlaufzeiten und Ankunft der Benachrichtigung der Vertrags- und Zahlungspartner
- \* Zeiten für die Bearbeitung der Änderungen Ihrer Zahlungskontodaten

Wir empfehlen Ihnen, Ihr Zahlungskonto bei der abgebenden Bank rund 2-3 Monate parallel zum Zahlungskonto bei der aufnehmenden Bank bestehen zu lassen.

### **Wie erfahre ich, dass der Brief an meinen Zahlungspartner erfolgreich versendet worden ist?**

Sie können anhand der Zusammenfassung Ihres Kontowechsels nachvollziehen, wann wir das Benachrichtigungsschreiben über Ihre neue Bankverbindung an Ihre Zahlungspartner versendet haben. Diese Zusammenfassung können Sie im Bereich "Übersicht" herunterladen.

### **Was passiert, wenn ich eine Lastschrift manuell als „Ignorieren“ markiere?**

Sie geben uns die Information, dass Sie den ausgewählten Zahlungsempfänger nicht über Ihren Kontowechsel über unseren Service informieren wollen.

## **2.1.3 Kontowechselservice - Daueraufträge**

### **Wie funktioniert der Wechsel der Daueraufträge?**

Sofern Ihre abgebende Bank uns im Rahmen des Qwist Informationsdienstes Daten zu Ihren bestehenden Daueraufträgen zukommen lässt, wird der Kontowechselservice Ihre bestehenden

Daueraufträge anzeigen. Für die Löschung der bestehenden Daueraufträge melden Sie sich bitte im Internetbanking Ihrer abgebenden Bank an. Dort können Sie die Löschung manuell vornehmen. Für die Neuanlage der Daueraufträge melden Sie sich bitte im Internetbanking Ihrer neuen Bank an und legen die Daueraufträge dort neu an.

Tipp: Beachten Sie hierbei den gewählten letzten Ausführungstermin für Ihre alten Daueraufträge zur Vermeidung von Doppelabbuchungen.

#### **2.1.4 Kontowechselservice - Geldeingänge**

##### **Wie erfolgt die Benachrichtigung meiner Vertragspartner, die mir regelmäßig Geld überweisen?**

Im ersten Schritt ermitteln wir, welche Zahlungspartner Ihnen regelmäßig Geld überweisen. Wählen Sie im zweiten Schritt aus, welche Zahlungspartner (unter Angabe der entsprechenden Anschrift) wir über Ihre neue Bankverbindung informieren sollen.

#### **2.1.5 Kontowechselservice - Zahlungskontoschließung**

##### **Wie funktioniert die Zahlungskontoschließung? / Wie kündige ich mein Zahlungskonto bei meiner bisherigen Bank?**

Geben Sie bitte im Menüpunkt „Zahlungskontoschließung“ an, auf welches Zahlungskonto das Restguthaben überwiesen und zu welchem Zeitpunkt das Zahlungskonto geschlossen werden soll. Sobald Sie auf “Benachrichtigen” klicken, werden wir einen Zahlungskontoschließungsantrag für Sie verschicken.

Hinweis:

Bitte beachten Sie, dass viele Unternehmen eine längere Vorlaufzeit zur Änderung Ihrer Zahlungskontodaten benötigen. Wir empfehlen Ihnen daher, Ihr Zahlungskonto bei der abgebenden Bank noch 2-3 Monate parallel zum Zahlungskonto bei der aufnehmenden Bank bestehen zu lassen.

##### **Muss ich erst alle Schritte des Kontowechselservices vollständig durchlaufen, bevor ich mein Zahlungskonto bei der abgebenden Bank schließen kann?**

Nein. Sie haben die Möglichkeit, auch nur ausgewählte Schritte Ihres Kontowechsels durchzuführen. Bitte beachten Sie hierbei die nachfolgenden Punkte:

- \* Falls Sie Ihr Zahlungskonto bei der abgebenden Bank schließen und die Zahlungspartner nicht über Ihre neue Bankverbindung informiert wurden, können Ihnen Kosten für Rücklastschriften entstehen oder Sie erhalten bestimmte Einzahlungen nicht rechtzeitig.
- \* Falls Sie die Schließung Ihres Zahlungskontos bei der abgebenden Bank in Auftrag geben und auf diesem noch Daueraufträge bestehen, werden diese Daueraufträge gelöscht.
- \* Gegebenenfalls wird Ihre abgebende Bank Sie kontaktieren und das weitere Vorgehen zur Zahlungskontoschließung mit Ihnen besprechen.

**Was passiert, wenn ich noch offene Lastschriften, Daueraufträge und Einzahlungen habe und mein Zahlungskonto bei der abgebenden Bank schließen lasse?**

Es können Rücklastschriften und damit Kosten entstehen.

Bestehende Daueraufträge werden zum Zeitpunkt der Zahlungskontoschließung automatisch gelöscht.

Sie erhalten gegebenenfalls regelmäßige Einzahlungen nicht rechtzeitig.

Gegebenenfalls wird Ihre abgebende Bank Sie kontaktieren und das weitere Vorgehen zur Zahlungskontoschließung mit Ihnen besprechen.

**Was passiert bei einer Inanspruchnahme einer eingeräumten Kontoüberziehung?**

Da die abgebende Bank die Zahlungskontoschließung nicht annehmen wird, solange eine eingeräumte Kontoüberziehung in Anspruch genommen wurde, empfehlen wir Ihnen, den Betrag vor der Zahlungskontoschließung auszugleichen.

**Warum sollte ich mit der Kündigung meines Zahlungskontos bei der abgebenden Bank 2-3 Monate warten?**

Viele Unternehmen benötigen eine längere Vorlaufzeit zur Änderung Ihrer Zahlungskontodaten. Wir empfehlen Ihnen daher, Ihr Zahlungskonto bei der abgebenden Bank noch 2-3 Monate parallel zu Ihrem Zahlungskonto bei der aufnehmenden Bank bestehen zu lassen.

**Ich möchte mein Zahlungskonto bei der abgebenden Bank doch nicht schließen und habe schon auf „Benachrichtigen“ geklickt. Was nun?**

In diesem Fall wurde der Zahlungskontoschließungsantrag bereits versandt. Bitte kontaktieren Sie daher umgehend die abgebende Bank. Sollte Ihr Zahlungskonto bei der abgebenden Bank aufgrund Ihres erteilten Auftrages bereits aufgelöst worden sein, können Sie einen neuen Zahlungskontovertrag abschließen.

**Mögliche Gründe für eine verzögerte Zahlungskontoschließung?**

Sie besitzen Finanzprodukte (z.B. Kredite), die auf Ihr Zahlungskonto angewiesen sind: Sollte zwischen Ihnen und Ihrer Bank ein Kreditvertrag bestehen und die Raten von dem Zahlungskonto gezahlt werden, das Sie schließen möchten, wird sich Ihre Bank mit Ihnen in Kontakt setzen.

Das zu schließende Zahlungskonto ist ein Gemeinschaftszahlungskonto:

Sollten Sie ein Gemeinschaftszahlungskonto geführt haben, bedarf es für die Schließung des Zahlungskontos der Zustimmung aller Zahlungskontoinhaber. Dafür wird Ihre Bank in Kontakt mit Ihnen treten.

Das zu schließende Zahlungskonto hat abhängige Konten (z.B. Tagesgeld- oder Wertpapierkonto): Sollten Sie weitere, von dem geschlossenen Zahlungskonto abhängige Konten wie z.B. Sparkonten oder Wertpapierkonten besitzen, betrifft die Zahlungskontoschließung unter Umständen auch die abhängigen Konten. Ihre Bank wird sich dazu mit Ihnen in Kontakt setzen.

Es sind noch Abrechnungen offen, wie z.B. von Kreditkarten: Sollten Sie eine Kreditkarte in Verbindung mit Ihrem Zahlungskonto bei der abgebenden Bank geführt haben, so wird sich die Schließung bis zur abgeschlossenen Kreditkartenabrechnung verzögern.

Es liegt eine Pfändung auf dem Zahlungskonto vor: In diesem Fall müssen Sie Ihren Gläubiger über die gewünschte Zahlungskontoschließung informieren. Nur mit der Zustimmung von Ihrem Gläubiger kann eine Schließung durchgeführt werden.

Der Saldo ist bei Zahlungskontoschließung negativ: In diesem Fall wird Ihre abgebende Bank die Zahlungskontoschließung nicht annehmen. Die abgebende Bank wird sich zur Klärung bei Ihnen melden. Wir empfehlen Ihnen, Ihr Zahlungskonto vor der Zahlungskontoschließung selbstständig auszugleichen. Bitte beachten Sie hierbei, dass die abgebende Bank für den Zeitraum, in dem Sie im Soll waren, Zinsen berechnen kann.

## **2.2 Qwist**

### **Wer oder was ist Qwist?**

Qwist ist ein von der deutschen Finanzaufsicht reguliertes Zahlungsinstitut und IT-Unternehmen aus Hamburg. Qwist ermöglicht es, Daten und Funktionen von Finanzquellen, wie Bankkonten, in Dienstleistungen von Qwist oder Partnerunternehmen zu integrieren. So können Sie z.B. Ihre Kontodaten in den Buchhaltungsdienst eines Qwist Partners integrieren oder direkt daraus Zahlungen auslösen, ohne in Ihr Online-Banking wechseln zu müssen.

### **Ist Qwist sicher?**

Sie können sich darauf verlassen, dass Ihre Daten bei Qwist gut aufgehoben sind. Qwist ist als Zahlungsinstitut von der deutschen Finanzaufsicht BaFin reguliert und ist daher auch zu regelmäßigen internen Prüfungen und Kontrollen verpflichtet. Darüber hinaus wird Qwist noch regelmäßig von Auditoren der regulierten Qwist Partner sowie von Wirtschaftsprüfern geprüft.

### **Wer oder was sind Qwist Partner?**

Sie wurden von einem Partner Ihrer Wahl zu Qwist weitergeleitet. Qwist arbeitet mit Partnern zusammen, für deren Dienste eine Einbindung der Funktionen und Daten von Bankkonten sinnvoll ist. Typische Qwist Partner sind Banken, die Ihnen unseren Kontowechselservice anbieten oder z.B. Buchhaltungsapps, in die Sie Ihre Kontodaten einbinden und aus denen Sie Zahlungen auslösen können.

### **Mit wem schließe ich welche Verträge?**

Die Qwist Nutzung selbst ist einfach. Die rechtlichen Voraussetzungen durch vier beteiligte Parteien sind etwas komplexer und erfordern mindestens die folgenden Verträge:

- \* Die Online-Banking AGB zwischen Ihnen und Ihrer Bank (zwischen Ihrer Bank und Qwist ist daher kein Vertrag notwendig).
- \* Der Vertrag zum Partner-Service zwischen Ihnen und einem Qwist Partner Ihrer Wahl.
- \* Die Kontoinhaber-Nutzungsvereinbarung zwischen Ihnen und Qwist sowie
- \* einen Kooperationsvertrag zwischen Qwist und dem Qwist Partner Ihrer Wahl, dem es dadurch erlaubt ist, die Qwist Dienste einzubinden.

### **Wie kann ich Qwist verwenden?**

Die Nutzung von Qwist setzt immer voraus, dass Sie zunächst die Dienstleistung eines Qwist Partners in Anspruch nehmen, der die Qwist Dienste in sein Angebot integriert hat. Zudem muss ein Konto bei einer von Qwist unterstützen Finanzquelle (z.B. Bank) vorhanden sein. Bei der Nutzung werden Sie dementsprechend von der Partner-Dienstleistung aus direkt zu Qwist weitergeleitet. Eine Nutzung der Qwist Dienste unabhängig von der Nutzung eines Partners ist – abgesehen von einer Qwist Nutzerkonto-Verwaltung bei dauerhafter Nutzung – nicht vorgesehen.

### **Was ist eine API?**

Die Abkürzung API leitet sich von der englischen Bezeichnung Application Programming Interface ab. Eine API ist eine technische Schnittstelle, über die verschiedene Programme ihre jeweiligen Daten miteinander austauschen können. Also z. B. stellt Ihre Bank Qwist für den Zugriff auf Ihre Konten eine API zur Verfügung, mit der die Qwist Bankdaten abrufen kann. Bei der API der Bank handelt es sich – stark vereinfacht – um eine auf die Rechte- und Datenverwaltung beschränkte Darstellung ihrer Online-Banking-Website ohne Design- oder andere bedienerfreundliche Elemente. Auch der Abruf Ihrer Daten durch den von Ihnen gewählten Qwist Partner erfolgt mittels einer Qwist API.

### **Kann ich einen Partnerdienst auch ohne Qwist nutzen?**

Die meisten Partner-Dienstleistungen stehen auch ohne die Integration von Qwist zur Verfügung, können dann jedoch nicht den vollen Funktionsumfang entfalten beziehungsweise sind weniger komfortabel zu bedienen. Für Details zum Funktionsumfang der Partner-Dienstleistung informieren Sie sich am besten beim jeweiligen Partner.

### **Warum ist die Qwist Nutzungsvereinbarung so umfangreich?**

Qwist ist als Zahlungsinstitut zu bestimmten Regelungen und Angaben, wie z. B. den vorvertraglichen Informationen, verpflichtet. Eine besondere Komplexität entsteht durch die insgesamt beteiligten Parteien (siehe oben die Frage + Mit wem schließe ich welche Verträge?) sowie dadurch, dass Qwist sowohl finanzaufsichtsrechtlich geregelte Zugriffe auf Zahlungskonten (insb. Girokonten) als auch unregulierte Zugriffe auf Nicht-Zahlungskonten (z. B. Tagesgeld- oder Depotkonten) anbietet.

### **An wen kann ich mich bei Qwist wenden, wenn ich eine Frage habe?**

Sofern Sie in diesen FAQ nicht fündig werden, steht Qwist generell für Fragen per Mail zur Verfügung. Dabei kann Qwist ausschließlich Fragen mit Bezug zu eigenen Diensten beantworten und muss für Anfragen mit Bezug zur Partner-Dienstleistung auf den Support des Partners verweisen. Sollten Sie eine Frage speziell mit Bezug zum Datenschutz haben, wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten und die internen Ansprechpartner zum Thema.

## **2.2.1 Qwist Informationsdienst**

### **Wie funktionieren Qwist Informations- und Auslösedienste technisch?**

Für die Verbindung zu Ihren Konten nutzt Qwist technische Schnittstellen (sogenannte APIs – siehe auch Kategorie ► Über Qwist). Steht im Ausnahmefall keine API auf Seiten Ihrer Bank zur Verfügung, nutzt Qwist zur Verbindung auch das sogenannte Screen Scraping oder die Verbindung HBCI/FinTS. Sowohl bei einer Verbindung über APIs als auch via Screen Scraping oder HBCI/ FinTS benötigt Qwist Ihre Online-Banking-Zugangsdaten sowie die Bestätigung des Zugriffs durch einen zweiten Faktor

(z.B. TAN), um gegenüber der Bank zu beweisen, dass Qwist sich in Ihrem Auftrag anmeldet und die gewünschten Aktionen bei Ihrer Bank durchführt.

### **Muss ich ein Programm herunterladen, um die Funktion zu nutzen?**

Sie können für Qwist Auslöse-, Informations- und Mehrwertdienste geräteunabhängig den Internetbrowser Ihrer Wahl nutzen. Eine besondere Software benötigen Sie nicht.

### **Warum muss ich einen zweiten Faktor (z.B. eine TAN) eingeben, wenn ich eine Bank verbinden will?**

Banken sind seit September 2019 verpflichtet, für jeden initialen Kontozugriff eine starke Kundenauthentifizierung durchzuführen. Dies bedeutet, dass auch beim Abruf von Kontoinformationen ein zweiter Faktor erforderlich ist. Siehe auch unter der Kategorie ► Regulierung und Finanzaufsicht die Frage: Was ist die starke Kundenauthentifizierung?

### **Warum werde ich in manchen Fällen zur Webseite meiner Bank weitergeleitet, um ein Konto zu verbinden?**

Jede Bank entscheidet für sich selbst, wie sie die starke Kundenauthentifizierung durchführt. Einige der Banken erfordern es, dass wir Sie auf die Webseite Ihrer Bank weiterleiten, damit Sie dort den Login sowie die starke Kundenauthentifizierung durchführen können. Siehe auch unter der Kategorie ► Regulierung und Finanzaufsicht die Frage: Was ist die starke Kundenauthentifizierung? Im Anschluss können Sie den von Ihnen genutzten Dienst wie gewohnt auf unserer Webseite fortführen.

### **Kann ich eine verbundene Bank oder einzelne Bankkonten wieder löschen?**

Für die Einmalnutzung, wie beispielsweise in dem Kontowechselservice, ist dies nicht nötig, da wir Ihre personenbezogenen Daten nach Abschluss der Nutzung im Einklang mit gesetzlichen Bestimmungen ohnehin löschen. Für die Dauernutzung ist die Löschung von verbundenen Banken möglich, indem Sie auf der Übersicht der verbundenen Banken "Bank löschen" auswählen. Das Löschen von einzelnen Konten ist möglich, indem Sie auf der Seite der Kontenauswahl einfach zuvor gesetzte Häkchen zur Synchronisation der Konten wieder entfernen.

## **2.2.2 Qwist Auslösedienst**

### **Wie funktionieren Qwist Informations- und Auslösedienste technisch?**

Für die Verbindung zu Ihren Konten nutzt Qwist technische Schnittstellen (sogenannte APIs – siehe auch Kategorie ► Über Qwist). Steht im Ausnahmefall keine API auf Seiten Ihrer Bank zur Verfügung, nutzt Qwist zur Verbindung auch das sogenannte Screen Scraping oder die Verbindung HBCI/FinTS. Sowohl bei einer Verbindung über APIs als auch via Screen Scraping benötigt Qwist Ihre Online-Banking-Zugangsdaten sowie die Bestätigung des Zugriffs durch einen zweiten Faktor (z.B. TAN), um gegenüber der Bank zu beweisen, dass Qwist sich in Ihrem Auftrag anmeldet und die gewünschten Aktionen bei Ihrer Bank durchführt.

### **Muss ich ein Programm herunterladen, um die Funktion zu nutzen?**

Sie können für Qwist Auslöse-, Informations- und Mehrwertdienste geräteunabhängig den Internetbrowser Ihrer Wahl nutzen. Eine besondere Software benötigen Sie nicht.

### **Wozu die Qwist Referenz im Verwendungszweck einer ausgelösten Zahlung?**

Qwist ist als Zahlungsinstitut verpflichtet, Ihrer Bank eine Referenz zugänglich zu machen, die es ermöglicht, den Weg der Transaktion nachzuvollziehen. Dies dient insbesondere der Nachforschung in Beschwerde- oder Haftungsfällen. Der Verwendungszweck bietet größtmögliche Transparenz für alle Transaktionsbeteiligten. Darüber hinaus ermöglicht die Referenz uns bei einmaligen Zahlungsauslösungen, personenbezogene Daten von Ihnen zu löschen und dennoch, Ihnen, Ihrer Bank sowie der Finanzaufsicht gegenüber sprechfähig in Bezug auf die Durchführung Ihrer Auslösung zu sein.

### **Warum muss ich für die Zahlungsauslösung ggf. zweimal einen zweiten Faktor (z.B. TAN) eingeben?**

Mit der starken Kundenauthentifizierung bestätigen Sie einerseits den Zugriff von Qwist auf Ihre Kontoinformationen (z.B. zum Abruf der Zahlungskonten, von denen Zahlungen ausgelöst werden können) und andererseits die Zahlungsauslösung selbst. So kann es dazu kommen, dass Sie zur Auslösung einer Zahlung zweimal einen zweiten Faktor (wie bspw. eine TAN) eingeben müssen. Siehe auch unter der Kategorie ► Regulierung und Finanzaufsicht die Frage: Was ist die starke Kundenauthentifizierung?

## **2.3. Regulierung und Finanzaufsicht**

### **Wer oder was ist die BaFin?**

“BaFin” ist die Abkürzung für die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Es handelt sich somit um die Behörde, die für die Beaufsichtigung des Finanzmarktes in Deutschland verantwortlich ist. Auch Qwist fällt in den Zuständigkeitsbereich der BaFin, da Qwist eine Lizenz zur Erbringung bestimmter Zahlungsdienste bzw. als Zahlungsinstitut von ihr erhalten hat. Die BaFin pflegt auch ein eigenes Online-Angebot zur Information für Verbraucher unter <https://www.bafin.de/>.

### **Warum benötigt Qwist eine BaFin Lizenz?**

Um Ihnen Auslöse- und Informationsdienste anbieten zu können, muss Qwist Ihre Online-Banking-Zugangsdaten sowie Ihre Kontoinformationen verarbeiten. Der europäische Gesetzgeber hat Unternehmen, die für diesen Zweck auf Zahlungskonten zugreifen, der Finanzaufsicht, in Deutschland der BaFin, unterworfen. Dies soll die Sicherheit für Sie als Verbraucher erhöhen. An die vorgeschriebene Lizenz sind hohe Anforderungen geknüpft, deren Einhaltung regelmäßig überprüft wird.

### **Was ist ein Kontoinformationsdienst?**

Die Nutzung des Kontoinformationsdienstes ermöglicht es Ihnen, die Transaktionsdaten Ihrer Zahlungskonten, die vorher ausschließlich bei Ihrer Bank verfügbar waren, automatisiert an anderer Stelle zu nutzen. Ein Beispiel ist das automatische Erkennen von Einsparpotenzialen, z. B. direkt in Ihrer Buchhaltungsanwendung oder die Nutzung des Qwist Kontowechselservices.

### **Was ist Zahlungsauslösedienst?**

Bei der Nutzung des Zahlungsauslösedienstes ersparen Sie sich in der Regel lästiges Wechseln von Webseiten sowie das Tippen von Zahlungsinformationen, wie langer Empfänger-IBANs. Der Qwist Mehrwertdienst oder Partner ermöglicht es Ihnen per Knopfdruck das Zahlungskonto zu wählen, von dem Sie überweisen wollen, sowie Betrag und IBAN des Empfängers direkt an Qwist übermitteln. Qwist als Zahlungsauslösedienstleister befüllt automatisch das Online-Überweisungsformular Ihrer Bank. Sie prüfen und bestätigen – fertig!

### **Was ist das ZAG?**

ZAG ist die Abkürzung für das deutsche Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz. Es regelt, wer unter welchen Bedingungen Zahlungsdienste erbringen darf. Qwist hat eine Lizenz zur Erbringung von Kontoinformations- und Zahlungsauslösediensten gemäß der Definitionen nach § 1 Absätze 33 und 34 ZAG von der deutschen Finanzaufsicht BaFin erhalten.

### **Was sind Zahlungskonten?**

Zahlungskonten sind gesetzlich definiert als Konten, „die für die Ausführung von Zahlungsvorgängen, genutzt“ werden. Hierbei handelt es sich insbesondere um das klassische Girokonto. Nicht unter diesen Begriff fallen hingegen Depot-, Spar- oder Kreditkonten und regelmäßig auch nicht Tages- oder Festgeldkonten.

### **Wer sind kontoführende Zahlungsdienstleister?**

Hierbei handelt es sich um Kredit- oder Zahlungsinstitute, die eine BaFin-Erlaubnis für das Führen von Zahlungskonten haben, insbesondere Banken und Sparkassen. Der Begriff wird verwendet, wenn Kontoinformations- oder Zahlungsauslösedienstleister wie Qwist für diese Zwecke und im Auftrag von Kontoinhabern auf deren Konten und eben auf die betroffenen kontoführenden Zahlungsdienstleister zugreifen.

### **Was ist die PSD2?**

PSD2 steht für „Payment Services Directive 2“, eine EU-weite Richtlinie, welche Innovationen im Finanzbereich fördern soll, gleichzeitig aber auch neue Sicherheitsstandards im Banking setzt. Kern der PSD2 ist, dass Drittanbieter, wie Qwist, mit Einverständnis des Nutzers auf Bankdaten zugreifen und Zahlungen auslösen dürfen. Im Gegenzug werden diese neuen Anbieter streng beaufsichtigt und benötigen eine Lizenz von der Finanzaufsichtsbehörde, bevor sie den Betrieb aufnehmen dürfen. Qwist hat die Lizenz im August 2018 erhalten.

### **Was ist die starke Kundenauthentifizierung?**

Banken sind seit September 2019 verpflichtet, für jeden Kontozugriff eine starke Kundenauthentifizierung durchzuführen. Die Vorgaben erfordern die Verwendung von zwei Faktoren, die wenigstens zwei der drei möglichen Kategorien „Wissen“ (z. B. Passwort, PIN), „Besitz“ (z. B. Token, Smartphone, Chipkarte, den Anforderungen genügende TAN) und/oder „Inhärenz“ (etwas, das dem Nutzer persönlich bzw. körperlich zu eigen ist, z. B. sein Fingerabdruck) abdecken. Ein zweiter Faktor muss dann bereits für den Zugriff auf Ihr Online-Banking verlangt werden.

### **Kann meine Bank mir verbieten, Qwist/die Partner-Dienstleistung zu verwenden?**

Nein. Seit Januar 2018 müssen europäische Banken das Ihnen zustehende Verbraucherrecht, Zahlungsauslöse- und Kontoinformationsdienste nutzen zu dürfen, in den Online-Banking-AGB umgesetzt haben. Die Bank ist dazu verpflichtet und darf Ihnen z. B. die Weitergabe von Zugangsdaten an regulierte Dienstleister wie Qwist nicht mehr untersagen. Qwist und Bank wurden verpflichtet, auf sichere Weise miteinander zu kommunizieren. Innovative Dienste, wie die von Qwist, sowie der Nutzen für Sie im Alltag sollen dadurch gefördert werden.

### **Kann Qwist/der Partner ohne meine Zustimmung Zahlungen auslösen oder meine Daten einsehen?**

Nein. Qwist verarbeitet sämtliche Daten ausschließlich mit Ihrer Zustimmung und ist dazu auch gesetzlich verpflichtet. Entsprechende Zustimmungen erteilen Sie Qwist gegenüber an wichtigen Punkten im Prozess einer Nutzung der Dienste. Ohne jegliche Verarbeitung bzw. bestimmte Einwilligungen zur Weitergabe Ihrer Daten an Qwist Partner ist der Qwist Service nicht umsetzbar. Qwist überlässt Ihnen aber wenn möglich die Wahl, ob eine Speicherung oder Verarbeitung erfolgen soll.

### **Warum unterscheidet Qwist Informationsdienste und Kontoinformationsdienste bzw. Auslösedienste und Zahlungsauslösedienste?**

Der Unterschied ergibt sich daraus, dass Ihnen Qwist sowohl finanzaufsichtsrechtlich geregelte Zugriffe auf Zahlungskonten (insb. Girokonten) als auch unregulierte Zugriffe auf Nicht-Zahlungskonten (z. B. Tagesgeld- oder Depotkonten) Konten anbietet. Ersteres wird als die Kontoinformationsdienste/ Zahlungsauslösedienste im finanzaufsichtsrechtlichen Sinne bezeichnet. Informationsdienste/ Auslösedienste bezeichnet beide Formen – also den regulierten und unregulierten Zugriff.

### **Was sind Qwist Mehrwertdienste?**

Qwist Mehrwertdienste umfassen Produkte und Services für Endkunden, die nicht der Finanzaufsicht (der BaFin) unterworfen sind. Hierzu zählt beispielsweise der Qwist Kontowechselservice, welcher Ihnen den einfachen Umzug Ihres Zahlungskontos zu Ihrer neuen Bank ermöglicht. Der Mehrwertdienst kann wiederum auch einen regulierten Informationsdienst oder Auslösedienst enthalten.

## **2.4. Datenschutz, Sicherheit und Haftung**

### **Welche Risiken ergeben sich für mich als Nutzer?**

Das größte Risiko bei der Nutzung von Qwist besteht darin, dass Sie sich als Verbraucher an die Sicherheit der Qwist Dienste gewöhnen. Denn dies könnte dazu führen, dass Sie betrügerischen Dritten, die Ihnen Schaden wollen, Ihre Online-Banking-Zugangsdaten ohne Bedenken anvertrauen. Achten Sie daher also bitte auch außerhalb von Qwist bei der Nutzung innovativer Dienste in Verbindung mit Ihren Bankkonten stets auf die BaFin-Regulierung des Unternehmens, dem Sie Ihre Zugangsdaten aushändigen. Prüfen Sie dies im Zweifel durch eine Suche des Unternehmens in der BaFin-Unternehmensdatenbank.

### **Ist es sicher, meine Online-Banking-Zugangsdaten bei Qwist einzugeben?**

Ja, Qwist wird als Zahlungsinstitut von der Finanzaufsicht BaFin beaufsichtigt und unterliegt daher stets diversen Kontrollen durch unterschiedliche Prüfer in Hinblick auf IT-Sicherheit und Datenschutz (siehe auch oben unter der Kategorie ► Qwist die Frage: Ist Qwist sicher?). Ihre Online-Banking-Zugangsdaten genießen bereits gesetzlich und im Rahmen der Umsetzung aller Anforderungen besonderen Schutz.

### **Verkauft Qwist meine Daten?**

Ein Verkauf ihrer personenbezogenen Daten durch Qwist findet nicht statt. Qwist gibt Ihre Daten auf Ihren ausdrücklichen Wunsch hin im Rahmen der Qwist Nutzung an den Partner weiter und wird dafür vom Partner bezahlt. Aus diesem Grund fallen für Sie keine Kosten uns gegenüber für die Qwist Dienste an. Qwist hat in diesem Zusammenhang keinen Einfluss darauf, ob und in welcher Höhe der Partner Ihnen ein Gesamtentgelt für seinen Dienst berechnet oder ob Entgelte für die Einbindung von Qwist gegebenenfalls Ihnen gegenüber sogar gesondert ausgewiesen werden. Der Partner übernimmt die Bezahlung von Qwist für die Einbindung der Dienste, damit Sie die Partner-Dienstleistung z. B. komfortabler oder schneller nutzen können.

### **Wer ist für die Verarbeitung meiner Daten verantwortlich?**

Verantwortlich im Sinne der Datenschutzgesetze ist die Qwist GmbH, Gaußstraße 190 c, 22765 Hamburg. Bei Fragen oder Anregungen können Sie den externen Qwist Datenschutzbeauftragten sowie unsere internen Ansprechpartner zum Thema kontaktieren.

### **Hält Qwist sich an die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)?**

Qwist's externer Datenschutzbeauftragter stellt in enger Zusammenarbeit mit Qwist sicher, dass Qwist dieses wichtige Gesetz jederzeit vollumfänglich einhält. Deshalb hat Qwist bei der Konzeption der Dienste die Prinzipien der DSGVO von Anfang an berücksichtigt.

### **Wo liegen meine Daten?**

Ihre Daten werden ausschließlich in Rechenzentren mit Sitz in der Europäischen Union gespeichert. Aufgrund diverser Anforderungen aus dem Datenschutz, dem Finanzaufsichtsrecht und unserem eigenen Anspruch arbeitet Qwist ausschließlich mit Rechenzentren, die strenge Sicherheitsanforderungen erfüllen.

### **Kann ich mein Passwort zurücksetzen?**

Ja, ein zurücksetzen des Passwortes ist einfach möglich. Klicken Sie einfach die "Passwort vergessen"-Schaltfläche, um den entsprechenden Prozess zu starten. Sie erhalten daraufhin eine E-Mail mit einem Link der Sie zu einer Seite führt, auf der Sie – ggf. nach Eingabe eines Sicherheitscodes – ein neues Passwort setzen können.

### **Wie sind meine Daten geschützt?**

Qwist speichert Ihre Daten ausschließlich in verschlüsselter Form. Auch der Transport der Daten erfolgt stets über sichere und effiziente Kanäle. Darüber hinaus werden die Rechenzentren regelmäßig von Qwist selbst sowie unabhängig hinsichtlich ihrer Schutzmaßnahmen überprüft.

### **Kann ich Qwist und/oder dem Partner das Recht der Datennutzung wieder entziehen?**

Für Fälle der Einmalnutzung, wie beispielsweise im Kontowechselservice ist dies gar nicht nötig, da Sie uns nur für den einmaligen Zweck der Nutzung Zustimmung erklären. Für Fälle der Dauernutzung, d. h. wenn Sie ein Qwist Nutzerkonto angelegt haben, können Sie gegebene Einwilligungen jederzeit widerrufen. Dies geschieht, indem Sie die Löschung Ihres Qwist Nutzerkontos insgesamt verlangen (schreiben Sie zu diesem Zweck bitte eine E-Mail an unseren Support) oder zuvor gesetzte Häkchen zur Synchronisation der Konten für bestimmte Partner wieder entfernen.

### **Welche meiner Daten leitet Qwist an den Partner weiter?**

Qwist leitet lediglich Daten weiter, für die Sie Qwist eine Weiterleitung gestattet haben. Hierbei handelt es sich um die von Ihnen gewählten Transaktionsdaten für den gewünschten Zweck innerhalb des Qwist Mehrwertdienstes, der Partner-Dienstleistung oder eine Bestätigung der Zahlungsauslösung an den Partner. Auch wenn Qwist seine Partner sorgfältig auswählt, beachten Sie bitte, dass die Verarbeitung der weitergeleiteten Daten in der Verantwortung des Partners liegt, der Ihnen für diesen Zweck auch eine gesonderte Datenschutzerklärung zukommen lassen muss.

### **Was passiert mit meinen Daten, nachdem Qwist diese an den Partner weitergegeben hat?**

Auch wenn Qwist seine Partner sorgfältig auswählt und darauf abzielt, nur mit vertrauenswürdigen Partnern zusammenzuarbeiten, hat Qwist nur bedingt abschließenden Einfluss darauf, wie Partner Ihre Daten verarbeiten. Die Verarbeitung der weitergeleiteten Daten liegt in der Verantwortung des Partners, der Ihnen für diesen Zweck auch eine gesonderte Datenschutzerklärung zur Verfügung stellt. Bei Fragen zur Datenverarbeitung beim Partner, wenden Sie sich bitte direkt an diesen.

### **Wo kann ich sehen, welche Daten Qwist von mir gespeichert hat?**

Qwist speichert ausschließlich die persönlichen Daten, die Sie Qwist für diesen Zweck bewusst zur Verfügung gestellt haben (z. B. bei der Anmeldung für das Qwist Nutzerkonto oder durch die Gestattung eines automatisierten Kontenabrufs). Eine Übersicht Ihrer personenbezogenen Daten, die Qwist gespeichert hat, können Sie jederzeit bei unserem Support anfordern.

### **Bekommt außer Qwist und dem Partner noch jemand meine persönlichen Daten?**

Ihre persönlichen Daten liegen in sorgfältig ausgewählten Rechenzentren (siehe bereits oben die Frage: Wo liegen meine Daten?). In den wenigen Ausnahmefällen, in denen Ihre Daten an andere Dienstleister weitergegeben werden (z. B. nutzt Qwist für den Versand von E-Mails an Sie die Software eines Drittanbieters), werden diese verpflichtet, die gleichen Standards einzuhalten, wie Qwist es tut, und die Daten ausschließlich für den vorgegebenen Zweck zu verwenden. Der Qwist Datenschutzbeauftragte hält zu diesem Zweck die Einhaltung von Auftragsverarbeitungsverträgen nach.

### **Wie ist die Haftung bei Qwist Auslöse- und Informationsdiensten geregelt?**

Gesetzliche Haftungsregelungen für etwaige Schäden im Zusammenhang von Qwist Auslöse- und Informationsdiensten sind nur für Zahlungsauslösedienste gesetzlich vorgegeben (vgl. die Frage Wie ist die Haftung bei Qwist Zahlungsauslösediensten geregelt?). Ansonsten haftet Qwist gemäß der Kontoinhaber-Nutzungsvereinbarung, der Sie im Rahmen der Nutzung der Qwist Dienste zustimmen. Dort ist beispielsweise geregelt, dass Qwist nicht für Mängel haftet, die wegen Umständen, die Qwist nicht zu vertreten hat, entstehen.

### **Wie ist die Haftung bei Zahlungsauslösediensten geregelt?**

Sollten Sie eine nicht autorisierte Zahlung feststellen oder sollte eine Zahlung verspätet, fehlerhaft oder gar nicht ausgeführt worden sein, wenden Sie sich bitte zunächst an Ihren kontoführenden Zahlungsdienstleister, z. B. also die Bank, die die Zahlung ausgeführt hat. Die Bank ist Ihnen gegenüber zunächst für alle über sie gelaufenen Zahlungsbewegungen verantwortlich und ggf. verpflichtet, etwaige Schäden zu ersetzen. Die Bank und Qwist regeln im zweiten Schritt untereinander, ob und inwieweit ein Fehler bei Qwist lag und auszugleichen ist. Qwists Haftung ist, mit der Ausnahme von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, dem Zinsschaden und gesondert übernommener Gefahren, auf EUR 12.500 begrenzt. In den genannten Ausnahmefällen haftet Qwist unbeschränkt.

## **2.5. Mein Qwist Nutzerkonto**

### **Warum muss ich den Nutzernamen und die PIN für meinen Online-Banking-Zugang bei Qwist eingeben?**

Qwist loggt sich in Ihrem Auftrag bei Ihrer Bank ein. Die hierfür nötigen Zugangsdaten darf Qwist als reguliertes Zahlungsinstitut – im gesetzlich festgelegten Rahmen – verarbeiten. Mittels Verschlüsselung und anderer Schutzmaßnahmen wird zu jeder Zeit sichergestellt, dass im Rahmen dieser technischen Kommunikation niemand außer Ihnen, Qwist und der Bank Zugriff auf Ihre Zugangsdaten erhält – auch nicht der von Ihnen genutzte Partner-Dienst (siehe auch oben unter der Kategorie ► Regulierung und Finanzaufsicht die Frage: Kann meine Bank mir verbieten, Qwist/die Partner-Dienstleistung zu verwenden?)

### **Was ist ein Qwist Nutzerkonto?**

Sie müssen ein Qwist Nutzerkonto für die zeitlich begrenzte Nutzung von Qwist anlegen. Im Falle des Qwist Kontowechselservice handelt es sich um eine zeitlich beschränktes Nutzerkonto. Eine dauerhafte Einbindung Qwists kann sinnvoll sein, um bestimmte Features in Partner-Diensten vollumfänglich nutzen zu können oder um auf bestimmte Schritte im Rahmen der sich wiederholenden Nutzung von Qwist zu verzichten. Entscheiden Sie sich optional für die Speicherung Ihrer Online-Banking-Zugangsdaten, wird es für Sie bei einigen Partnerdiensten noch komfortabler.

### **Muss ich etwas für Qwist bezahlen?**

Nein. Qwist ist für Sie als Nutzer kostenlos. Die entstehenden Kosten werden vom Anbieter der Partner-Dienstleistung übernommen. Ob Sie für die Nutzung der Partner-Dienstleistung etwas bezahlen, entnehmen Sie bitte der gesonderten Nutzungsvereinbarung mit dem von Ihnen gewählten Partner.

Ggf. berechnet Ihnen Ihre Bank Gebühren für die Nutzung der TAN-Verfahren wie bspw. für den Versand einer smsTAN. Ob Sie für die Nutzung der TAN-Verfahren etwas bezahlen, entnehmen Sie bitte dem Preis- und Leistungsverzeichnis Ihrer Bank.

### **Gibt es eine Mindestvertragslaufzeit?**

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihr Qwist Nutzerkonto zu löschen. Schreiben Sie zu diesem Zweck bitte einfach eine E-Mail an unseren Support. Eine Mindestvertragslaufzeit oder Ähnliches existiert nicht. Dies betrifft nicht eine mögliche Vereinbarung über eine eventuelle Mindestvertragslaufzeit für die Nutzung der Partner-Dienstleistung.

Für die Qwist Mehrwertdienste (Kontowechselservice) ist die Laufzeit auf 90 Tage begrenzt, danach wird ihr Nutzerkonto automatisch gelöscht.

## **2.6. Fehlversuche**

### **Ich sehe eine URL ohne "https" in meinem Internetbrowser. Was kann ich tun?**

Wenn Sie Qwist nicht mobil, sondern am Rechner nutzen und sich auf der korrekten Weboberfläche von Qwist befinden, sollten Sie in der Adresszeile immer eine URL mit "https" sehen. Ist dies nicht der Fall, so wenden Sie sich bitte umgehend an unseren Support, geben Sie dort die URL, die Sie im Internetbrowser sehen, an und geben Sie unter der verdächtigen URL keinesfalls Ihre Zugangsdaten ein.

### **Warum dauert es so lange, meine Bank/mein Konto zu verbinden?**

Um Ihre Bank/Ihr Konto zu verbinden, baut Qwist eine sichere Verbindung zwischen Ihrem Endgerät, dem Server von Qwist und der Bank auf. Da Qwist hierbei auf die Verfügbarkeit der Schnittstelle zur Bank angewiesen ist, kann die maximale Dauer des Vorgangs in seltenen Fällen mehrere Minuten betragen. Selbstverständlich arbeitet Qwist soweit beeinflussbar kontinuierlich an einer Verbesserung der Prozesse.

### **Warum lässt sich meine Bank/mein Konto nicht verbinden?**

Die Verbindung zu Ihrer Bank bzw. Ihrem Konto kann aus mehreren Gründen scheitern. Zunächst ist Qwist abhängig von der Funktionsfähigkeit der Schnittstellen zu den Banken, d. h. wenn bei der Bank ein Fehler auftritt, ist die Bank auch für Qwist nicht erreichbar. Selbiges gilt z. B. dann, wenn Ihr Zugang bei der Bank gesperrt ist. Weiterhin ist der Qwist Informationsdienst derzeit noch ausschließlich in Deutschland und Österreich verfügbar, der Qwist Auslösedienst nur in Deutschland. Der Qwist Mehrwertdienst (Kontowechselservice) ist in Deutschland, Österreich und Spanien verfügbar.

Wenn die Verbindung zu einem in Deutschland oder Österreich geführten Konto mehrmals fehlschlägt, obwohl der Zugang nicht gesperrt ist, wenden Sie sich bitte an unseren Support

### **Wie kann ich mich beschweren, wenn etwas schief geht?**

Sollte der Dienst von Qwist nicht erwartungsgemäß funktionieren, senden Sie eine E-Mail an unseren Support. In der Regel antworten wir Ihnen nach 1-3 Arbeitstagen. Gemäß § 62 Zahlungsdienstenaufsichtsgesetz (ZAG) muss eine Antwort innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang Ihrer Nachricht erfolgen. Sollte eine Antwort innerhalb dieser Frist nicht möglich sein, erhalten Sie eine vorläufige Antwort, aus der die Gründe der Verzögerung hervorgehen. Eine endgültige Antwort darf nicht später als 35 Arbeitstage nach Eingang der Nachricht erfolgen. Ihre Zufriedenheit ist Qwist ein Anliegen. Daher wird Ihre Beschwerde in aller Regel schneller beantwortet. Auch allgemeine Verbesserungsvorschläge werden gerne von unserem Support angenommen.

**Welche Möglichkeiten zur Streitschlichtung habe ich?**

Wir möchten Sie über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung informieren, die Ihnen rechtlich zusteht. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsgebiet des Zahlungsdienstrechtes besteht die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Schlichtungsstelle der Bundesbank oder bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Sollten Sie Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich haben, können Sie sich auch an die Finanzmarktaufsicht, Verbraucherinformation & Beschwerdewesen in Wien wenden.

Die Europäische Kommission hat zudem unter <http://ec.europa.eu/odr> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Verbraucher können die Plattform zur außergerichtlichen Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.