



Benutzerhandbuch Kontowechselhilfe nach ZKG

Erstellungsdatum: 03.05.2021

Version: 2.0

A Inhaltsverzeichnis

1.	Aufbau der Startseite	3
1.1.	Dashboard	3
1.2.	Dashboard - Abgehende Kunden	3
1.3.	Inbox	4
1.4.	Kunden	4
1.5.	Abgehende Kunden	4
2.	Kontowechselhilfe in der Rolle der Aufnehmenden Bank	5
2.1.	Neuen Kunden anlegen	5
2.2.	Dokumente hochladen und zuordnen	14
2.3.	Neuzuordnung von bereits zugeordneten Dokumenten	16
2.4.	Abgebende Bank Beauftragen	17
2.5.	Zahlungspartner aus der Transaktionshistorie identifizieren und benachrichtigen	19
2.6.	Nicht identifizierte Zahlungspartner ergänzen und informieren und Infopaket Feature	22
2.7.	Status-E-Mails	26
2.8.	Individuell konfigurierbare E-Mails	30
2.9.	Dashboard für den Endkunden	31
3.	Kontowechselhilfe in der Rolle der Abgebenden Bank	34
3.1.	Neuen Fall anlegen	34
3.2.	Unterschrift verifizieren	35
3.3.	Transaktionshistorie Hochladen	38
3.4.	Transaktionshistorie Dokument prüfen, bestätigen und an die aufnehmende Bank senden	38
3.5.	Kontaktaufnahme mit der Aufnehmenden Bank	39
3.6.	Fall Abschließen	40
3.7.	Aktivitätenprotokoll	40
3.8.	Datenspeicherung	41

1. Aufbau der Startseite



Die Menüleiste ist in 5 Bereichen unterteilt:

- **Dashboard:** statistische Übersicht aller eingehenden Kontenwechsel
- **Dashboard-abgehende Kunden:** statistische Übersicht aller abgehenden Kunden
- **Inbox:** alle Dokumente zu offenen und erledigten Kontenwechsel, die Sie selbst hochgeladen haben bzw. von der jeweiligen Altbank übermittelt wurden
- **Kunden:** alle eingehende Kunden, in jedem Status
- **Abgehende Kunden:** alle abgehende Kunden, in jedem Status

Die Erstanmeldung im Modul erfolgt über ein Initialpasswort, welches per E-Mail versandt wurde. Über das Pfeilsymbol oben rechts sollte nach der Erstanmeldung das Passwort für den Zugang geändert werden.



Dieses muss aus mindestens 8 Zeichen bestehen, darunter mindestens eine Zahl und ein Sonderzeichen.

1.1: Dashboard

Wenn diese Funktion aktiviert ist, zeigt Ihnen dieses Dashboard die Gesamtzahl aller eingehenden Kunden mit Kontowechselhilfe in jedem Status an. Sie können sich das Dashboard auf Monats- oder Wochenebene anzeigen lassen.

Periode	Neue Kontowechsel	Postalisch eingetroffene Kontowechsel	Akzeptierte Kontowechsel		Abgeschlossene Kontowechsel
			Abgebrochene Kontowechsel	Abgeschlossene Kontowechsel	
Juli 2016	0	0	0	0	0
August 2016	67	4	34	3	17

1.2: Dashboard - Abgehende Kunden (Feature ggf. Nicht aktiviert)

Wenn diese Funktion aktiviert ist, zeigt Ihnen dieses Dashboard die Gesamtzahl aller abgehenden Kunden in jedem Status an. Sie können sich das Dashboard auf Monats- oder Wochenebene anzeigen lassen.

Periode	Eingegangene Anträge	Akzeptierte Wechsel (Unterschriftenprüfung)	Abgelehnte Wechsel (Unterschrift)	Transaktionshistorie versendet	Wechsel abgeschlossen
Februar 2018	0	0	0	0	0
März 2018	0	0	0	0	0
April 2018	0	0	0	0	0
Mai 2018	0	0	0	0	0
Juni 2018	0	0	0	0	0
Juli 2018	0	0	0	0	0

1.3: Inbox

Hier können Dokumente hochgeladen werden. Hier kann der Typ des Dokuments identifiziert und den richtigen Kunden zugeordnet werden.

1.4: Kunden

Hier können Sie die eingehenden Kunden bearbeiten. Sie sehen hier eine Liste aller Kunden in ihrem jeweiligen Status. Neueste Kunden werden oben angezeigt.

Name	Kundenkennung	Antragsdatum	Alte Bank	Status	Aktualisiert am
Nicole Meyer	CT09619ad746c34d5bb5039df395afcb1c	19.11.2020	Deutsche Kreditban...	Wechsel abgeschlo...	02.02.2021 12:14 Uhr

1.5: Abgehende Kunden (Feature ggf. Nicht aktiviert)

Hier können Sie die abgehenden Fälle bearbeiten. Zuallererst sehen Sie hier die Liste der bereits angelegten Fälle im jeweiligen Status sowie ggf. Warnungen zu herannahenden Fristen (Tage bis zum Versand der Transaktionshistorie/ Erreichen des Wechseldatums).

Kundenname	Kundenkennung	Aufnehmende Bank	Eingangsdatum	Status	Kontowechseldatum	Warnungen
Maxi Muster	LCaae0deceb94c496bb983247d61b205dc	BBk Berlin	17.03.2021	Antrag eingegangen	01.04.2021	0 Tag(e) bis Versand Transaktionshistorie

2. Kontowechselhilfe in der Rolle der aufnehmenden Bank

2.1: Neuen Kunden anlegen

Ein Kunde wird nur dann im Bereich „Kunden“ angezeigt, wenn dieser zuvor über das Online-Erfassungsformular angelegt wurde.

Das Erfassungsformular ist über eine URL erreichbar. So können Ihre Vertriebsmitarbeiter gemeinsam mit dem Kunden das Formular ausfüllen und den Kontowechselantrag und die Ermächtigung generieren.

Alternativ, sollten Sie nicht unser digitales Erfassungsformular im Vertrieb nutzen, müssen Sie den Kunden in der Backoffice-Applikation anlegen. Klicken Sie im Reiter „Kunden“ auf den oberen rechten Button „Neuen Kunden anlegen“. Dadurch gelangen Sie zum Erfassungsformular:

The screenshot shows the 'Kunden Übersicht' page. At the top right, there is a button labeled 'Neuen Kunden anlegen' which is highlighted with a red rectangle. Below the header, there is a search bar and a table of customer records.

Name	Kundenkennung	Antragsdatum	Alte Bank	Status	Aktualisiert am
Quintin Quan	CTb33dbe0f73114249a3b9be0a6ee8a152	15.04.2021	ING-DiBa	Neuer Kunde	15.04.2021 12:21 Uhr
Lennard Long	CT0f6266b2d1f0477dbf0916e4bf04cba7	16.03.2021	ING-DiBa	Transaktionen einge...	30.03.2021 15:12 Uhr
Linda Lang	CTdcd066e3caf44fb69510493f28c9a9de	16.03.2021	ING-DiBa	Wechsel abgeschlo...	16.03.2021 16:46 Uhr
Tiga Meyer	CT39146ad6c83c45c48ac41b134e220714	17.12.2020	ING-DiBa	Neuer Kunde	17.12.2020 13:15 Uhr
Andre Meyer	CT914366540bed441098ccfd444f4be5d1	17.12.2020	Deutsche Kreditban...	Neuer Kunde	17.12.2020 13:11 Uhr

Das Erfassungsformular besteht aus 3 Kategorien:

1. **Kontoinhaberdetails:** Hier können die Kundeninformationen (u.a. E-Mail-Adresse) und Angaben zur alten und neuen Kontoverbindung, sowie die E-Mail Adresse des Beraters eingegeben werden.
2. **Kontowechseldetail:** Besteht aus 5 Schritten welche die unterschiedlichen Aspekte des Kontowechsels spezifizieren.
3. **Zusätzliche Anforderungen** mit den Leistungen, die zusätzlich in Anspruch genommen werden können

1. Zunächst geben Sie sämtliche Angaben zum Kunden ein, d.h. (ein oder mehrere) Kontoinhaber, Anschrift, alte und neue Kontoverbindung, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und Passwort (mindestens 8 Zeichen). Die IBAN der neuen Kontonummer wird daraufhin überprüft, um festzustellen ob es sich bei der darin enthaltenen Bankleitzahl um die entsprechende Bank handelt. Sowohl bei der alten als auch bei der neuen IBAN wird geprüft, ob die enthaltene Prüfziffer korrekt ist.

Als Telefonnummer wird eine mindestens 8-stellige Zahl benötigt. Bitte erfragen Sie die Telefonnummer des Kunden. Insbesondere sollte eine Telefonnummer angegeben werden,

Benutzerhandbuch Zahlungskontengesetz-konformer Kontowechsel

wenn im Ermächtigungsformular 3e und/oder 3g (Erlaubnis zur Kontaktaufnahme bei fehlenden Informationen) angekreuzt wurde.

Die E-Mail-Adresse des Kunden ist optional und wird für die Statusbenachrichtigungen an den Kunden verwendet. Die Berater-E-Mail-Adresse kann ebenfalls optional angegeben werden. In diesen Fällen erhält der Berater ebenfalls die Statusbenachrichtigungen. Welche Benachrichtigungen versandt werden, wird vom Administrator konfiguriert (2.7 Status E-Mails).

2. Anschließend gelangen Sie zu den Kontowechseldetails. Hier kann der Umfang des Kontowechsels definiert werden:

1/5 : Datum des Kontowechsels (hat der Kunde einen Wochenend-/ Feiertag angegeben, muss der darauffolgende Werktag angegeben werden)

2/5: Welche Daueraufträge sollen für das neue Zahlungskonto eingerichtet werden (entspricht Punkt 3b der Ermächtigung)

3/5: Welche Lastschriftenempfänger sollen über das neue Zahlungskonto informiert werden (entspricht Punkt 3f der Ermächtigung) und ab welchem Datum sollen Lastschriften akzeptiert werden (entspricht Punkt 3c der Ermächtigung)

4/5: Welche Zahlungspartner (Geldeingänge) sollen informiert werden (entspricht Punkt 3d der Ermächtigung)

5/5: Wie soll mit dem alten Zahlungskonto bzgl. der Überweisung eines Guthabens und der Zahlungskontoschließung umgegangen werden (entspricht Punkt 2c und 2d der Ermächtigung)

Bei Punkt 5/5. erteilt der Kunde der Altbank ein SEPA-Lastschriftmandat, sofern er das Häkchen bei der oberen Option zur Überweisung des Restguthabens setzt. Erst wenn dieses Häkchen gesetzt wurde, wird das Auswählen der unteren Option zur Zahlungskontoschließung freigegeben. Das SEPA-Lastschriftmandat wird nach Abschluss des Kontowechselantrags als zusätzliches Dokument zum Download für den Kunden bereitgestellt

Auszug aus Kontowechseldetails - Punkt 5/5:

The screenshot shows a web interface for account transfer. At the top, there is a progress bar with two steps: 'Kontoinhaberdetails' (completed) and 'Kontowechseldetails' (current step, 5/5). The main heading is 'Zahlungskontoschließung & Überweisung' with the question 'Wie soll mit Ihrem alten Zahlungskonto vorgegangen werden?'. There are three options:

- Das Restguthaben soll auf mein neues Zahlungskonto überwiesen werden. Bei einer eingeräumten Kontoüberziehung erteile ich meiner alten Bank ein SEPA-Lastschriftmandat, um den Betrag auszugleichen.
 - Datum der Überweisung eines Guthabens**
 - entspricht dem Datum des Kontowechsels
 - abweichendes Datum
- Mein altes Zahlungskonto soll nach dem vollständigen Kontowechsel geschlossen werden.

At the bottom left is a '← Zurück' button and at the bottom right is a 'Speichern & Weiter' button.

Im letzten Abschnitt des Erfassungsformulars können Sie noch zusätzliche Anforderungen zum Kontowechsel angeben. Diese umfassen folgende Punkte:

- Die neue Bank darf den Kunden kontaktieren, um fehlende Informationen einzuholen (entspricht Punkt 3e und/oder 3g der Ermächtigung; oberes Kreuz).
- Der Kunde möchte Musteranschreiben zur Information seiner Zahlungspartner erhalten, sodass er diese eigenständig informiert (entspricht Punkt 3h der Ermächtigung).
- Die Altbank soll bestimmte Transaktionen ggf. ab einem früheren Datum nicht mehr akzeptieren und die Zahlungspartner über den Grund der Ablehnung informieren (entspricht Punkt 2a der Ermächtigung).
- Dem Kunden sollen die Listen zu den Transaktionsinformationen übermittelt werden (entspricht Punkt 1a, 1b, 1c der Ermächtigung, wenn das jeweils letzte Kreuz NICHT gesetzt ist).
- Die neue Bank darf die Altbank kontaktieren, um fehlende Informationen einzuholen (entspricht Punkt 3e und/oder 3g der Ermächtigung; unteres Kreuz).

Mit Klick auf „Speichern & Abschließen“ wird das Ermächtigungsformular auf Basis der Kundenangaben erstellt und dem Kunden zum Download bereitgestellt, sodass dieser den Antrag ausdrucken, unterschreiben und an die Bank versenden kann (falls der Kunde den Antrag nicht in der Filiale ausgefüllt hat).

Überblick über zusätzliche Anforderungen im Kontowechselantrag:

The screenshot shows the 'Zusätzliche Anforderungen' (Additional Requirements) step in the account transfer process. The interface includes a progress bar at the top with three steps: 'Kontoinhaberdetails', 'Kontowechseldetails', and 'Zusätzliche Anforderungen'. The current step is titled 'Zusätzliche Anforderungen' and contains the following text and options:

Folgende Leistungen können Sie noch zusätzlich in Anspruch nehmen.

- Ich erlaube meiner neuen Bank, mich zu kontaktieren, um fehlende Informationen einzuholen, wenn diese den Kontowechsel zumindest teilweise behindern.
- Ich möchte die Benachrichtigungen an die relevanten Parteien selbst senden. Bitte senden Sie mir die Vorlagen hierfür zu.
- Die Bank, bei der ich bisher mein Zahlungskonto habe, soll Transaktionen der ausgewählten Zahlungspartner verweigern.
- Bitte senden Sie mir die Details aller Transaktionen, die von dem Kontowechsel betroffen sind.
- Meine neue Bank soll meine alte Bank kontaktieren, um fehlende Informationen einzuholen, wenn diese den Kontowechsel zumindest teilweise behindern.

Im nächsten Schritt erhalten Sie den PDF-Download Ihres Kontowechselantrags zum Ausdrucken, Unterschreiben und Absenden.

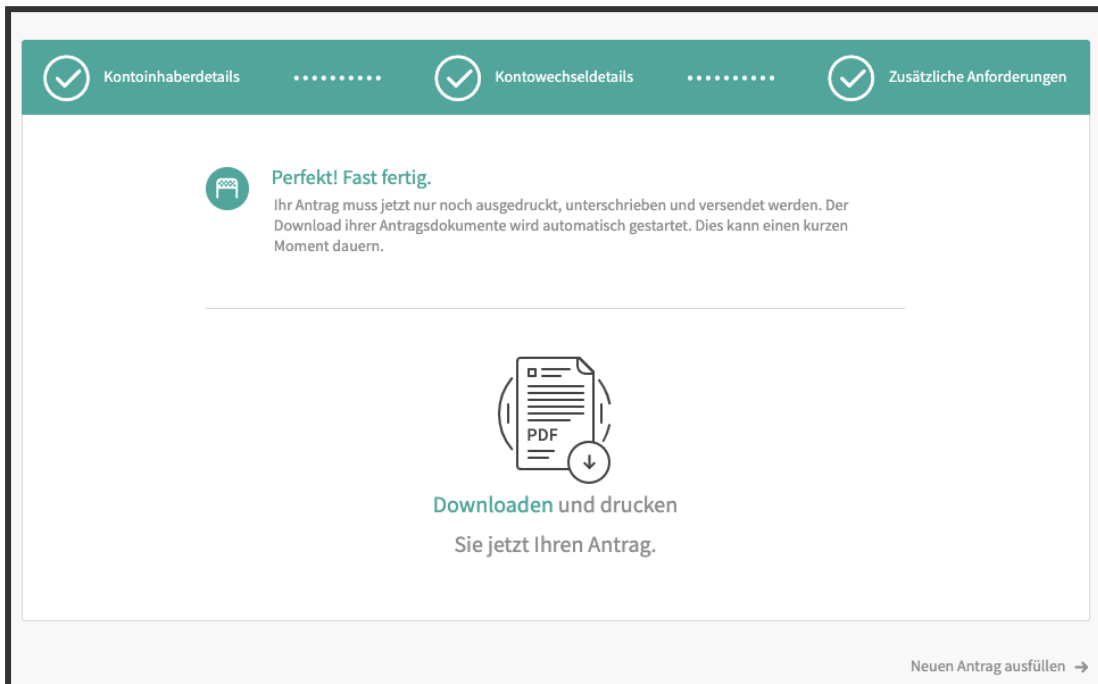
At the bottom left, there is a '← Zurück' button, and at the bottom right, there is a 'Speichern & Abschließen' button.

In der bereitgestellten ZIP-Datei befinden sich Ermächtigung, Kontowechselantrag und ein Informationsblatt. Falls Einschränkungen bei der Übermittlung der Zahlungsdienstleister gemacht wurden, befindet sich zudem ein Beiblatt mit den entsprechenden Informationen in der ZIP-Datei. Falls ein SEPA-Lastschriftmandat erteilt wurde, befindet dieses sich ebenfalls in der Datei.

Der Klick auf „Speichern & Abschließen“ bewirkt außerdem, dass der Kunde im System angelegt wird und nun in der Kundenübersicht im Backend-Tool als neuer Kunde aufgelistet ist. Die PDF-Dokumente werden nun generiert.

Zur Anlage eines weiteren Kunden klicken Sie im Backoffice-Tool erneut auf „Neuen Kunden anlegen“, auf „Neuen Antrag ausfüllen“ auf der Seite auf der Sie sich befinden.

Abschluss des Kontowechselantrags - Download der Dokumente:



Ein im Modul angelegter Kunde kann nicht mehr nachträglich gelöscht werden.

Grundsätzlich ist das Online-Erfassungsformular als Ausfüllhilfe zu verstehen, die – insbesondere für den Standardfall eines Kontowechsels (alle bestehenden Transaktionen sollen umgezogen werden) – dem Kunden eine schnelle und bedienerfreundliche Erfassung seiner Kontowechseldaten ermöglicht. Das daraus entstehende Formular entspricht in seinem Inhalt und seiner Abfolge dem DSV-Formular zur „Ermächtigung durch den Kunden zur Kontowechselhilfe“, wobei je nach gewählten Kundenoptionen ähnlich wie im DSV-Formular bestimmte Punkte bereits mit Kreuzen vorbelegt sind. Wünscht der Kunde eine Abweichung von diesem üblichen Standardfall, so können die notwendigen Änderungen nach Ausdruck des Formulars durch zusätzliche Kreuze oder Streichung von Punkten manuell vorgenommen werden. Beispiel eines vierseitigen Kontowechselantrags:



Ermächtigung durch den Kontoinhaber zur Kontenwechselhilfe

(§ 21 des Zahlungskontengesetzes)



_____ ist Inhaber des Zahlungskontos _____ bei _____
_____. Der Kunde möchte mit Wirkung zum _____ zum Konto _____
_____ bei _____ wechseln.

Hierzu werden die beteiligten Zahlungsdienstleister durch den Kunden und ggf. die weiteren Kontoinhaber zur Ausführung der folgenden Unterstützungshandlungen beauftragt und ermächtigt¹:

1. Der **übertragende Zahlungsdienstleister** wird beauftragt und ermächtigt, innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Erhalt einer entsprechenden Aufforderung durch den empfangenden Zahlungsdienstleister diesem und, soweit nachstehend nichts anderes bestimmt ist, auch dem Kunden Listen mit den folgenden Informationen zu übermitteln:

a) eine Liste der bestehenden **Daueraufträge**,

wobei diese Liste sämtliche Daueraufträge erfassen soll

wobei diese Liste nur bestimmte bzw. nicht sämtliche Daueraufträge erfassen soll; zu den zu erfassenden bzw. auszunehmenden Daueraufträgen siehe die Angaben im Beiblatt

wobei diese Liste nicht auch dem Kunden zu übermitteln ist.

b) eine Liste der verfügbaren Informationen zu **Lastschriftmandaten**, die beim Kontenwechsel transferiert werden sollen,

wobei diese Liste Informationen zu sämtlichen Lastschriftmandaten erfassen soll

wobei diese Liste Informationen nur zu bestimmten bzw. nicht zu sämtlichen Lastschriftmandaten erfassen soll; zu den zu erfassenden bzw. auszunehmenden Lastschriftmandaten siehe die Angaben im Beiblatt

wobei diese Liste nicht auch dem Kunden zu übermitteln ist.

c) eine Liste der verfügbaren Informationen über **eingehende Überweisungen** und vom Zahlungsempfänger veranlasste Lastschriften auf dem Zahlungskonto des Kunden in den vorangegangenen 13 Monaten,

wobei diese Liste Informationen zu sämtlichen eingehenden Überweisungen und vom Zahlungsempfänger veranlassten Lastschriften erfassen soll

wobei diese Liste Informationen nur zu bestimmten bzw. nicht zu sämtlichen eingehenden Überweisungen und vom Zahlungsempfänger veranlassten Lastschriften erfassen soll; zu den zu erfassenden bzw. auszunehmenden Überweisungen und Lastschriften siehe die Angaben auf dem Beiblatt,

wobei diese Liste nicht auch dem Kunden zu übermitteln ist.



2. Der übertragende Zahlungsdienstleister wird beauftragt und ermächtigt, nach Erhalt einer entsprechenden Aufforderung durch den empfangenden Zahlungsdienstleister

a) Lastschriften und eingehende Überweisungen nicht mehr zu akzeptieren

ab dem oben angegebenen Datum des Kontenwechsels

ab dem (bitte gewünschtes Datum einsetzen) ,

wobei dies für alle Lastschriften und eingehende Überweisungen gelten soll

wobei dies nur für bestimmte bzw. nicht für sämtliche Lastschriften und eingehende Überweisungen gelten soll; zu den zu erfassenden bzw. auszunehmenden Lastschriften und Überweisungen siehe die Angaben im Beiblatt,

und, soweit Lastschriften oder eingehende Überweisungen nicht mehr akzeptiert werden, den jeweiligen Zahlungsempfänger bzw. Zahler darüber zu informieren, aus welchem Grund der Zahlungsvorgang nicht akzeptiert wurde.

Hinweis: Die Anweisung, Lastschriften und eingehende Überweisungen nicht mehr zu akzeptieren, kann insbesondere dann gestrichen werden, wenn der übertragende Zahlungsdienstleister eine automatische Umleitung der eingehenden Überweisungen und Lastschriften auf das beim empfangenden Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonto des Kunden vorsieht.

b) Daueraufträge nicht mehr auszuführen

ab dem oben angegebenen Datum des Kontenwechsels

ab dem (bitte gewünschtes Datum einsetzen) ,

wobei dies für alle Daueraufträge gelten soll,

wobei dies nur für bestimmte bzw. nicht für sämtliche Daueraufträge gelten soll; zu den zu erfassenden bzw. auszunehmenden Daueraufträgen siehe die Angaben im Beiblatt,

c) einen positiven Saldo des Zahlungskontos des Kunden beim übertragenden Zahlungsdienstleister auf das Zahlungskonto des Kunden beim empfangenden Zahlungsdienstleister zu überweisen

zum oben angegebenen Datum des Kontenwechsels

zum (bitte gewünschtes Datum einsetzen) ,

d) das beim übertragenden Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonto zu schließen, soweit die Schritte nach Ziffer 1 sowie Ziffer 2 Buchstaben a und c vollzogen wurden,

zum oben angegebenen Datum des Kontenwechsels

zum (bitte gewünschtes Datum einsetzen) ,

Berlin, _____

Ort, Datum Unterschrift _____



3. Der empfangende Zahlungsdienstleister wird beauftragt und ermächtigt,

- a) den übertragenden Zahlungsdienstleister innerhalb von zwei Geschäftstagen nach Erhalt dieser Ermächtigung dazu aufzufordern, die in den Ziffern 1 und 2 bestimmten Handlungen vorzunehmen;
- b) die **Daueraufträge** gemäß der Liste nach Ziffer 1 Buchstabe a für das beim empfangenden Zahlungsdienstleister geführte Zahlungskonto des Kunden einzurichten und sie auszuführen
- ab dem oben angegebenen Datum des Kontenwechsels
 - ab dem (bitte gewünschtes Datum einsetzen),
 - wobei dies nur für bestimmte bzw. nicht für sämtliche Daueraufträge gemäß der Liste nach Ziffer 1 Buchstabe a gelten soll; zu den zu erfassenden bzw. auszunehmenden Daueraufträgen siehe die Angaben auf dem Beiblatt,
- c) die notwendigen Vorkehrungen zu treffen, um **Lastschriften** zu akzeptieren, und sie zu akzeptieren
- ab dem oben angegebenen Datum des Kontenwechsels
 - ab dem (bitte gewünschtes Datum einsetzen)
- wobei dies für sämtliche Lastschriften gelten soll
- wobei von einem oder mehreren bestimmten Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften blockiert werden sollen bzw. lediglich von einem oder mehreren bestimmten Zahlungsempfängern veranlasste Lastschriften zugelassen werden sollen; zu den blockierten bzw. zugelassenen Zahlungsempfängern siehe die Angaben auf dem Beiblatt,
 - wobei sämtliche oder einzelne Lastschrifteinzüge auf einen bestimmten Betrag oder eine bestimmte Periodizität oder beides begrenzt werden sollen; zu den Begrenzungen siehe die Angaben auf dem Beiblatt;
- d) innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Erhalt der Liste nach Ziffer 1 Buchstabe c vom übertragenden Zahlungsdienstleister den Zahlern, die **Überweisungen** auf das Zahlungskonto des Kunden tätigen, die Angaben zur neuen Zahlungskontoverbindung des Kunden beim empfangenden Zahlungsdienstleister mitzuteilen und ihnen eine Kopie dieses Punktes der Ermächtigung des Kunden zu übermitteln
- wobei dies für alle Zahler gelten soll, die in der Liste der eingehenden Überweisungen nach Ziffer 1 Buchstabe c genannt werden
 - wobei dies nur für bestimmte bzw. nicht für sämtliche Zahler gelten soll; zu den zu erfassenden bzw. auszunehmenden Zahlern siehe die Angaben im Beiblatt;
- e) soweit der empfangende Zahlungsdienstleister nicht über alle Informationen verfügt, die er zur Mitteilung an die Zahler nach Ziffer 3 Buchstabe d benötigt,
- den Kunden,
 - den übertragenden Zahlungsdienstleister aufzufordern, ihm die fehlenden Informationen mitzuteilen;



f) innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Erhalt der Liste nach Ziffer 1 Buchstabe c vom übertragenden Zahlungsdienstleister den Zahlungsempfängern, die im Lastschriftverfahren Geldbeträge vom Zahlungskonto des Kunden abbuchen, die Angaben zur neuen Zahlungskontoverbindung des Kunden beim empfangenden Zahlungsdienstleister sowie das in Ziffer 3 Buchstabe c genannte Datum, ab dem Lastschriften von diesem Zahlungskonto abzubuchen sind, mitzuteilen und ihnen eine Kopie dieses Punktes der Ermächtigung des Kunden zu übermitteln,

wobei dies für alle Zahlungsempfänger gelten soll, die in der Liste nach Ziffer 1 Buchstabe c genannt werden

wobei dies nur für bestimmte bzw. nicht für sämtliche Zahlungsempfänger gelten soll; zu den zu erfassenden bzw. auszunehmenden Zahlungsempfängern siehe die Angaben im Beiblatt;

g) soweit der empfangende Zahlungsdienstleister nicht über alle Informationen verfügt, die er zur Unterrichtung der Zahlungsempfänger nach Ziffer 3 Buchstabe f benötigt,

den Kunden,

den übertragenden Zahlungsdienstleister aufzufordern, ihm die fehlenden Informationen mitzuteilen;

h) dem Kunden Musterschreiben zur Verfügung zu stellen für die in der Liste nach Ziffer 1 Buchstabe c genannten Zahler, die Überweisungen auf das Zahlungskonto des Kunden tätigen, sowie für die in der Liste nach Ziffer 1 Buchstabe c genannten Zahlungsempfänger, die im Lastschriftverfahren Geldbeträge vom Zahlungskonto des Kunden abbuchen, wobei diese Musterschreiben Angaben zur neuen Zahlungskontoverbindung des Kunden enthalten müssen sowie das in Ziffer 3 Buchstabe c genannte Datum, ab dem Lastschriften von diesem Zahlungskonto abzubuchen sind. Wählt der Kunde diese Möglichkeit, so tritt dies anstelle der Verpflichtungen des empfangenden Zahlungsdienstleisters nach Ziffer 3 Buchstabe d und Ziffer 3 Buchstabe f.

Berlin, _____

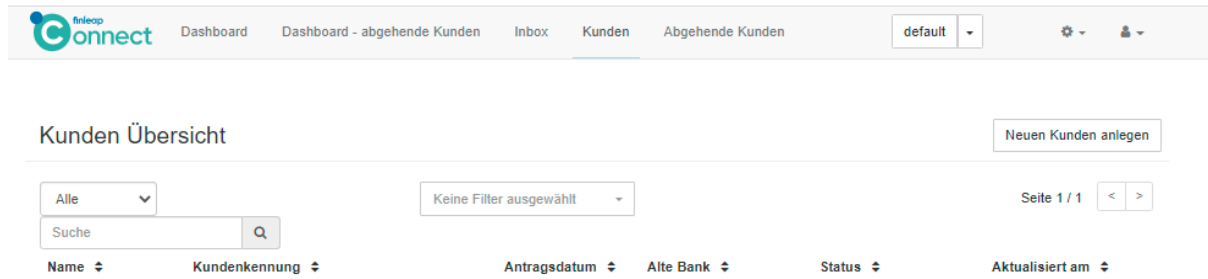
Ort, Datum Unterschrift _____

Stempel und Unterschriftsprüfung

Empfangender Zahlungsdienstleister

2.2: Dokumente hochladen und zuordnen

Gehen Sie nun zurück in das Backoffice-Modul, in dem Sie in der Kundenübersicht den zuvor angelegten Kunden vorfinden (über das Suchfenster kann der Kunde nach Name oder der Kundenkennung, auf den finleap connect-Anträgen zu finden, gesucht werden).



Sobald die vom Kunden unterschriebenen Ermächtigungsformulare vorliegen, werden diese digitalisiert und im Bereich „Inbox“ hochgeladen. **Bitte beachten Sie die maximale Dateigröße von 10 MB pro hochgeladenem Dokument** (beim Einscannen sollte schwarz-weiß und eine Auflösung von 150dpi eingestellt sein). Alternativ können die Dokumente an die Faxnummer, welche der Bank im Modul zugeordnet wurde, gefaxt werden.

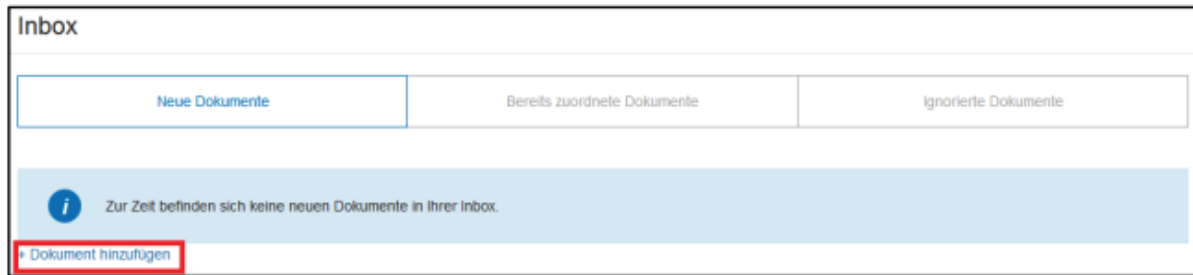
Pro Kunde müssen zur Erstbearbeitung immer folgende Dokumente hochgeladen und entsprechend zugeordnet werden:

1. Kontowechselantrag mit den Punkten 1 und 2 der Ermächtigung einschließlich der Unterschrift des Kunden und, falls vorhanden, folgende Zusatzdokumente (dieses Gesamtdokument wird später an die Altbank gefaxt):
 - alle Beiblätter für den übertragenden Zahlungsdienstleister
 - ein SEPA-Lastschriftmandat
 - Formular zur Sperrung von Zahlungsauthentifizierungsinstrumenten.

Zusätzlich gibt es die Kategorie „Kontowechselantrag intern“. Diese sollte die Seiten 3 und 4 des Kontowechselantrags enthalten, also die Dokumente die lediglich Informationen für die aufnehmende Bank enthalten und zur internen Dokumentation gedacht sind. Die Dokumente dieser Kategorie werden dementsprechend nicht an die abgebende Bank gefaxt. Hierfür müssen diese beiden Seiten aber als separate Datei angelegt und hochgeladen werden. Um diese „Aufspaltung“ ermöglichen zu können, unterschreibt der Kunde zweimal, auf Seite 2 und auf Seite 4.

2. Ermächtigung als Anlage an die Anschreiben für die Zahlungspartner (entspricht dem letzten Teil des Ermächtigungsformulars „An empfangenden Zahlungsdienstleister zur Information der Zahler/ Zahlungsempfänger des Kunden“)

Zum Hochladen der Dokumente klicken Sie in der Kategorie „Neue Dokumente“ auf „+ Dokument hinzufügen“ und wählen Sie aus der dann angezeigten Ordnerstruktur das entsprechende Dokument aus:



1. Nach dem Hochladen wird das Dokument ausgewählt und kann in einer Vorschau angesehen sowie heruntergeladen werden.
2. Hier wird für das Dokument festgelegt, um welche Dokumentart es sich handelt: Kontowechselantrag, Kontowechselantrag intern, Transaktionshistorie oder Ermächtigung (plus abgehender Kontowechselantrag für Kunden, die auch das abgebende Bank-Feature nutzen). Wenn Sie über die Fragezeichen gehen, erhalten Sie weitere Informationen zu den jeweiligen Dokumentenarten.
3. Anschließend wird ein Kunden dem Dokument zugeordnet. Durch Eintippen einiger Buchstaben des Kundennamen wird eine Auswahl zutreffender Kunden angezeigt, wobei Kunden im Archiv nicht mehr zur Auswahl angeboten werden. Mit Klick auf „Bestätigen“ bleiben Sie in der Inbox und können weitere Dokumente bearbeiten. Haben Sie dem Kunden beide Pflichtdokumente zugeordnet und soll dieser weiter bearbeitet werden, klicken Sie auf „Bestätigen und weiter zum Kunden“.
4. Um Dokumente, die bereits zugeordnet wurden, später noch zu bearbeiten (z.B. um Korrekturen aufgrund von Falschzuordnungen vorzunehmen), wechseln Sie in die Dokumentenkategorie „Bereits zugeordnete Dokumente“.
5. Ausgewählte Dokumente, die falsch hochgeladen wurden (z.B. unvollständiger Antrag u.a.), können Sie mit Klick auf den Button „Ignorieren“ aus der Kategorie „Neue Dokumente“ entfernt werden. Diese sind anschließend in der Kategorie „Ignorierte Dokumente“ zu finden.

Dokumentenansicht nach dem Hochladen:

Inbox

Neue Dokumente | Bereits zugeordnete Dokumente **4** | Ignorierte Dokumente **5**

Datum	Kennung
22.07.2019 10:10:09	Kontowechselantrag
22.07.2019 10:10:09	Informationsblatt
22.07.2019 10:10:09	Ermächtigung
22.07.2019 10:10:09	SEPA_Lastschriftsmandat

+ dokument hinzufügen

1 Fax- Vorschau
Datei herunterladen
Ignorieren

Kundennummer: CT54240f93c194658810e075826e8107d

Ermächtigung durch den Kontoinhaber zur Kontowechselhilfe
(§ 21 des Zahlungskontengesetzes)

Deutsche Kreditbank AG
Friedensstraße 119
40001 Berlin
VAB-NR. DE 110146
FAX: +493076512000

Thilo Testkunde ist Inhaber des Zahlungskontos [redacted] bei [redacted]. Der Kunde möchte mit Wirkung zum 12.06.2019 zum Konto [redacted] bei [redacted] wechseln.

Hierzu werden die beteiligten Zahlungsdienstleister durch den Kunden und ggf. die weiteren Kontoinhaber zur Ausführung der folgenden (Unterstützungshandlungen beauftragt und ermächtigt):

1. Der übertragende Zahlungsdienstleister wird beauftragt und ermächtigt, innerhalb von fünf

2 Dokumentart festlegen

- Kontowechselantrag ?
- Kontowechselantrag intern ?
- Ermächtigung ?
- Transaktionshistorie ?
- Abgehender Kontowechselantrag ?

3 Kunden zuordnen

Name oder Benutzerkennung

th

Theo Testkunde
CT06b7c4c23ee742b4aeb6791e0625815
Dem Kunden wurde bereits ein Antrag zugewiesen und dessen abgebende Bank nach Bestätigung des Antrags kontaktiert.

Theo Testkunde
CT54240f93c194658810e075826e8107d

Bestätigen & weiter zum Kunden

2.3: Neuzuordnung von bereits zugeordneten Dokumenten

Wurden Dokumente falsch zugeordnet, so können diese im Bereich „Inbox“ unter der Kategorie „Bereits zugeordnete Dokumente“ nochmals aufgerufen werden (s.u.).

Durch Anklicken der Stiftsymbole auf der rechten Seite wird der Bearbeitungsmodus aktiviert und Sie können sowohl die Dokumentenart als auch den Kunden neu zuordnen. Bei dem Kontowechselantrag und der Ermächtigung ist dies allerdings nur möglich, wenn dem korrigierten Kunden diese Dokumentenarten nicht schon zugeordnet sind. In diesem Fall

müssen Sie zunächst auf der Kundendetailseite das entsprechende Dokument vom Benutzer entfernen.

Ein Austausch der Dokumente ist nur möglich, soweit die Beauftragung an die Altbank noch nicht versendet wurde. Dies passiert zeitgleich mit der Bestätigung der Kundenunterschrift. Soll ein bereits ignoriertes Dokument einem Kunden zugeordnet werden, so gibt es in der „Inbox“ unter der Kategorie „Ignorierte Dokumente“ eine Auflistung der zum Ignorieren eingestufteten Dokumente. Hier können Sie bei jedem Dokument einen Rückgängig-Pfeil betätigen, sodass der Vorgang des Ignorierens wieder aufgehoben wird. Die Dokumente werden dann wieder bei den neuen Dokumenten aufgelistet.

2.4: Abgebende Bank beauftragen

Wurden alle notwendigen Dokumente hochgeladen und dem Kunden zugeordnet, so kann die Antragsbestätigung für den Kunden abgeschlossen werden. Dafür öffnen Sie die Kundendetailseite.

Sofern Sie nicht nach der Zuordnung der Dokumente den Button „Bestätigungen & weiter zum Kunden“ angeklickt haben und direkt zum Kunden gelangt sind, kann der Kunde auch über die Übersicht „Kunden“ ausgewählt bzw. gesucht werden.

Auf der Kundendetailseite erhalten Sie einen Überblick zu den Kundenstammdaten sowie dem Zeitpunkt der Bearbeitung. Zudem ist die weitere Kundenbearbeitung in drei Prozessschritte aufgeteilt:

- a. „Antragsbestätigung“ für die Prüfung des Antrags und Beauftragung der Altbank
- b. „Kunden und Zahlungspartner kontaktieren“ für die Zuordnung der Zahlungspartner aus der Transaktionshistorie sowie deren Benachrichtigung
- c. „Manuelle Nachbearbeitung“ für die Erfassung nicht identifizierter Zahlungspartner

Kunden Details zu Maximilian Muster Status: Neuer Kunde

[< zurück zur Kundenübersicht](#) [Aktivitätsprotokoll anzeigen](#)

Name des 1. Kontoinhabers	Maximilian Muster	Wechseldatum	23.04.2021	Edit
Name des 2. Kontoinhabers		Online Eingang des Antrags	15.04.2021 13:04:18	
Benutzerkennung	CT82f560d978074ab68011f22ac465b17c			
Adresse	Tesstr 7, 10627 Berlin, Deutschland			
Telefonnummer	01731234567			
E-Mail	mm10@demo.com			
Wechsel von	ING-DiBa - DE41500105170123456789			
Wechsel zu	DE0212030000000202051			
Benachrichtigungsart	Benachrichtigungen werden von Bank versendet			

Antragsbestätigung

Kunden und Zahlungspartner kontaktieren

Manuelle Nachbearbeitung

1 Empfangene Antragsdokumente

Kontowechselantrag

Noch kein Antrag zugeordnet
[+ Dokument hinzufügen](#)

[Fax vom Benutzer entfernen](#)

Kontowechselantrag intern

Noch kein interner Antrag zugeordnet
[+ Dokument hinzufügen](#)

[Fax vom Benutzer entfernen](#)

Ermächtigung

Noch keine Ermächtigung zugeordnet
[+ Dokument hinzufügen](#)

[Fax vom Benutzer entfernen](#)

2 Unterschriftsableich

Unterschrift bestätigen

Unterschrift ablehnen: Antrag kann zur Zeit nicht weiter bearbeitet werden.

[Bestätigen](#)

Im ersten Schritt (nach dem Upload der unter Punkt 3 genannten Dokumente) gelangen Sie in den Bereich der Antragsbestätigung. Hier wird ersichtlich, dass die erforderlichen Dokumente bereits dem Kunden zugeordnet wurden. Bei Bedarf können die Dokumente an dieser Stelle durch Klick auf „Fax vom Benutzer entfernen“ wieder in die „Inbox“ unter „Neue Dokumente“ verschoben werden.

Um fortzufahren, müssen dem Kunden anschließend neue Dokumente zugeordnet werden. Das Aktivitätsprotokoll (durch Anklicken öffnet sich ein neuer Tab im Browser) gibt Aufschluss darüber, welcher User die Bearbeitung des Kunden durchgeführt hat.

Liegen die Dokumente Kontowechselantrag und Ermächtigung vollständig und richtig vor (sie können an dieser Stelle direkt zum Prüfen geöffnet werden), ist die Unterschrift des Kunden zu prüfen. Im Falle der Bestätigung der Unterschrift wird der Antrag an die alte Bank gefaxt.

Im Falle der Ablehnung der Unterschrift wird der Antrag in den Status „Signatur abgelehnt“ gesetzt und kann nicht weiterbearbeitet werden. Es muss anschließend ein neuer Antrag gestellt werden.

2.5: Zahlungspartner aus der Transaktionshistorie identifizieren und benachrichtigen

Nach dem Eingang der Transaktionshistorie, welche von der Altbank verschickt wird, muss diese zur weiteren Bearbeitung des Kontowechselantrags des Kunden im Modul hochgeladen und dem Kunden als Transaktionshistorie zugeordnet werden (analog wie unter Punkt 3 beschrieben).

Im Anschluss daran wird die Kundendetailseite geöffnet, welche sich nun im Prozessschritt „Kunden und Zahlungspartner kontaktieren“ befindet. Hier wird die hochgeladene Transaktionshistorie angezeigt, welche zur besseren Lesbarkeit vergrößert/verkleinert und gedreht sowie bei Bedarf auch abgespeichert und ausgedruckt werden kann.

Für die Zuordnung der Zahlungspartner muss die angezeigte Transaktionshistorie Schritt für Schritt geprüft werden und die erkannten und vom Kunden gewünschten Zahlungspartner müssen in dem Textfeld unter „Zahlungspartner kontaktieren“ (s. rote Markierung) eingetragen werden.

The screenshot displays the 'Kunden und Zahlungspartner kontaktieren' (Contact customers and payment partners) interface. At the top, there are three tabs: 'Antragsbestätigung', 'Kunden und Zahlungspartner kontaktieren' (active), and 'Manuelle Nachbearbeitung'. Below the tabs, there are two callout boxes: 'Größe ändern' (Change size) and 'Drehen, Speichern, Drucken' (Rotate, Save, Print). The main area is divided into two sections:

- 1 Transaktionshistorie:** A table showing transaction history with columns: 'Name des Zahlungsempfängers', 'Datum', 'Betrag', and 'Absender'. The table contains several rows of transaction data.
- 2 Zahlungspartner kontaktieren:** A form with a text input field labeled 'IBAN, Sepa ID oder Name' and a 'Hinzufügen' button. The input field is highlighted with a red border.

Sobald die ersten Buchstaben eines Zahlungspartners eingetippt wurden, werden mögliche, bereits in der Adresdatenbank hinterlegte, Zahlungspartner zur Auswahl angeboten. Gibt es mehrere Zahlungspartner mit dem gleichen Namen in der Adresdatenbank, kann zusätzlich die SEPAGläubiger-ID (s.u.) oder, falls abgedruckt, die IBAN des Zahlungsempfängers zur Identifizierung herangezogen werden. Mit Klicken auf „Hinzufügen“ wird dieser Zahlungspartner unter den zu benachrichtigenden Zahlungspartnern aufgelistet.

Sucht man einen bereits hinzugefügten Zahlungspartner erneut, wird dieser nicht mehr angezeigt, damit dieser nicht doppelt hinzugefügt werden kann.

Kann ein Zahlungspartner nicht in der Adresdatenbank gefunden werden, so wird dieser über Klicken auf „+ [Name neuer Zahlungspartner] hinzufügen“ unter dem Textfeld als neuer Empfänger aufgenommen. Im nächsten Schritt kann zu diesem Zahlungspartner eine zusätzliche Identifikationshilfe für den Kunden (IBAN, Verwendungszweck der Zahlungen o.ä.) ergänzt werden. Durch Speichern wird auch dieser neue Zahlungspartner in der Liste der zu informierenden Zahlungspartner aufgeführt (s.u.). Als Adresse wird in diesem Fall „Unbekannt: Warten auf Details von Kunden bzw. abgebender Bank“ aufgeführt

1 Transaktionshistorie Fax vom Benutzer entfernen

Datum	Absender
28.09.2016 13:38:38	Test_Transaktionshistorie

Name des Zahlungsempfängers	Name des alternativen Zahlungsempfängers	Gläubiger-ID	Verwen
BUNDESKASSE IN WEIDEN	KKR ZENTRAKASSE DES BUNDES	DE00ZZ20000000001	KFZ-ST VOM 14
Billpay GmbH		DE19ZZ200000237180	
Vodafone GmbH		DE26ZZ200000006194	
Vodafone GmbH		DE26ZZ200000006194	
Vodafone GmbH		DE26ZZ200000006194	
Vodafone GmbH		DE26ZZ200000006194	
Debeka Kranken-Versicherung-Verein a.C.	DEBKA VERSICHERUNGEN	DE540BK0000054093	
Debeka Kranken-Versicherung-Verein a.C.	DEBKA VERSICHERUNGEN	DE540BK0000054093	
tu1 Telecom GmbH		DE77ZZ200000669719	KD-Nr.
Elaendorfer Str. 57			

2 Zahlungspartner kontaktieren

IBAN, Sepa ID oder Name

vodafone Hinzufügen

IBAN	Adresse
Vodafone Italia S.p.A. SEPAIT41ZZ293026890017	
Vodafone Kabel Deutschland GmbH DE13380700590045335700 - SEPADE20KD0000000058294	Zinnowitzer Str. 1, 10115 Berlin, Deutschland
Vodafone GmbH DE68300700100250800000	DE0875000000075001007 Postfach 1257, 92602 Weiden, Deutschland
Vodafone GmbH DE04700202700015434515 - SEPADE26ZZ200000006194	DE82570501200000071555 Ferdinand-Sauerbruch-Straße 18, 56073 Koblenz, Deutschland

+ "vodafone" hinzufügen

Weiter

Empfänger

Kleinbaum OHG

Identifikationshilfe

Lohn/ Gehalt

Verwerfen Speichern

Nachdem Sie alle Zahlungspartner aus der Transaktionshistorie hinzugefügt haben, bestätigen Sie diese Auflistung mit „Weiter“.

1. Im nächsten Schritt (s.u.) werden noch einmal alle Zahlungspartner aufgelistet, an welche direkt im Anschluss die Benachrichtigungen versandt werden.
2. Zahlungspartner mit zu ergänzenden Adressen müssen in einem nachgelagerten Schritt informiert werden. Dazu erhält der Kunde eine Informationsmail, dass er zur Ergänzung der Adressen telefonisch kontaktiert wird (vgl. Punkt 7).

3. Bevor die Benachrichtigungen verschickt werden können, muss an dieser Stelle bestätigt werden, dass die vorhandenen Daueraufträge gemäß Kundenermächtigung auf das neue Zahlungskonto übertragen wurden.

1 Zahlungspartner mit Adressen

Alle Zahlungspartner, denen bereits eine Adresse zugeordnet wurde, werden per Post oder Fax über das neue Bankkonto des Kunden informiert.

Zahlungspartner	IBAN	Adresse/Fax
Billpay Gmbh		Zinnowitzer Str. 1, 10115 Berlin, Deutschland
1&1 Telecom GmbH	DE9750040000589011600	Elgendorfer Str. 57, 56410 Montabaur, Deutschland
Debeka Krankenversicherungsverein a.G.	DE82570501200000071555	Ferdinand-Sauerbruch-Straße 18, 56073 Koblenz, Deutschland
Bundeskasse Halle / Saale - Dienstsitz Weiden / Oberpfalz	DE0875000000075001007	Postfach 1257, 92602 Weiden, Deutschland
Vodafone GmbH	DE04700202700015434515	Kundenbetreuung, 40875 Ratingen, Deutschland

2 Zahlungspartner mit zu ergänzenden Adressen

Ihr Kunde wird darum gebeten, die Adressen der hier angeführten Zahlungspartner zu ergänzen.

Zahlungspartner	Identifikationshilfe
Kleinbaum OHG	Lohn/ Gehalt

3 Übertragene Daueraufträge

Hiermit bestätige ich, dass die Daueraufträge des Kunden erfolgreich auf dessen neues Konto übertragen wurden.

Mit Klicken auf „Benachrichtigungen senden“ werden die Briefe sofort automatisch verschickt. Die versendeten Briefe können über den Link „Versandte Benachrichtigungen“ unter den Kundenstammdaten eingesehen werden (s.u. – rote Markierung).

Hat der Kunde im Formular die Option gewählt, dass er ein Musteranschreiben erhalten möchte, um seine Zahlungspartner selbst zu informieren, so ist der Kontowechsel für diesen Kunden nach Bestätigung der Zahlungspartner abgeschlossen.

Kunden Details zu Max Mustermann Status: Wechsel abgeschlossen

[< zurück zur Kundenübersicht](#) [Aktivitätsprotokoll anzeigen](#)

i Alle Zahlungspartner wurden über die neue Bankverbindung des Kunden benachrichtigt. Der Kontowechsel ist somit abgeschlossen.

Name des 1. Kontoinhabers	Max Mustermann	Wechseldatum	<input type="button" value="Edit"/>
Name des 2. Kontoinhabers		Online Eingang des Antrags	04.10.2016 15:41:58
Benutzerkennung	CTf88e1ed62bc9487d82fdc555b84398b1	Start der Antragsbearbeitung	27.10.2016 10:42:27
Adresse	Taubenstr. 7-9, 10117 Berlin, Deutschland	Alle Bank beauftragt	27.10.2016 10:44:03
Telefonnummer	[REDACTED]	Transaktion eingegangen	27.10.2016 10:39:39
E-Mail	[REDACTED]	Wechsel abgeschlossen	27.10.2016 10:45:32
Wechsel von	[REDACTED]		
Wechsel zu	[REDACTED]		
Benachrichtigungsart	Benachrichtigungen werden von Bank versendet		
Versandte Benachrichtigungen			

2.6: Nicht identifizierte Zahlungspartner ergänzen und informieren und Infopaket Feature

Die Zahlungspartner, welche bei der Zuordnung aus der Transaktionshistorie mit unbekannter Adresse hinzugefügt wurden, werden in den „Kunden Details“ im Bereich „Manuelle Nachbearbeitung“ aufgelistet. Durch die Kontaktaufnahme mit dem Kunden, können Sie diese Adressen nun ergänzen. Durch Klicken auf das Stiftsymbol wird das Adressformular angezeigt, welches man mit dem „Speichern“-Button bestätigt.

Antragsbestätigung		Kunden und Zahlungspartner kontaktieren	Manuelle Nachbearbeitung
Name	Adresse		
spotify	Unbekannt: Warten auf Details von Kunden bzw. abgebender Bank		<input checked="" type="checkbox"/>
bäckerei Harry	Unbekannt: Warten auf Details von Kunden bzw. abgebender Bank		<input checked="" type="checkbox"/>
paypal	Unbekannt: Warten auf Details von Kunden bzw. abgebender Bank		<input checked="" type="checkbox"/>
Notizen			<input type="button" value="Parteien mit Adresse kontaktieren"/>

Mit dem Klicken auf „Parteien mit Adressen kontaktieren“ werden alle Zahlungspartner mit ergänzten Adressen benachrichtigt. Sobald hier noch weitere Adressen von Zahlungspartnern zu ergänzen sind (z.B. weil der Kunde selbst erst noch die Adresse in Erfahrung bringen muss), kann dieser Prozessschritt zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden, bis alle aufgelisteten (und nicht ignorierten) Zahlungspartner kontaktiert wurden. Der Kontowechsel gilt damit als abgeschlossen. Der Kunde erhält über den abgeschlossenen Kontowechsel eine Informationsmail (vgl. Punkt 8).

Infopaket:

Wenn Sie die Rolle der aufnehmenden Bank innehaben, können nun automatisiert Briefvorlagen für Zahlungspartner ohne Adressen generiert werden, welche an den Endkunden versendet werden.

Das an den Kunden generierte Informationspaket enthält:

- Ein Anschreiben
- Eine Übersicht
 - der Zahlungspartner, die erfolgreich identifiziert und bereits benachrichtigt wurden
 - der Zahlungspartner, die als "Online-Services" klassifiziert sind
 - der Zahlungspartner, bei denen Adressen fehlen
- Eine Briefvorlage für jeden Zahlungspartner, dem eine Adresse fehlt (bis zu max. 15 Vorlagen)

Wichtiger Hinweis: Wenn es mehr als 15 Zahlungspartner ohne Adressen gibt, dann versendet das PAD kein Informationspaket an den Endkunden. In diesem Fall muss der

Bearbeiter den Kunden kontaktieren. Nach einer Analyse der Wechsel aus dem Jahr 2020 haben 95% der PAD-Fälle mit unerkannten Zahlungspartnern weniger als 15 unerkannte Zahlungspartner.

So testen Sie das Feature:

1. Zunächst muss ein Fall angelegt werden. Dies kann entweder über den Reiter "Kunden" und einen Klick auf "Neuen Kunden anlegen" oder über den von Ihrem Kundenbetreuer bereitgestellten PAD-Sandbox-Link erfolgen.

The screenshot shows the 'Kunden Übersicht' (Customer Overview) page in the finleap connect system. The page includes a navigation bar with 'Kunden' selected, a search bar, and a table with one customer entry. A button 'Neuen Kunden anlegen' (Create New Customer) is highlighted with a red box.

Name	Kundenkennung	Antragsdatum	Alte Bank	Status	Aktualisiert am
Max Muster	CT39251f93775d478bb2a1dfe56901ebbf	16.03.2021	Deutsche Kreditban...	Wechsel abgeschlo...	17.03.2021 08:28 Uhr

2. Laden Sie nun alle erforderlichen Dokumente (Kontowechselantrag/ Ermächtigung) hoch und akzeptieren Sie die Unterschrift.
3. Nach diesem Schritt gehen Sie bitte auf den Reiter "Inbox" und laden ein Dokument hoch, klassifizieren es als Transaktionshistorie und ordnen es dem angelegten Kunden zu.

The screenshot shows the 'Inbox' section of the finleap connect application. At the top, there is a navigation bar with 'Dashboard', 'Dashboard - abgehende Kunden', 'Inbox', 'Kunden', and 'Abgehende Kunden'. A dropdown menu is set to 'sdirekt'. Below the navigation bar, the 'Inbox' title is followed by three tabs: 'Neue Dokumente', 'Bereits zugeordnete Dokumente', and 'Ignorierte Dokumente'. The 'Neue Dokumente' tab is active, showing a table with columns 'Datum' and 'Kennung'. A single document is listed: '30.03.2021 14:09:56' with the 'Kennung' 'Transaktionshistorie'. Below the table is a '+ Dokument hinzufügen' button. To the right of the table, there are three numbered steps: 1. 'Fax- Vorschau' with a 'Datei herunterladen' link and an 'Ignorieren' button; 2. 'Dokumentart festlegen' with radio buttons for 'Kontowechselantrag', 'Kontowechselantrag intern', 'Ermächtigung', and 'Transaktionshistorie' (selected); 3. 'Kunden zuordnen' with a search input field containing 'mar', a dropdown menu showing 'Marianna Muegge' with ID 'CTc046ff30d97d472592452637b6f4dcf9', and 'Bestätigen' and 'Bestätigen & weiter zum Kunden' buttons. A document preview is shown in the background, displaying a PDF document with the 'p24 Bank' logo and text: 'Liste und Informationen zu Zahlungsvorgängen unseres Kunden gemäß § 22 Nummer 1 und 2 Zahlungskontengesetz'. The preview also shows 'DKB 10000 Berlin, Deutschland' and '17.03.2021'.

4. Gehen Sie nun zurück zur Registerkarte "Kunden" und klicken Sie auf den Kunden. Gehen Sie zum Schritt "Kunden und Zahlungspartner kontaktieren".
5. Beginnen Sie, Zahlungspartner hinzuzufügen. Fügen Sie nun Zahlungspartner mit und ohne Adressen hinzu (z.B.: nennen Sie den Zahlungspartner TEST). Sie werden sehen, dass es keinen Treffer aus unserer Zahlungspartnerdatenbank gibt und die Adresse "unbekannt" ist. Dies bedeutet, dass es sich um einen unbekanntem Zahlungspartner handelt. Dies wird das Versenden des Informationspakets an den Endkunden auslösen.
6. Der Status des Kunden wechselt in "Wechsel abgeschlossen".

Antragsbestätigung	Kunden und Zahlungspartner kontaktieren	Manuelle Nachbearbeitung
------------------------------------	--	--

< zurück zu den Transaktionsdokumenten

- 1

Zahlungspartner mit Adressen

Alle Zahlungspartner, denen bereits eine Adresse zugeordnet wurde, werden per Post oder Fax über das neue Bankkonto des Kunden informiert.

Zahlungspartner	IBAN	Adresse/Fax
o2 Mobilfunk c/o Telefónica Germany GmbH & Co. OHG	DE62700202700005726875	90345 Nürnberg, Deutschland
- 2

Zahlungspartner mit zu ergänzenden Adressen

Bei den hier angeführten Zahlungspartner muss die Adresse noch ergänzt werden.

Zahlungspartner	Identifikationshilfe
Restaurant Mello	
Bäckerei Harry	
- 3

Online-Services

Bei den hier angeführten Zahlungspartner handelt es sich um Online-Services.

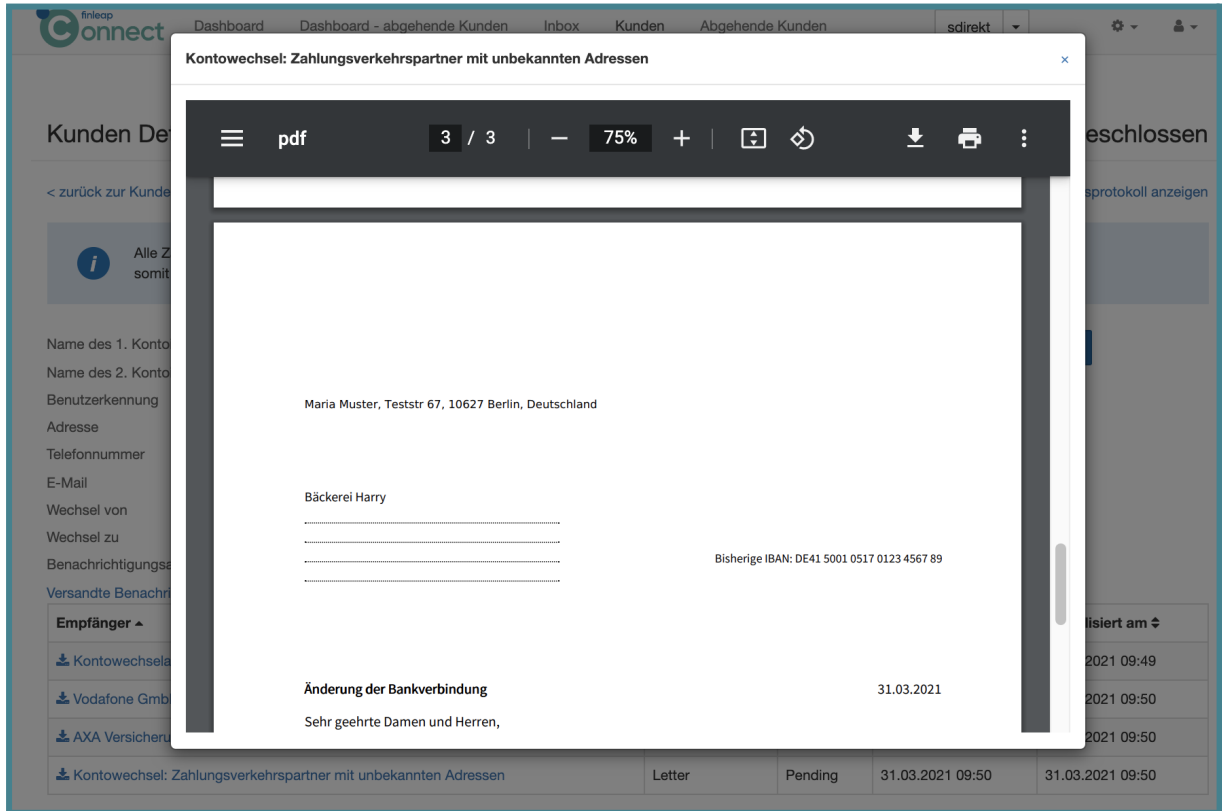
Zahlungspartner	IBAN
Amazon EU S.à r.l.	DE51300308801938072015
- 4

Übertragene Daueraufträge

Hiermit bestätige ich, dass die Daueraufträge des Kunden erfolgreich auf dessen neues Konto übertragen wurden/keine Daueraufträge übernommen werden müssen.

Zurück
Benachrichtigungen senden

7. Bei bis zu 15 nicht zugeordneten Zahlungspartnern ohne Adressen wird automatisch ein Infopak mit Briefen für jeden Zahlungspartner mit leeren Adressfeldern generiert und per Post an den Kunden versendet. Das versandte Informationspaket können Sie aufrufen, indem Sie unter "Versandte Benachrichtigungen" das PDF "Kontowechsel: Zahlungsverkehrspartner mit unbekannt Adressen" öffnen.



2.7: Status-E-Mails

Wie bereits zuvor beschrieben, erhält der Kunde zu bestimmten Vorgängen und Statusänderungen seines Kontowechsels eine E-Mail an die in dem Erfassungsformular angegebene E-Mail-Adresse.

Die folgende Tabelle zeigt eine Übersicht über den Auslöser und den Kerninhalt der jeweiligen Kunden-E-Mail.

Vorgang/ Auslöser	Betreff	Inhalt
Ausgefülltes Erfassungsformular	Nächste Schritte Ihres Kontowechselantrags	<p>Wir haben alle benötigten Informationen für Ihren Kontowechsel erhalten und haben den ausgefüllten Antrag für Sie erstellt.</p> <p>Falls nicht bereits geschehen, müssen Sie den Antrag nur noch ausdrucken, unterschreiben und an die auf dem Antrag bereits abgebildete Adresse schicken.</p> <p>Sie können den ausgefüllten Antrag nochmals herunterladen, indem Sie auf den Button unten klicken und sich mit Ihrer EMail Adresse und Ihrem Passwort anmelden.</p> <p>Nach Erhalt des Antrags bearbeiten wir diesen innerhalb von 2 Werktagen und leiten die weiteren Schritte ein</p>
Unterschrift abgelehnt	Kontowechselantrag abgebrochen	<p>Sehr geehrte Frau [<i>Nachname der Kundin</i>], oder Sehr geehrter Herr [<i>Nachname des Kunden</i>],</p> <p>hiermit bestätigen wir den Erhalt der Dokumente für Ihren Kontowechsel. Bei der Bearbeitung Ihres Antrags konnte Ihre Unterschrift nicht verifiziert werden. Aus diesem Grund kann Ihr Antrag aktuell nicht fortgesetzt werden.</p> <p>Bei Fragen und Informationen wenden Sie sich bitte an [<i>SERVICERUFNUMMER</i>].</p> <p>Mit freundlichen Grüßen [<i>Name der Bank</i>]</p>
Unterschrift bestätigt/ Altbank beauftragt	Ihr Kontowechselfortschritt	<p>Wir freuen uns Ihnen mitteilen zu können, dass Ihre Unterschrift authentifiziert werden konnte und Ihr Kontowechsel schon bald abgeschlossen sein wird! Der Kontowechsel wird maximal 10 Werktage in Anspruch nehmen.</p> <p>Sollten wir wider Erwarten weitere Informationen von Ihnen benötigen, melden wir uns bei Ihnen. Bei Fragen können Sie uns gerne telefonisch unter [<i>SERVICERUFNUMMER</i>] oder via E-Mail [<i>E-MAIL-ADRESSE</i>] kontaktieren.</p>
Fehlende	Ihr Kontowechsel	Sehr geehrte Frau [<i>Nachname der Kundin</i>],

<p>Informationen zu Zahlungspartnern</p>	<p>Status</p>	<p><i>oder</i> Sehr geehrter Herr <i>[Nachname des Kunden]</i>,</p> <p>Ihr Kontowechsel befindet sich aktuell in der Umsetzung. Alle bekannten Zahlungspartner wurden über Ihr neues Bankkonto informiert. Um die verbleibenden Zahlungspartner ebenfalls benachrichtigen zu können, benötigen wir Ihre Unterstützung. Hierzu wird sich ein Bankmitarbeiter innerhalb der nächsten zwei Werktage bei Ihnen melden.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen <i>[Name der Bank]</i></p>
<p>Kontowechsel abgeschlossen (inkl. Übertragung der Daueraufträge)</p>	<p>Kontowechsel erfolgreich abgeschlossen</p>	<p>Sehr geehrte Frau <i>[Nachname der Kundin]</i>, <i>oder</i> Sehr geehrter Herr <i>[Nachname des Kunden]</i>,</p> <p>Ihr Kontowechsel wurde erfolgreich abgeschlossen. Somit wurden alle relevanten Zahlungspartner kontaktiert und die Daueraufträge auf Ihr neues Bankkonto übertragen.</p> <p>Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen!</p> <p>Bei Rückfragen können Sie sich jederzeit telefonisch unter <i>[SERVICERUFNUMMER]</i> an uns wenden.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen <i>[Name der Bank]</i></p>
<p>Kontowechsel abgeschlossen (ohne Übertragung der Daueraufträge)</p>	<p>Kontowechsel erfolgreich abgeschlossen</p>	<p>Sehr geehrte Frau <i>[Nachname der Kundin]</i>, <i>oder</i> Sehr geehrter Herr <i>[Nachname des Kunden]</i>,</p> <p>Ihr Kontowechsel wurde erfolgreich abgeschlossen. Somit wurden alle relevanten Zahlungspartner kontaktiert.</p> <p>Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen!</p>

		<p>Bei Rückfragen können Sie sich jederzeit telefonisch unter [SERVICERUFNUMMER] an uns wenden.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen [Name der Bank]</p>
Musterschreiben wurden versandt	Die Musterschreiben zu Ihrem Kontowechsel wurden versandt	<p>Sehr geehrte Frau [Nachname der Kundin], oder Sehr geehrter Herr [Nachname des Kunden],</p> <p>wie von Ihnen gewünscht, haben wir, nach Erhalt Ihrer Daten, Ihre Antragsformulare zum Kontowechsel vorbereitet. Die Musterschreiben befinden sich nun postalisch auf dem Weg zu der von Ihnen angegebenen Adresse.</p> <p>Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen!</p> <p>Bei Rückfragen, können Sie sich jederzeit telefonisch unter [SERVICERUFNUMMER] an uns wenden.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen [Name der Bank]</p>

Die in den E-Mails benannten Platzhalter für [SERVICERUFNUMMER] und [E-MAIL-ADRESSE] werden durch die Kontaktangaben der Bank ersetzt, soweit dieses gewünscht ist und die anzuzeigenden Kontaktangaben an finleap connect gemeldet wurden. Andernfalls werden an diesen Stellen die Kontaktangaben von finleap connect angezeigt.

2.8: Individuell konfigurierbare E-Mail

Zusätzlich besteht die Möglichkeit für bestimmte Vorgänge individuell konfigurierbare E-Mails an Endkunden und Bankmitarbeiter einzustellen. Diese E-Mails werden bei der ursprünglichen Anlage der Bank eingerichtet

Folgende Benachrichtigung können aktiviert werden:

- **Neuer Wechsel initiiert:** Sobald der Kunde die digitale Antragsstrecke abgeschlossen hat, wird ein Eintrag im System angelegt. Der Kunde erhält eine eMail, dass der Kontowechselprozess gestartet wurde.
- **Warten auf Antragsunterlagen des Kunden:** Information an den Kunden über die noch fehlenden Dokumente, die für den Abschluss des Vorgangs fehlen.
- Alle Informationen erhalten: E-Mail, sobald alle Kontowechselldokumente eingegangen sind.
- **ungültige Unterschrift:** E-Mail bei negativer Unterschriftenprüfung
- **Abgebende Bank informiert:** E-Mail, wenn der Kontowechselantrag an die abgebende Bank gesendet wurde
- **Erste Erinnerung an die abgebende Bank:** Diese E-Mail wird an den Kunden gesendet, um ihn / sie darüber zu informieren, dass die überweisende Bank erneut kontaktiert wurde, da einige Dokumente von ihm / ihr benötigt werden.
- **Letzte Erinnerung an die abgebende Bank:** Diese E-Mail wird an den Kunden gesendet, um ihn / sie darüber zu informieren, dass die überweisende Bank erneut kontaktiert wurde, da einige Dokumente von ihm / ihr benötigt werden.
- **Benachrichtigung über abgebrochenen Kontowechsel aufgrund fehlender Antwort der abgebenden Bank:** E-Mail an den Endkunden, wenn die abgebende Bank nicht reagiert hat.
- **Transaktionshistorie erhalten:** E-Mail, wenn die Transaktionshistorie von der abgebenden Bank erhalten wurde.
- **Kunde zu kontaktieren:** E-Mail, wenn unerkannte Zahlungspartner (ohne Adressen) gefunden wurden und wie die nächsten Schritte aussehen.
- **Vorlagen versendet:** E-Mail, wenn der Versand der gewünschten Vorlagen an den Endkunden initiiert wurde.
- **Kontowechsel abgeschlossen:** E-Mail, wenn der Kontowechsel abgeschlossen wurde.

2.9: Dashboard für den Endkunden

Wenn die Funktionalität “Kunden- Login und Dashboard” aktiviert ist, erhält der Endkunde Zugriff auf einen Dashboard über welches die verschiedenen Schritte des Wechsels verfolgt und bei Bedarf bearbeitet werden können.

Der Kunde kann sich mit seiner alten IBAN, sowie seiner E-Mail-Adresse und seinem Passwort anmelden die bei der Neuanmeldung vergeben wurden.



Sales Demo Bank DE Kontowechselhilfe-Portal

Bereits registriert

Passwort vergessen?

ANMELDEN

Sollten Sie den Kontowechsel bereits begonnen haben, so melden Sie sich bitte an, um den Fortschritt einzusehen.

Neuanmeldung

FORMULAR AUSFÜLLEN

Sie sind noch nicht registriert? Dann starten Sie Ihren Kontowechsel durch Klicken auf den Button "Formular ausfüllen".

Der Fortschritt ist in 6 Punkten unterteilt die dem Kunden den Stand des Wechselvorganges anzeigen:

1. Auftragsdokumente erstellt
2. Auftragsdokumente eingegangen
3. Alte Bank informiert
4. Transaktionsdaten erhalten
5. Zahlungspartner benachrichtigt
6. Kontowechsel abgeschlossen

finleap **connect** Herzlich willkommen Herr Test
Ihre Registrierung war erfolgreich

Die Auftragsdokumente wurden erfolgreich erstellt. Wenn Sie die Dokumente unterzeichnet haben, reichen Sie diese bitte in Ihrer Filiale ein.

finleap **connect** Herzlich willkommen Herr Test
Ihre alte Bank wurde informiert

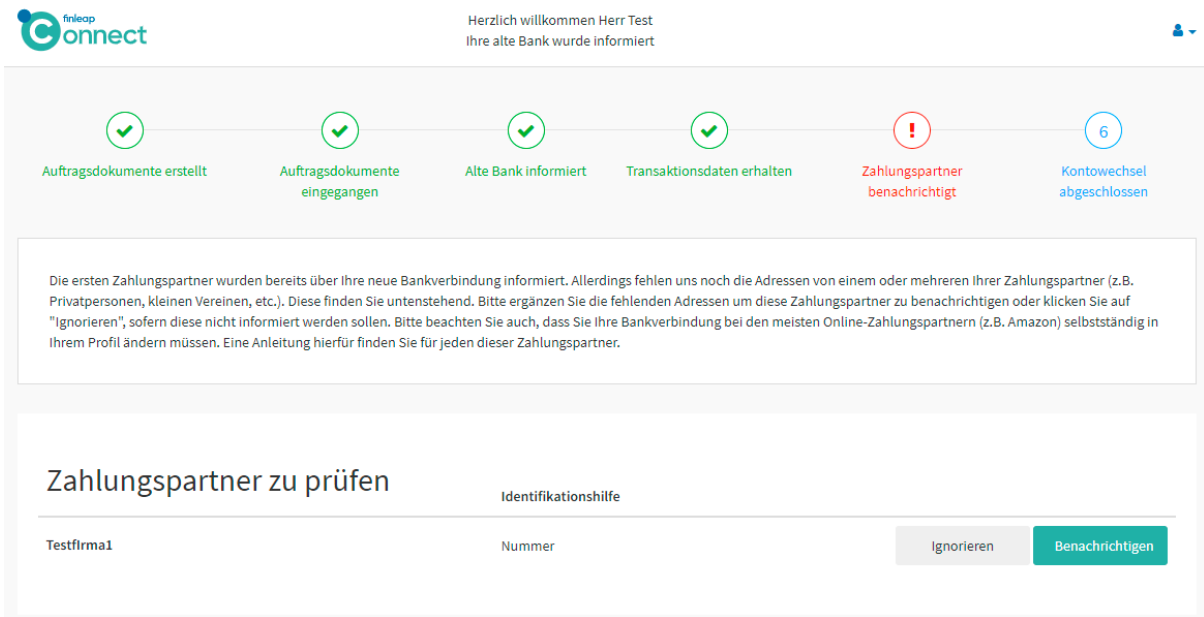
Wir haben Ihre alte Bank soeben über Ihren Kontowechselwunsch in Kenntnis gesetzt. Sofern von Ihnen beauftragt, wird uns Ihre alte Bank innerhalb von fünf Bankarbeitstagen Ihre Transaktionshistorie übermitteln.

finleap **connect** Herzlich willkommen Herr Test
Ihre alte Bank wurde informiert

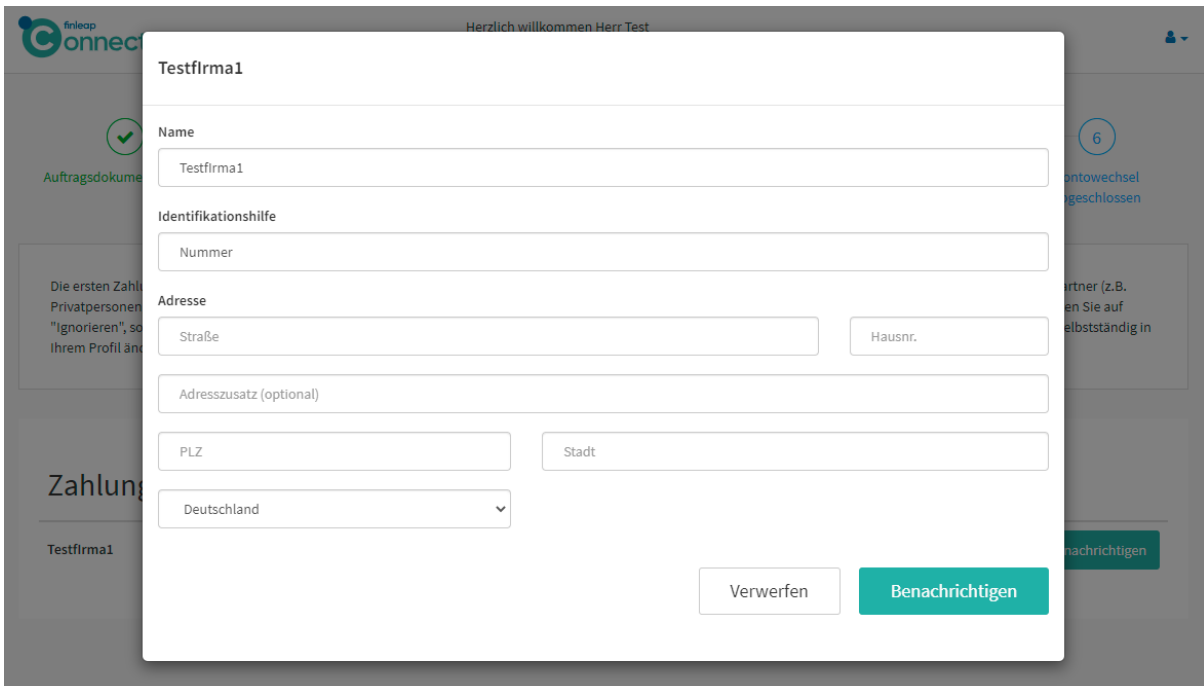
Wir haben die Transaktionsdaten von Ihrer alten Bank erhalten. Innerhalb der nächsten fünf Bankarbeitstage werden wir Ihre Zahlungspartner über Ihre neue Bankverbindung informieren.

Falls die Mitarbeit des Kunden notwendig ist, wird der jeweilige Punkt mit einem roten Ausrufezeichen markiert. Der Kunde kann dann, wie hier zum Beispiel, die Adressen von Zahlungspartnern überprüfen und ergänzen.

Wenn der Kunde auf Benachrichtigen klickt, kommt er zur Eingabemaske für die Adresse des jeweiligen Zahlungspartners. Soll der Zahlungspartner nicht angeschrieben werden, kann dies durch das klicken auf "Ignorieren" erfolgen.



Hier kann der Kunde die Adresse des Zahlungspartners, sowie falls gewünscht eine Identifikationshilfe (Kundennummer,...) eingeben und durch das klicken auf “Benachrichtigen” den Versand des Schreiben beauftragen.



Wenn der Wechsel abgeschlossen ist, werden alle 6 Schritte mit einem grünen Häkchen angezeigt.

3. PAD Abgehende Kunden Feature (Feature ggf. Nicht aktiviert)

Das PAD Abgehende Kunden Feature unterstützt Sie in der Rolle der übertragenden Bank, die notwendigen Aktivitäten durchzuführen. Das System unterstützt Sie im Versand der Transaktionshistorie an die aufnehmende Bank und in der Dokumentation der Abarbeitung der notwendigen Aufgaben am gewünschten Wechseldatum.

Prozess zur Bearbeitung abgehender Kunden

Wenn Sie als übertragende Bank einen Wechselantrag von einer empfangenden Bank erhalten, können Sie zur Bearbeitung das PAD Feature für abgehende Kunden nutzen.

3.1: Neuen Fall anlegen

Um den Prozess zu starten, müssen Sie einen Kundenfall anlegen. Gehen Sie dazu auf den Reiter "Abgehende Kunden" und klicken Sie auf das Feld "Fall Anlegen"

Übersicht abgehender Kunden

Suche Seite 1 / 1

Kundename	Kundenkennung	Aufnehmende Bank	Eingangsdatum	Status	Kontowechseldatum	Warnungen
Maxi Muster	LCaae0deceb94c496bb983247d61b205dc	BBk Berlin	17.03.2021	Antrag eingegangen	01.04.2021	1 Tag(e) bis Versand Transaktionshistorie

Bitte füllen Sie das Formular mit allen benötigten Kundeninformationen aus und laden Sie die benötigten Dokumente hoch.

The screenshot shows the 'Neuer abgehender Kunde' (New outgoing customer) form. At the top, there is a navigation bar with 'Dashboard', 'Dashboard - abgehende Kunden', 'Inbox', 'Kunden', and 'Abgehende Kunden'. A 'default' dropdown and user icons are on the right. The form title 'Neuer abgehender Kunde' is on the left, and a 'Zurück' button is on the right. The form fields are: 'Anrede' (Herr/Frau), 'Vorname', 'Nachname', 'e-Mail Adresse', 'Telefonnummer', 'Zweiten Kontoinhaber hinzufügen' (checkbox), 'Straße', 'Hausnr.', 'PLZ', 'Stadt', 'Land' (dropdown), 'Wechsel von', 'Wechsel zu', 'Wechseldatum' (calendar), 'Kontowechselantrag' (file upload), and an 'Anlegen' button at the bottom right. A red note states: 'Bitte fügen Sie die Einreichung und entweder den Kontowechselantrag oder internen Kontowechselantrag hinzu. Das Format muss ein PDF sein.'

3.2: Unterschrift verifizieren

Gehen Sie danach zurück zum Navigations-Tab "Abgehende Kunden" und wählen Sie den Kunden aus

Hier sehen Sie die Daten des Kunden. Bitte prüfen Sie die Unterschrift im Kontowechselantrag und bestätigen Sie diese.

Abgehender Kunde erfolgreich angelegt

Übersicht für Marianna Muegge

Status: Antrag eingegangen

Zurück zur Übersicht Aktivitätsprotokoll anzeigen

Name des 1. Kontoinhabers	Marianna Muegge	Wecheldatum	01.04.2021	Bearbeiten
Name des 2. Kontoinhabers		Auftragseingang am	30.03.2021 16:07:26	Bank kontaktieren
Kundennummer	LC12ded016b6794938bdfb46dfd177de95			
Address	Teststr, 78, 10234, Berlin			
Telefonnummer	01731234567			
e-Mail Adresse	MM6@demo.com			
Wechsel von	ING-DiBa - DE41500105170123456789			
Wechsel zu	Deutsche Kreditbank Berlin - DE0212030000000202051			

Versandte Benachrichtigungen ▶

Eingegangener Kontowechselantrag

Zu versendende Dokumente

Abschließende Aufgaben

- 1

Eingegangene Dokumente
 Kontowechselantrag

Kontowechselantrag.pdf
30.03.2021
- 2

Unterschriftenprüfung
 - Unterschrift akzeptiert
 - Unterschrift abgelehnt

[Bestätigen](#)

**Wenn die Unterschrift abgelehnt wird, ist der Fall abgeschlossen. Wir senden automatisch eine Benachrichtigung an die aufnehmende Bank, dass die Unterschrift nicht bestätigt werden konnte und der Fall somit abgelehnt wird.

Übersicht für Maria Muster Status: Unterschrift abgelehnt

[Zurück zur Übersicht](#) [Aktivitätsprotokoll anzeigen](#)

i Die aufnehmende Bank wurde darüber informiert, dass der Kontowechselantrag aufgrund der negativen Unterschriftenprüfung abgelehnt wurde. Sie können die Benachrichtigung unter "Versandte Benachrichtigungen" finden.

Name des 1. Kontoinhabers	Maria Muster	Wechseldatum	02.04.2021	Bearbeiten
Name des 2. Kontoinhabers		Auftragsingang am	01.04.2021 11:10:11	Bank kontaktieren
Kundennummer	LC2dd77f721b6e4494a8c0d864f0927736	Unterschrift abgelehnt am	01.04.2021 11:10:15	
Address	Teststr, 78, 10627, Berlin			
Telefonnummer	01731234567			
e-Mail Adresse	MM6@demo.com			
Wechsel von	ING-DiBa - DE41500105170123456789			
Wechsel zu	Deutsche Kreditbank Berlin - DE02120300000000202051			

[Versandte Benachrichtigungen](#) ↻

Empfänger ▲	Versandart ⇅	Status ⇅	Erstellt am ⇅	Aktualisiert am ⇅
Kontowechselhilfe: Negative Unterschriftenprüfung	Letter	Pending	01.04.2021 13:10	01.04.2021 13:10

Übersicht für Maria Muster

[Zurück zur Übersicht](#)

Kontowechselhilfe: Negative Unterschriftenprüfung

preview 1 / 1 | - 80% +

DEMOBANK, Teststrasse 1, 10101 Berlin

Bundesbank
Postfach 120163
10591 Berlin
Deutschland

Fabienne Ernst
Mettlacher Str. 89c
10405 Berlin

Status: Unterschrift abgelehnt

[Aktivitätsprotokoll anzeigen](#)

[Bank kontaktieren](#)

Empfänger ▲	Versandart ⇅	Status ⇅	Erstellt am ⇅	Aktualisiert am ⇅
Kontowechselhilfe: Negative Unterschriftenprüfung	Letter	Pending	01.04.2021 13:10	01.04.2021 13:10
Test logo				

Eingegangener Kontowechselantrag

Zu versendende Dokumente

Abschließende Aufgaben

1 **Eingegangene Dokumente**

Kontowechselantrag

Kontowechselantrag.pdf

31.03.2021

2 **Unterschriftenprüfung**

Unterschrift akzeptiert
 Unterschrift abgelehnt

3.3: Transaktionshistorie Hochladen

Nachdem die Unterschrift des Kunden akzeptiert wurde, kann die Transaktionshistorie des Kunden hochgeladen werden. Gehen Sie zum Schritt "Zu versendende Dokumente". Die Dokumente der Transaktionshistorie des Kunden können durch Klicken auf "+ Dokument hinzufügen" hochgeladen werden. Es können bis zu 5 PDF-Dokumente hochgeladen werden.

The screenshot shows the 'Zu versendende Dokumente' (Documents to be sent) step. At the top, there are three tabs: 'Eingegangener Kontowechselantrag', 'Zu versendende Dokumente' (active), and 'Abschließende Aufgaben'. Below the tabs, a step indicator shows '1 Transaktionshistorie hochladen'. A table lists the uploaded documents:

Datum	Dokument-ID
26.03.2021	Transaktionshistorie.pdf

Below the table is a '+ Dokument hinzufügen' button. To the right, a preview of the PDF document is shown. The document header includes the PAD logo and the text: 'Liste und Informationen zu Zahlungsvorgängen unseres Kunden gemäß § 22 Nummer 1 und 2 Zahlungskontengesetz'. The document content includes a table of transactions:

Typ	Mit dem Zahlungsvorgang	Von dem Zahlungsvorgang	Vermittlungsstelle	Währung	Währung	Umsatzsumme	Tag der Ausführung	Rechnungsbetrag
SEPA-Dauerauftrag	[REDACTED]	[REDACTED]	Prüfung	EUR	EUR	10,00	01.01.2020	10,00
SEPA-Dauerauftrag	[REDACTED]	[REDACTED]	Prüfung	EUR	EUR	10,00	01.01.2020	10,00
SEPA-Dauerauftrag	[REDACTED]	[REDACTED]	Prüfung	EUR	EUR	10,00	01.01.2020	10,00
SEPA-Dauerauftrag	[REDACTED]	[REDACTED]	Prüfung	EUR	EUR	10,00	01.01.2020	10,00
SEPA-Dauerauftrag	[REDACTED]	[REDACTED]	Prüfung	EUR	EUR	10,00	01.01.2020	10,00
SEPA-Dauerauftrag	[REDACTED]	[REDACTED]	Prüfung	EUR	EUR	10,00	01.01.2020	10,00

Below the preview, a second table shows additional transaction details:

Typ	Mit dem Zahlungsvorgang	Von dem Zahlungsvorgang	Vermittlungsstelle	Währung	Währung	Umsatzsumme	Tag der Ausführung	Rechnungsbetrag
SEPA-Dauerauftrag	[REDACTED]	[REDACTED]	Prüfung	EUR	EUR	10,00	01.01.2020	10,00
SEPA-Dauerauftrag	[REDACTED]	[REDACTED]	Prüfung	EUR	EUR	10,00	01.01.2020	10,00
SEPA-Dauerauftrag	[REDACTED]	[REDACTED]	Prüfung	EUR	EUR	10,00	01.01.2020	10,00

At the bottom, a confirmation checkbox is checked: 'Bitte bestätigen Sie, dass die hochgeladenen Transaktionsdokumente alle Details entsprechend des Kontowechselantrags enthalten.' A 'Senden' button is located at the bottom right.

3.4: Transaktionshistorie Dokument prüfen, bestätigen und an die aufnehmend Bank senden

Bitte bestätigen Sie, dass alle benötigten Transaktionsdokumente hochgeladen wurden und klicken Sie auf die Schaltfläche "Senden", um fortzufahren.

Das PAD generiert nun automatisch ein Anschreiben, welches als Deckblatt für die Transaktionshistorie verwendet wird.

Alle hochgeladenen Dokumente werden zu einem PDF zusammengefasst und an die offizielle Interbankenband-Faxnummer der aufnehmenden Bank gesendet. Die Benachrichtigung kann unter "Versandte Benachrichtigungen" eingesehen werden.

Übersicht für Marianna Muegge

Status: Transaktionshistorie versendet

[Zurück zur Übersicht](#)
[Aktivitätsprotokoll anzeigen](#)

Name des 1. Kontoinhabers	Marianna Muegge	Wechseldatum	01.04.2021	Bearbeiten
Name des 2. Kontoinhabers		Auftragsingang am	30.03.2021 16:07:26	Bank kontaktieren
Kundennummer	LC12ded016b6794938bdfb46dfd177de95	Unterschrift akzeptiert am	30.03.2021 16:13:55	
Address	Teststr, 78, 10234, Berlin	Dokument gesendet am	30.03.2021 16:24:09	
Telefonnummer	01731234567			
e-Mail Adresse	MM6@demo.com			
Wechsel von	ING-DiBa - DE41500105170123456789			
Wechsel zu	Deutsche Kreditbank Berlin - DE0212030000000202051			

Versandte Benachrichtigungen ▾ ↻

Empfänger ▲	Versandart ⇅	Status ⇅	Erstellt am ⇅	Aktualisiert am ⇅
Transaktionshistorie	Letter	Pending	30.03.2021 18:24	30.03.2021 18:24
Ungültige Unterschrift	Letter	Pending	30.03.2021 18:23	30.03.2021 18:23

3.5: Kontaktaufnahme mit der Aufnehmenden Bank

Sofern Sie einen Fall nicht fristgerecht bearbeiten können, kann die aufnehmende Bank kontaktiert werden, indem Sie auf "Bank kontaktieren" (im oberen rechten Bereich) klicken und ein Schreiben generieren.

Sie können sowohl einen individuellen Betreff als auch eine Nachricht festlegen. Die Anrede, die Details des betroffenen Kunden und die Kopf- und Fußzeile werden automatisch generiert. Mit Klick auf "Vorschau" können Sie sich das Schreiben vor dem versenden anschauen.

Sofern Sie auf "Senden" klicken, wird die Benachrichtigung automatisch generiert und versendet. Die versandte Benachrichtigung kann unter "Versandte Benachrichtigungen" eingesehen werden.

[Zurück zur Kundenübersicht](#)

Unterschrift Erforderlich

Die angegebene Unterschrift stimmt nicht überein. Bitte fordern Sie Ihren Kunden auf, erneut zu unterschreiben

Vorschau **Senden**



Sales Demo Bank DE, Salesstr. 42, 12345 Demo

Deutsche Kreditbank Berlin
10919 Berlin
Deutschland

Marianna Mügge
Teststr 89
10627 Berlin

Unterschrift Erforderlich 03.05.2021

Sehr geehrte Damen und Herren,

Für den Kunden

Kunde: Marianna Mügge
Unser Zahlungskonto: DE41 5001 0517 0123 4567 89
Ihr Zahlungskonto: DE02 1203 0000 0000 2020 51

möchten wir Sie über Folgendes informieren::

Die angegebene Unterschrift stimmt nicht überein. Bitte fordern Sie Ihren Kunden auf, erneut zu unterschreiben

Mit freundlichen Grüßen,
Sales Demo Bank DE

Dieser Brief wurde automatisch generiert und ist auch ohne Unterschrift gültig.

3.6: Fall Abschließen

Wenn der Tag des Kontowechsels erreicht wurde, können Sie die abschließenden Aufgaben erledigen.

Sie müssen nicht alle Aufgaben an einem Stück erledigen. Sobald Sie eine Checkbox markiert haben, wird der Status automatisch gespeichert, so dass Sie die Aufgaben auch zu unterschiedlichen Zeitpunkten abschließen können.

Wenn alle Aufgaben erledigt wurden, können Sie den Fall abschließen.

3.7: Aktivitätenprotokoll

Um die Bearbeitung aller Schritte im Prozess zu dokumentieren, gibt es auch in diesem Prozess das Aktivitätenprotokoll. Hier wird dokumentiert, welcher Bearbeiter zu welcher Zeit welche Aktion ausgeführt hat. Sie finden das Aktivitätenprotokoll in den Kundendetails oben rechts.

The screenshot shows the 'Abgehende Kunden' (Outgoing Customers) section of the finleap connect dashboard. It displays an 'Aktivitätsprotokoll zu Marianna Muegge' (Activity log for Marianna Muegge) with a 'Zurück' (Back) link. The log consists of a table with three columns: 'Event', 'Nutzer' (User), and 'Zeitpunkt' (Timestamp). The events listed include customer creation, document addition, customer acceptance, communication creation, transaction document sending, and task updates, all performed by 'dawn.tan@finleap.com' on 30.03.2021.

Event	Nutzer	Zeitpunkt
customer.created	dawn.tan@finleap.com	30.03.2021 16:07:26
document.added	dawn.tan@finleap.com	30.03.2021 16:07:26
customer.accepted	dawn.tan@finleap.com	30.03.2021 16:13:55
document.added	dawn.tan@finleap.com	30.03.2021 16:19:57
communication.created	dawn.tan@finleap.com	30.03.2021 16:23:35
transaction.documents.sent	dawn.tan@finleap.com	30.03.2021 16:24:09
remaining.tasks.updated	dawn.tan@finleap.com	30.03.2021 16:24:51
remaining.tasks.updated	dawn.tan@finleap.com	30.03.2021 16:24:54
remaining.tasks.updated	dawn.tan@finleap.com	30.03.2021 16:24:57
remaining.tasks.updated	dawn.tan@finleap.com	30.03.2021 16:25:00
customer.completed	dawn.tan@finleap.com	30.03.2021 16:53:35

3.8: Datenspeicherung

Wie auch beim Prozess der aufnehmenden Bank, werden die Daten und Dokumente anhand der definierten Speicherfrist vorgehalten und anschließend anonymisiert, bzw. gelöscht.