

Account Switch Kit – So funktioniert der Kontowechsel-Service

1. Prozessbeschreibung

1.1 Kundenperspektive

Um das Konto zu ändern, muss sich der Nutzer mit seinen persönlichen Zugangsdaten sowie dem Banknamen, der Bankleitzahl oder der BIC im Online-Banking seiner Bank auf unserer Anwendung anmelden.

Bei KMU(klein- und mittelständische Unternehmen) muss der Benutzer als Kontotyp „Unternehmen“ auswählen. Es ist sehr wichtig zu beachten, dass die Person, die in diesem Fall den Wechsel durchführt, ein Mitarbeiter des Unternehmens ist und ihre Informationen in den Onboarding-Prozess einbezogen werden.

The screenshot shows the Qwist account switch service onboarding page. The page has a green header with the Qwist logo on the left and a user icon and 'DE' on the right. The main content area is titled 'Willkommen zum Kontowechsel-service'. Below the title, there are three columns of information:

- Ihre alte Bank:** Verbinden Sie das Konto Ihrer alten Bank.
- Analyse:** Wir identifizieren Ihre Lastschriften, Daueraufträge und Zahlungseingänge.
- Benachrichtigungen:** Wir benachrichtigen automatisch die von Ihnen ausgewählten Zahlungspartner.

Below these columns, there is a section titled 'Konto-Typ' with two buttons: 'Persönlich' and 'Geschäftlich'. The 'Geschäftlich' button is highlighted in green. Below the buttons, there is a text input field with the label 'Bitte geben Sie den Namen, die Bankleitzahl oder BIC Ihrer alten Bank ein:'. At the bottom of the page, there is a link 'Schon angemeldet? Einloggen' and a lock icon.

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.

Konto-Typ

Persönlich

Geschäftlich

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

Demobank Deutschland - DEMODE0815

[ONLINE-BANKING ANMELDUNG](#)

[MANUELLE ÄNDERUNG](#)

Demobank Deutschland

Nutzername

Passwort

Hiermit stimme ich den [AGB](#) und der [Datenschutzerklärung](#) der Qwist GmbH zu.

Anmeldung

Mit den Online-Banking-Zugangsdaten der bisherigen Bank kann der Nutzer den Kontowechsel sofort und vollständig digital durchführen. Hatte der Nutzer bei seiner bisherigen Bank keinen Online-Banking-Zugang, kann der manuelle Kontowechsel genutzt werden. Selbstverständlich erstellen wir auch hier die Briefe und versenden sie 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.

Demobank Deutschland - DEMODE0815

[ONLINE-BANKING ANMELDUNG](#)

[MANUELLER KONTOWECHSEL](#)

Nutzername

demo

Passwort

....

Hiermit stimme ich den [AGB](#) und der [Datenschutzerklärung](#) der Qwist GmbH zu.

Kontowechsel starten

Für den ordnungsgemäßen Versand der Dokumente (Mitteilungen an Vertragspartner, Kündigung der alten Kontodaten etc.) muss der Nutzer alle aktuellen vollständigen Adressdaten des Unternehmens sowie weitere steuerliche Informationen angeben. Darüber hinaus berücksichtigen wir auch die persönlichen Daten des Mitarbeiters, der den Wechsel durchführt.

Die Unternehmensinformationen, die wir benötigen, sind folgende:

- Name der Firma
- Straße
- Hausnummer
- Postleitzahl
- Stadt
- Land
- Steuernummer des Unternehmens
- Telefonnummer (optional)
- E-Mail

Von dem Mitarbeiter, der den Wechsel durchführt, fordern wir Folgende:

- Titel
- Vorname
- Nachname
- Geburtsdatum
- Berechtigung zur Durchführung des Wechsels

The screenshot shows the Qwist registration interface. At the top, the Qwist logo is on the left, and a help icon and 'DE' are on the right. The main content area is titled 'Fügen Sie Ihr Unternehmen und Ihre persönlichen Daten hinzu' (Add your company and personal data). Below the title, there is a sub-header 'Angaben zum Unternehmen' (Company details) and a note: 'Mit diesen Angaben können Ihre Zahlungspartner Sie während des Meldevorgangs identifizieren.' (With these details, your payment partners can identify you during the registration process). The form fields are as follows:

- Name des Unternehmens:** A text input field containing 'Muster GmbH'.
- Straße:** A text input field containing 'Musterstr.'.
- Nummer:** A text input field containing '1'.
- Postleitzahl:** A text input field containing '12345'.
- Stadt:** A text input field containing 'Musterstadt'.
- Land:** A dropdown menu with 'Deutschland' selected.
- USt - IdNr:** A text input field containing '1111111111'.
- Telefon-Nummer (optional):** A dropdown menu for 'Landesvorwahl' (country code) with '+49' selected, and an adjacent text input field for the 'Nummer' (number).

Persönliche Daten

Hier geben Sie Ihre persönlichen Daten an, die im Benachrichtigungsschreiben erscheinen werden.

Titel Herr Frau

Vorname

Max

Nachname

Muster

Geburtsdatum

01.01.2007

Ich bestätige, dass ich von meinem Unternehmen bevollmächtigt bin, diesen Antrag auf Kontowechsel auszuführen.

Weiter

Zurück

Anschließend gelangt der Nutzer auf die Übersichtsseite des Kontowechselservices. Hier sind alle Informationen zum Kontowechsel zusammengefasst (alte Bank, neue Bank, Lastschriften, Daueraufträge, Geldeingänge und Kontoauflösung). Durch Anklicken der jeweiligen „Details“-Buttons wird man zu den Detailübersichten der Zahlungsvorgänge weitergeleitet.

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

Demobank Deutschland

IBAN DE41 0815 0815 0534 2276 03
BIC DEMODE0815

Zu

Demo Germany

IBAN DE13 2507 0070 0532 0130 00
BIC DEUTDE33HAN

Lastschriften
0% Fortschritt

0 erledigt 12 offen

Details anzeigen

Zahlungseingänge
0% Fortschritt

0 erledigt 5 offen

Details anzeigen

Daueraufträge
0% Fortschritt

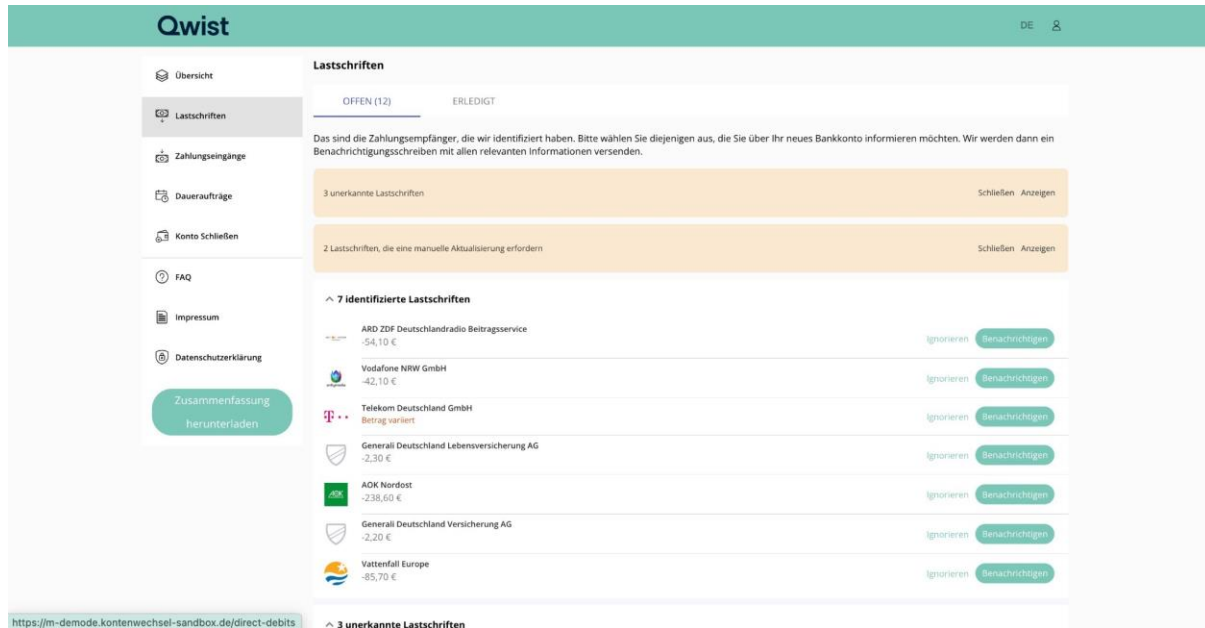
0 erledigt 3 offen

Details anzeigen

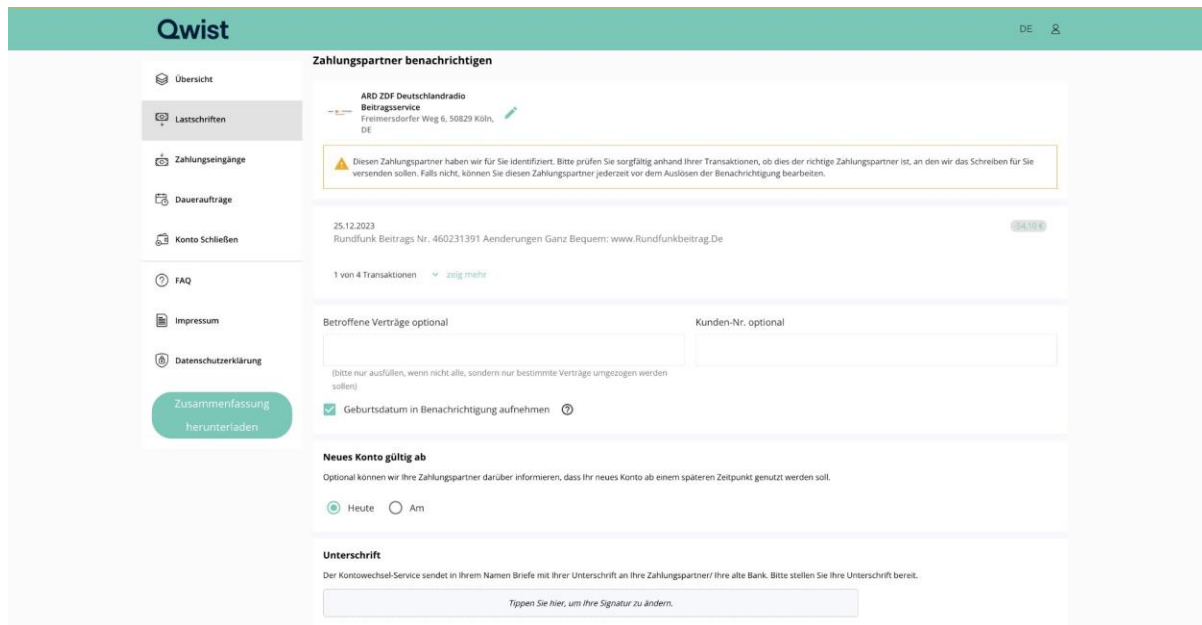
Konto Schließen
Offen

Details anzeigen

Über die Auswahl „Lastschriften“ im Menü gelangt der Nutzer zu einer detaillierten Übersicht der Lastschriften. Hier kann man individuell auswählen, welche Vertragspartner über die Kontoänderung informiert werden sollen. Hierzu muss auf den Button „Benachrichtigen“ geklickt werden, der sich neben dem jeweiligen Vertragspartner befindet.



Sofern weitere Angaben erforderlich sind (z. B. Geburtsdatum, Kundennummer etc.), werden Ihnen diese nach Anklicken des Buttons angezeigt. Nach erfolgreicher Eingabe wird der Nutzer aufgefordert, die Benachrichtigung des Vertragspartners mit einer digitalen Signatur zu bestätigen.



Zu unserem Leistungsangebot gehört die Erkennung regelmäßiger Belastungen. Bei Lastschriften von Vertragspartnern, die nur unregelmäßig (z. B. nur einmal im Jahr) abgebucht werden, bitten wir den Nutzer, nach entsprechender Prüfung die Detailübersicht auszufüllen.

The screenshot shows the 'Hier können Sie weitere Zahlungspartner hinzufügen' (Here you can add further payment partners) form. The form includes the following fields:

- Name des Zahlungsempfängers (Name of the payment recipient)
- Abteilung etc. (optional) (Department etc. (optional))
- Straße (Street) and Nummer (Number)
- Postleitzahl (Postal code) and Stadt (City)
- Land (Country)
- E-Mail (optional) (E-mail (optional))
- Betroffene Verträge optional (Affected contracts optional)
- Kunden-Nr. optional (Customer number optional)

A note at the bottom states: 'Bitte nur ausfüllen, wenn nicht alle, sondern nur bestimmte Verträge umgezogen werden' (Please only fill out if not all, but only specific contracts are being moved).

Unter dem Menüpunkt „Daueraufträge“ finden Sie eine Übersicht der von uns anhand der Kontodaten ermittelten Daueraufträge. Diese können nun manuell im alten Online-Banking des Nutzers gelöscht und bei Bedarf im Online-Banking der neuen Bank neu eingestellt werden. Diese Seite dient lediglich der Übersicht über Daueraufträge. Sofern innerhalb der Online-Banking-Portale die Umstellung auf Daueraufträge eingestellt ist, kann auf den Button „Als erledigt markieren“ geklickt werden.

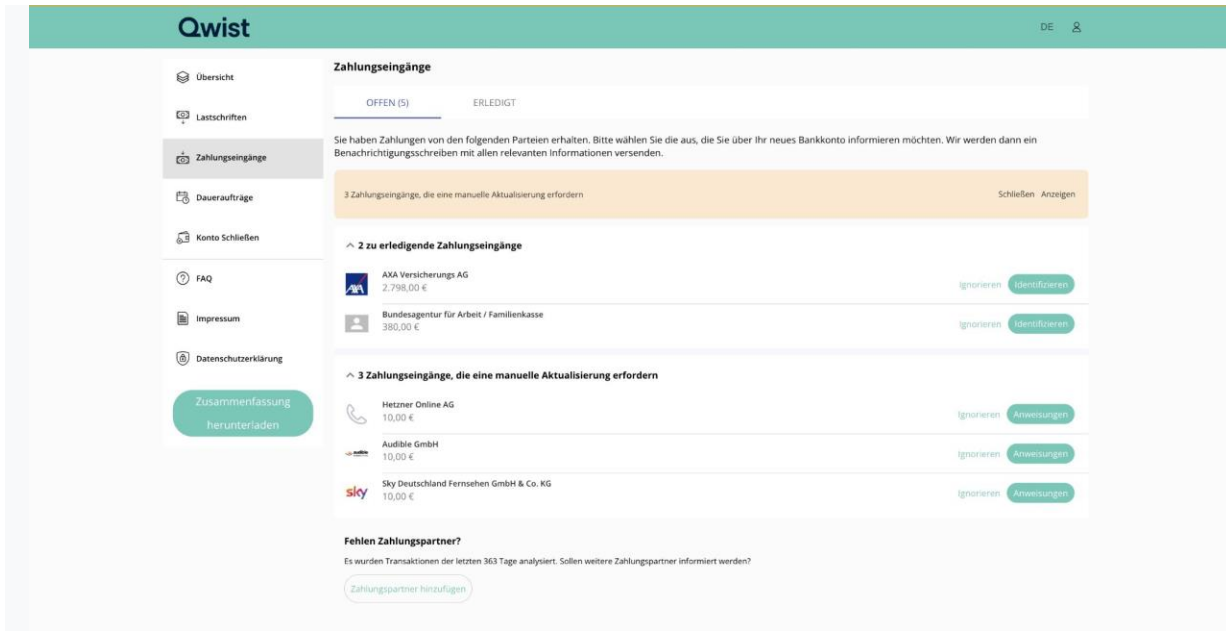
The screenshot shows the 'Daueraufträge' (Recurring Payments) section. It features a navigation menu on the left and a main content area with the following elements:

- Navigation menu: Übersicht, Lastschriften, Zahlungseingänge, Daueraufträge (selected), Konto Schließen, FAQ, Impressum, Datenschutzerklärung, Zusammenfassung herunterladen.
- Section: Daueraufträge
- Filters: OFFEN (3), ERLEDIGT
- Text: 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.
- Section: 3 identifizierte Daueraufträge
- List of recurring payments:

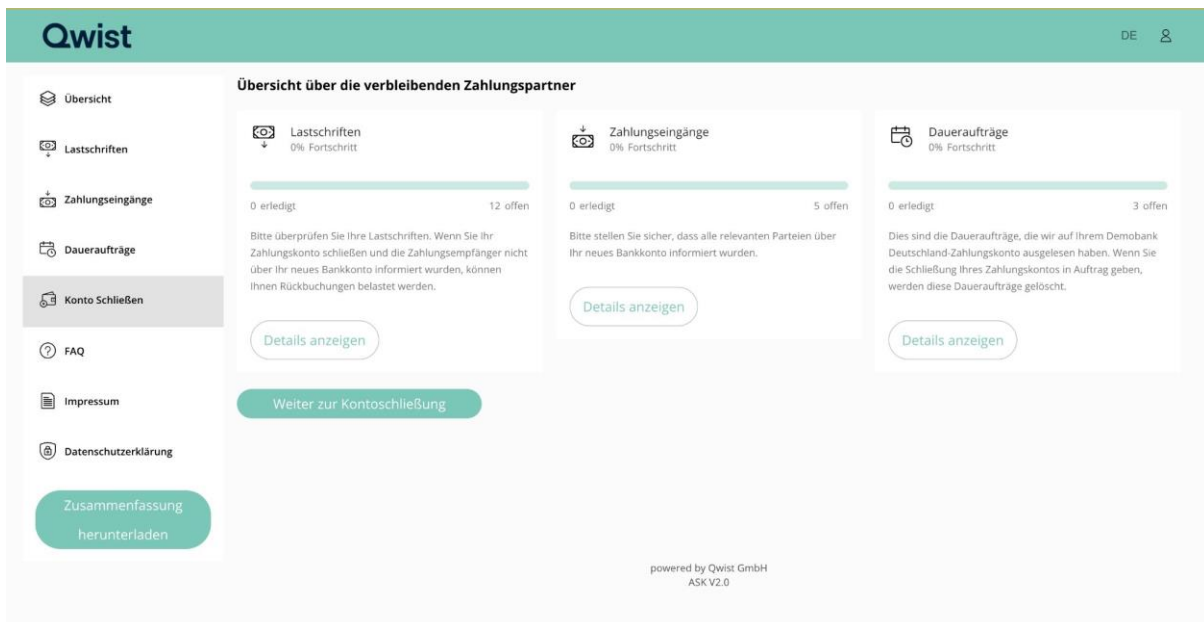
Name	Amount	Frequency	IBAN	Details	Action
Akelius GmbH	849,72 €	monatlich	DE89 3704 0044 0532 0130 00	Details: dauerauftrag Miete - Friedrichstr. 117, Mustermann, 22330-10969	Als erledigt markieren
Alexander Mustermann	30,00 €	monatlich	DE89 3704 0044 0533 4040 00	Details: dauerauf Taschengeld	Als erledigt markieren
Aertze ohne Grenzen	25,00 €	vierteljährlich	DE89 3704 0044 0533 4050 00	Details: dauerauf gemeinnuetzige Spende	Als erledigt markieren

powered by Qwist GmbH
ASK V2.0

Unter dem Reiter „Zahlungseingänge“ findet der Nutzer entsprechende Zahlungspartner, die in regelmäßigen Abständen Zahlungen senden. Auf Wunsch können diese über die Kontoänderung informiert werden. Dazu muss auf die Schaltfläche „Identifizieren“ klicken.



Abschließend können Sie auf die Funktion „Zahlungskonto schließen“ klicken. Hier finden Sie eine Übersicht welche Aufgaben (z.B. Vertragspartner- oder Zahlungspartner-Benachrichtigungen) noch ausstehen und welche erledigt sind.



Klickt der Nutzer auf den Button „Weiter zur Kontoauflösung“, gelangt er zu einer Übersicht über den Kontostand und detaillierten Informationen zur Auflösung des alten Bankkontos. Wenn die entsprechenden Masken ausgefüllt sind, kann die Schließung mit einer elektronischen Signatur bestätigt und über den Button „Bestätigen“ an die Bank gesendet werden.

Qwist DE

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

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 im Reiter „Übersicht“ noch einmal der Status aller Kategorien überprüft, eingesehen und als PDF heruntergeladen werden.

Qwist DE 

Übersicht

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

Zusammenfassung
herunterladen

Übersicht über die verbleibenden Zahlungspartner

Kategorie	Fortschritt	0 erledigt	Anzahl
Lastschriften	0% Fortschritt	0 erledigt	12 offen
Zahlungseingänge	0% Fortschritt	0 erledigt	5 offen
Daueraufträge	0% Fortschritt	0 erledigt	3 offen

Lastschriften
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
Bitte stellen Sie sicher, dass alle relevanten Parteien über Ihr neues Bankkonto informiert wurden.
[Details anzeigen](#)

Daueraufträge
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




Nach Abschluss des Kontoänderungsprozesses erhält der Benutzer eine Bestätigung in Form eines Kontoänderungspakets per E-Mail. Dort findet man alle versendeten Schreiben sowie eine Liste der bestehenden Daueraufträge.

Zusammenfassung Ihres Kontowechsels

Name: Max Muster
Datum: 29.01.2025

Vielen Dank, dass Sie unseren Kontowechselservice benutzen. In dieser Zusammenfassung sehen Sie den momentanen Stand Ihres Kontowechsels im Detail. Zudem finden Sie alle Anschreiben, die Sie über unseren Service verschickt haben, im Anhang an diesen Bericht.

Sie wechseln folgende Konten:

Demobank Deutschland IBAN BIC DEMODE0815		Demo Germany IBAN DE13 2507 0070 0532 0130 00 BIC	 Lastschriften 0 / 0  Geldeingänge 0 / 0
--	---	--	---

Lastschriften

0 von 0
Erledigt

0 von 0
Noch zu prüfen

Empfänger	Status	IBAN	Datum
-----------	--------	------	-------

1.2. Aus Bankensicht

Der Bankmitarbeiter kann sich in der Bankansicht alle Wechsel in einer Übersicht anzeigen lassen.

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

Durch Auswahl des Kunden kann sich der Bankmitarbeiter die Detailansicht anzeigen lassen. Neben den Adressdaten des Kunden und der neuen IBAN werden hier auch die Daten des bisherigen Kontos, sowie alle Daueraufträge, Lastschriften und Geldeingänge angezeigt.

Kunde: Max Mustermann

[< zurück zur Übersicht](#)

Kundendetails

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

2. FAQ

2.1. Kontowechsel-Service

2.1.1 Kontowechsel-Service - Allgemein

Wie stelle ich mein Zahlungskonto auf die Empfängerbank um?

Mit dem Qwist-Kontowechselservice können Sie Ihren Vertrags- und Zahlungspartnern Ihre neue Bankverbindung mitteilen und Ihr Zahlungskonto kündigen (inkl. Kündigung Ihrer bisherigen Daueraufträge und Ihres Freiauftrags).

Wann wird das Benachrichtigungsschreiben verschickt?

Sobald Sie alle Informationen für das Benachrichtigungs-Schreiben eingegeben und auf den „Benachrichtigen“-Button geklickt haben, wird das Benachrichtigungs-Schreiben sofort versendet. An welche Adresse das Benachrichtigungs-Schreiben gesendet wurde, können Sie in der Zusammenfassung Ihrer Kontoänderung (Download-Bericht) sehen.

Wie wähle ich die richtigen Zahlungspartner aus?

Unser Service hilft Ihnen bei der Benachrichtigung von Zahlungspartnern, indem er Ihnen die von uns erkannten Zahlungspartner anzeigt. Bitte überprüfen Sie vor der Benachrichtigung Ihre Kontotransaktionen, um sicherzustellen, dass unsere Vorschläge mit dem richtigen Zahlungspartner übereinstimmen. Wenn nicht, können Sie die Angaben zum Zahlungspartner anpassen. Zahlungspartner, die wir nicht zuordnen können, weisen wir Ihnen gesondert aus. Für diese müssen Sie die Adresse manuell hinzufügen.

Kann ich den Versand eines Benachrichtigungs-Schreiben rückgängig machen?

Nein. Sobald Sie alle Angaben zum Benachrichtigungsschreiben eingegeben und auf den „Benachrichtigen“-Button geklickt haben, wird der ausgewählte Zahlungspartner automatisch sofort benachrichtigt. In der Zusammenfassung Ihrer Kontoänderung (Download-Bericht) können Sie sehen, wann und an welche Adresse die Benachrichtigungsschreiben gesendet wurde.

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

Bitte geben Sie den Namen und die Adresse des zu benachrichtigenden Zahlungsempfängers manuell in die entsprechenden Felder ein.

Was mache ich, wenn ich meinen Zahlungssender/-empfänger bereits auf andere Weise informiert habe?

In der Übersicht der Zahlungspartner können Sie über den Button „Ignorieren“ direkt neben dem jeweiligen Zahlungssender/-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 durch die Rückbuchung einer Lastschrift keine Kosten entstehen, empfehlen wir Ihnen, Ihr Zahlungskonto bei der abgebenden Bank parallel zu Ihrem Zahlungskonto bei der Empfängerbank für mindestens 2-3 Monate bestehen zu lassen.

Wie kann ich mehrere Zahlungskonten in mein neues Zahlungskonto umwandeln?

Um mehrere Zahlungskonten in ein neues Bankkonto umzuwandeln, verwenden Sie bitte für jede Umstellung eine separate E-Mail-Adresse. Viele E-Mail-Anbieter bieten die Plus-Adressierungsfunktion an. (z. B.: max.muster+1@domain.com). Bitte prüfen Sie zunächst, ob Ihr E-Mail-Anbieter diese Funktion anbietet. Einen Schnelltest können Sie durchführen, 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, ist diese Funktion verfügbar.

Wenn Ihr E-Mail-Anbieter diese Funktion nicht anbietet oder Sie sie nicht nutzen möchten, können Sie Ihr Konto auch zurücksetzen lassen, damit Sie die selbe E-Mailadresse erneut nutzen können. Bitte führen Sie dazu den ersten Kontowechsel für das erste Konto durch. Sobald dies geschehen ist, kontaktieren Sie bitte den Kundenservice unter support@kontenwechsel.de und das Team wird die Verknüpfung Ihrer E-Mail-Adresse manuell aufheben. Sobald Sie eine Mitteilung vom Kundendienst erhalten, können Sie mit der Umstellung Ihres nächsten Kontos fortfahren. Bitte beachten Sie, dass Sie sich in diesem Fall nicht mehr bei Ihrem ersten Wechsel-Profil anmelden und diesen nicht fortsetzen können. Stellen Sie daher sicher, dass Sie ihn abgeschlossen haben.

2.1.2 Kontowechselservice - Lastschriften

Wie funktioniert der Wechsel der Lastschrift?

Bitte starten Sie den Kontowechselservice, indem Sie die abgebende Bank auswählen und sich mit Ihren Online-Banking-Zugangsdaten anmelden. Der Kontowechselservice erkennt Ihre Lastschriftempfänger dann automatisch anhand der Transaktionshistorie Ihres Zahlungskontos bei der abgebenden Bank. Im Bereich „Lastschriften“ können Sie entscheiden, welche Zahlungspartner Sie informieren möchten. Sollten Ihre Zahlungspartner nicht automatisch erkannt werden oder keine Adresse vorhanden sein, können Sie diese manuell hinzufügen.

Sie können auch festlegen, wann Ihre neue Bankverbindung gültig sein soll.

Bitte wählen Sie eine der 3 Unterschriftsmöglichkeiten aus. Ihre Unterschrift wird den Benachrichtigungsschreiben hinzugefügt, die Sie an Ihre Zahlungspartner weiterleiten.

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

Dies hängt maßgeblich davon ab, wie schnell Ihre Vertrags- und Zahlungspartner Ihre neuen Bankdaten erfassen. Verschiedene Faktoren beeinflussen die Dauer:

- * Ausreichend Zeit bis zum nächsten Belastungsdatum
- * Zustellungszeit der Post und Eingang der Bescheinigung von Vertrags- und Zahlungspartnern
- * Zeit für die Bearbeitung der Änderungen Ihrer Zahlungskontodaten

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

Wie erfahre ich, dass das Schreiben erfolgreich an meinen Zahlungspartner gesendet wurde?

Anhand der Zusammenfassung Ihrer Kontoänderung können Sie sehen, wann wir die Mitteilung über Ihre neuen Bankdaten an Ihre Zahlungspartner gesendet haben. Diese Zusammenfassung können Sie im Abschnitt „Übersicht“ herunterladen.

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

Sie teilen uns mit, dass Sie den ausgewählten Zahlungsempfänger nicht mit unserem Service über Ihre Kontoänderung informieren möchten.

2.1.3 Kontowechselservice - Daueraufträge

Wie funktioniert die Änderung von Daueraufträgen?

Wenn die abgebende Bank uns im Rahmen des Qwist-Informationssdienstes Daten zu Ihren bestehenden Daueraufträgen übermittelt, zeigt der Kontowechselservice Ihre Daueraufträge an. Um bestehende Daueraufträge zu löschen, melden Sie sich bitte im Onlinebanking Ihrer abgebenden Bank an. Dort können Sie diese löschen. Um neue Daueraufträge zu erstellen, melden Sie sich bitte im Onlinebanking Ihrer neuen Bank an und erstellen Sie dort die Daueraufträge neu.

Tipp: Bitte beachten Sie bei Ihren alten Daueraufträgen den gewählten letzten Ausführungstermin, um Doppelabbuchungen zu vermeiden.

2.1.4 Kontowechselservice - Zahlungseingänge

Wie benachrichtige ich meine Vertragspartner, die regelmäßig Geld an mich überweisen?

Im ersten Schritt ermitteln wir, welche Zahlungspartner regelmäßig Geld an Sie überweisen. Wählen Sie im zweiten Schritt aus, welche Zahlungspartner (einschließlich der entsprechenden Adresse) wir über Ihre neue Bankverbindung informieren sollen.

2.1.5 Kontowechselservice – Zahlungskonto schließen

Wie funktioniert die Schließung eines Zahlungskontos? / Wie kann ich mein Zahlungskonto bei meiner aktuellen Bank kündigen?

Bitte geben Sie im Menüpunkt „Zahlungskonto schließen“ an, auf welches Zahlungskonto der Restbetrag überwiesen werden soll und zu welchem Zeitpunkt das Zahlungskonto geschlossen werden soll. Sobald Sie auf „benachrichtigen“ klicken, senden den Auftrag zur Schließung Ihres Zahlungskontos an die abgebende Bank.

Tipp:

Bitte beachten Sie, dass viele Unternehmen eine längere Vorlaufzeit benötigen, um Ihre Zahlungskontodaten zu ändern. Wir empfehlen Ihnen daher, Ihr Zahlungskonto bei der abgebenden Bank parallel zu Ihrem Konto bei der neuen Bank noch 2-3 Monate offen zu lassen.

Muss ich alle Schritte des Kontowechselservice durchlaufen, bevor ich mein Zahlungskonto bei der ausstellenden Bank schließen kann?

Nein. Sie haben die Möglichkeit, bei Ihrem Kontowechsel nur ausgewählte Schritte durchzuführen. Bitte beachten Sie folgende Punkte:

- * Wenn Sie Ihr Zahlungskonto bei der abgebenden Bank schließen und den Zahlungspartnern Ihre neue Bankverbindung nicht mitgeteilt wurde, können Ihnen Kosten für Rücklastschriften entstehen oder Sie erhalten bestimmte Zahlungen nicht rechtzeitig.
- * Wenn Sie die abgebende Bank anweisen, Ihr Zahlungskonto zu schließen und darauf noch Daueraufträge bestehen, werden diese Daueraufträge gelöscht.
- * Bei Bedarf wird sich Ihre alte Bank mit Ihnen in Verbindung setzen und mit Ihnen die weitere Vorgehensweise zur Schließung des Zahlungskontos besprechen.

Was passiert, wenn ich noch offene Lastschriften, Daueraufträge und Anzahlungen habe und mein Zahlungskonto bei der abgebenden Bank geschlossen wird?

Es kann zu Rückbuchungen und damit zu Kosten kommen.

Bestehende Daueraufträge werden automatisch mit der Schließung des Zahlungskontos gelöscht.

Bei Bedarf wird sich die abgebende Bank mit Ihnen in Verbindung setzen und mit Ihnen die weitere Vorgehensweise zur Schließung des Zahlungskontos besprechen.

Was passiert, wenn eine gewährte Kontoüberziehung in Anspruch genommen wird?

Da die abgebende Bank die Schließung des Zahlungskontos nicht akzeptiert, solange eine Kontoüberziehung vorliegt, empfehlen wir Ihnen, den Betrag vor der Schließung des Zahlungskontos auszugleichen.

Warum sollte ich 2-3 Monate warten, bevor ich mein Zahlungskonto bei der abgebenden Bank kündige?

Viele Unternehmen benötigen eine längere Vorlaufzeit, um Ihre Kontodaten zu ändern. Wir empfehlen Ihnen daher, Ihr Zahlungskonto bei der abgebenden Bank parallel zu Ihrem Zahlungskonto bei der neuen Bank noch 2-3 Monate offen zu lassen.

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

In diesem Fall wurde die Anfrage zur Zahlungskontoauflösung bereits gesendet. Bitte wenden Sie sich umgehend an die abgebende Bank. Sollte Ihr Zahlungskonto bei der abgebenden Bank aufgrund Ihres Auftrags bereits geschlossen sein, können Sie einen neuen Zahlungskontovertrag abschließen.

Mögliche Gründe für die verspätete Schließung des Zahlungskontos?

Sie verfügen über Finanzprodukte (z. B. Kredite), die auf Ihr Zahlungskonto angewiesen sind: Wenn zwischen Ihnen und Ihrer Bank ein Kreditvertrag besteht und die Raten von dem Zahlungskonto bezahlt werden, das Sie auflösen möchten, wird sich Ihre Bank mit Ihnen in Verbindung setzen.

Das aufzulösende Zahlungskonto ist ein Gemeinschaftskonto:

Wenn Sie ein gemeinsames Zahlungskonto unterhalten, ist für die Auflösung des Zahlungskontos die Zustimmung aller Kontoinhaber erforderlich. Ihre Bank wird Sie diesbezüglich kontaktieren.

Das aufzulösende Zahlungskonto verfügt über abhängige Konten (z. B. Girokonto oder Wertpapierkonto):

Wenn Sie über weitere Konten verfügen, die vom aufgelösten Zahlungskonto abhängig sind, beispielsweise Sparkonten oder Wertpapierkonten, kann sich die Zahlungskontoauflösung auch auf die abhängigen Konten auswirken. Ihre Bank wird Sie diesbezüglich kontaktieren.

Es sind noch Rechnungen offen, z. B. Kreditkarten: Wenn Sie eine Kreditkarte in Verbindung mit Ihrem Zahlungskonto bei der ausstellenden Bank haben, verzögert sich die Schließung, bis die Kreditkartenabrechnung beglichen ist.

Es liegt eine Pfändung des Zahlungskontos vor: In diesem Fall müssen Sie Ihrem Gläubiger mitteilen, dass Sie das Zahlungskonto auflösen möchten. Die Abwicklung kann nur mit Zustimmung Ihres Gläubigers erfolgen.

Der Saldo ist bei Schließung des Zahlungskontos negativ: In diesem Fall akzeptiert Ihre alte Bank die Schließung des Zahlungskontos nicht. Die abgebende Bank wird sich zur Klärung mit Ihnen in Verbindung setzen. Wir empfehlen Ihnen, Ihr Zahlungskonto selbst auszugleichen, bevor Sie das Zahlungskonto schließen. Bitte beachten Sie, dass die abgebende Bank möglicherweise Zinsen für den Zeitraum berechnet, in dem Sie sich in der Belastung befanden.

2.2 Qwist

Wer oder was ist Qwist?

Qwist ist ein von der deutschen Finanzaufsicht reguliertes Zahlungsinstituts- und IT-Unternehmen aus Hamburg. Qwist ermöglicht die Integration von Daten und Funktionen aus Finanzquellen, wie z. B. Bankkonten, in Dienste von Qwist oder Partnerunternehmen. So können Sie beispielsweise Ihre Kontodaten in die Buchhaltung eines Qwist-Partners einbinden oder Zahlungen direkt daraus auslösen, ohne in Ihr Online-Banking wechseln zu müssen.

Ist Qwist sicher?

Sie können sicher sein, dass Ihre Daten bei Qwist in guten Händen sind. Als Zahlungsinstitut wird Qwist von der deutschen Finanzaufsicht BaFin reguliert und ist daher verpflichtet, regelmäßige interne Prüfungen und Kontrollen durchzuführen. Darüber hinaus wird Qwist regelmäßig von Prüfern der regulierten Qwist-Partner und Wirtschaftsprüfern geprüft.

Wer oder was sind Qwist-Partner?

Sie wurden von einem Partner Ihrer Wahl zu Qwist weitergeleitet. Qwist arbeitet mit Partnern zusammen, deren Dienste sinnvoll sind, um Bankkontofunktionen und -daten zu integrieren. Typische Qwist-Partner sind Banken, die Ihnen unseren Kontowechselservice anbieten oder beispielsweise Buchhaltungs-Apps, in die Sie Ihre Kontodaten integrieren und von denen aus Sie Zahlungen auslösen können.

Mit wem schließe ich welche Verträge ab?

Die Verwendung von Qwist selbst ist einfach. Die rechtlichen Anforderungen sind aufgrund der vier beteiligten Parteien etwas komplexer und erfordern mindestens folgende Verträge:

- * Die Online-Banking-Bedingungen zwischen Ihnen und Ihrer Bank (daher ist kein Vertrag zwischen Ihrer Bank und Qwist erforderlich).
- * Der Partner-Service-Vertrag zwischen Ihnen und einem Qwist-Partner Ihrer Wahl.
- * Auch die Kontoinhaber-Nutzungsvereinbarung zwischen Ihnen und Qwist
- * eine Kooperationsvereinbarung zwischen Qwist und dem Qwist-Partner Ihrer Wahl, der Ihnen dadurch die Integration der Qwist-Dienste gestattet.

Wie kann ich Qwist nutzen?

Die Nutzung von Qwist setzt immer voraus, dass Sie zunächst die Dienste eines Qwist-Partners nutzen, der die Qwist-Dienste in sein Angebot integriert hat. Sie müssen außerdem über ein Konto bei einer von Qwist unterstützten Finanzquelle (z. B. Bank) verfügen. Wenn Sie es nutzen, werden Sie vom Partnerdienst direkt zu Qwist weitergeleitet. Eine Nutzung der Qwist-Dienste unabhängig von der Nutzung eines Partners ist – abgesehen von der Qwist-Benutzerkontoverwaltung zur dauerhaften 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. Beispielsweise stellt Ihre Bank Qwist eine API für den Zugriff auf Ihre Konten zur Verfügung, über die Qwist Bankdaten abrufen kann. Die API der Bank ist – sehr vereinfacht – eine auf Rechte- und Datenverwaltung beschränkte Darstellung ihrer Online-Banking-Website ohne jegliches Design oder andere benutzerfreundliche Elemente.

Kann ich einen Partnerdienst ohne Qwist nutzen?

Die meisten Partnerdienste sind auch ohne Qwist-Integration verfügbar, können dann aber nicht den vollen Funktionsumfang abdecken oder sind weniger komfortabel zu bedienen. Für Einzelheiten zum Funktionsumfang des Partnerdienstes wenden Sie sich am besten an den jeweiligen Partner.

Warum ist die Qwist-Nutzungsvereinbarung so umfangreich?

Als Zahlungsinstitut unterliegt Qwist bestimmten Vorschriften und Informationen, wie z. B. den vorvertraglichen Informationen. Eine besondere Komplexität ergibt sich aus der Gesamtzahl der beteiligten Parteien (siehe Frage oben + Mit wem schließe ich welche Verträge ab?) und aus der Tatsache, dass Qwist den Zugriff auf Zahlungskonten (insbesondere Girokonten) ermöglicht, die dem Finanzaufsichtsrecht unterliegen sowie unkontrollierter Zugriff auf Nichtzahlungskonten (z. B. Festgeld- oder Tagesgeldkonten).

An wen kann ich mich bei Qwist wenden, wenn ich Fragen habe?

Wenn Sie in diesen FAQ nicht finden, was Sie suchen, steht Ihnen Qwist grundsätzlich zur Beantwortung von Fragen per E-Mail zur Verfügung. Qwist kann nur Fragen zu den eigenen Diensten beantworten und muss Sie bei Anfragen zu Partnerdiensten an den Support des Partners verweisen.

Wenn Sie eine Frage speziell zum Datenschutz haben, wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten und den internen Ansprechpartner zum Thema.

2.2.1 Qwist-Informationdienst

Wie funktionieren Qwist-Informations- und Auslösedienste technisch?

Zur Anbindung an Ihre Konten nutzt Qwist technische Schnittstellen (sog. APIs – siehe auch Kategorie ► Über Qwist). Sollte Ihre Bank in Ausnahmefällen keine API zur Verfügung stellen, nutzt Qwist für die Anbindung auch das sogenannte Screen Scraping oder die HBCI/FinTS-Anbindung. Bei der Anbindung über APIs sowie über Screen Scraping oder HBCI/FinTS benötigt Qwist Ihre Online-Banking-Zugangsdaten sowie die Bestätigung des Zugangs durch einen zweiten Faktor (z. B. TAN), um der Bank nachzuweisen, dass Qwist in Ihrem Namen agiert.

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

Für die Auslösung, Information und Mehrwertdienste von Qwist können Sie geräteunabhängig den Internetbrowser Ihrer Wahl nutzen. Sie benötigen keine spezielle Software.

Warum muss ich einen zweiten Faktor (z. B. eine TAN) eingeben, wenn ich eine Bank anbinden möchte?

Seit September 2019 sind Banken verpflichtet, bei jedem ersten Kontozugriff eine starke Kundenauthentifizierung durchzuführen. Dies bedeutet, dass bei der Abfrage der Kontoinformationen zusätzlich ein zweiter Faktor erforderlich ist. Siehe auch die Frage unter der Kategorie ► Regulierung und Finanzaufsicht: Was ist eine starke Kundenauthentifizierung?

Warum werde ich manchmal auf die Website meiner Bank weitergeleitet, um ein Konto zu verbinden?

Jede Bank entscheidet selbst, wie sie eine starke Kundenauthentifizierung durchführt. Einige Banken verlangen, dass wir Sie auf die Website Ihrer Bank weiterleiten, damit Sie sich anmelden und eine starke Kundenauthentifizierung durchführen können. Siehe auch unter der Kategorie ► Regulierung und Finanzaufsicht die Frage: Was ist starke Kundenauthentifizierung?

Anschließend können Sie den von Ihnen genutzten Dienst auf unserer Website wie gewohnt weiter nutzen.

Kann ich eine verbundene Bank oder einzelne Bankkonten wieder löschen?

Bei einer Einmal-Nutzung, etwa im Rahmen des Kontowechselservices, ist dies nicht erforderlich, da wir Ihre personenbezogenen Daten nach Beendigung der Nutzung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften löschen. Für eine langfristige Nutzung besteht die Möglichkeit, angeschlossene Banken zu löschen, indem Sie in der Übersicht der angeschlossenen Banken „Bank löschen“ auswählen. Das Löschen einzelner Konten ist möglich, indem Sie einfach die zuvor gesetzten Häkchen zur Synchronisierung der Konten auf der Kontoauswahlseite entfernen.

2.2.2 Qwist Trigger-Dienst

Wie funktionieren Qwist-Informations- und Auslösedienste technisch?

Zur Anbindung an Ihre Konten nutzt Qwist technische Schnittstellen (sog. APIs – siehe auch Kategorie ► Über Qwist). Sollte Ihre Bank in Ausnahmefällen keine API zur Verfügung haben, nutzt Qwist für die Anbindung auch das sogenannte Screen Scraping oder die HBCI/FinTS-Anbindung. Bei der Anbindung über APIs oder per Screen Scraping benötigt Qwist Ihre Online-Banking-Zugangsdaten sowie die Bestätigung des Zugangs durch einen zweiten Faktor (z. B. TAN), um der Bank nachzuweisen, dass Qwist sich in Ihrem Namen anmeldet.

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

Für die Auslösung, Information und Mehrwertdienste von Qwist können Sie geräteunabhängig den Internetbrowser Ihrer Wahl nutzen. Sie benötigen keine spezielle Software.

Warum der Qwist-Hinweis im Zweck einer ausgelösten Zahlung?

Als Zahlungsanweisung ist Qwist verpflichtet, Ihrer Bank eine Referenz mitzuteilen, die es ermöglicht, den Weg der Transaktion nachzuvollziehen. Dies dient insbesondere der Bearbeitung von Reklamationen oder in Haftungsfällen. Die Zweckbestimmung bietet größtmögliche Transparenz für alle an der Transaktion Beteiligten. Darüber hinaus ermöglicht uns der Hinweis, bei einmaligen Zahlungsfreigaben Ihre personenbezogenen Daten zu löschen und weiterhin mit Ihnen, Ihrer Bank und der Finanzaufsicht über die Umsetzung Ihrer Freigabe sprechen zu können.

Warum muss ich zweimal einen zweiten Faktor (z. B. TAN) eingeben, um die Zahlung auszulösen?

Mit einer starken Kundenauthentifizierung bestätigen Sie einerseits den Zugriff von Qwist auf Ihre Kontoinformationen (z. B. um auf die Zahlungskonten zuzugreifen, von denen Zahlungen ausgelöst werden können) und andererseits den Zahlungsiniciator selbst. Dies kann dazu führen, dass Sie einen zweiten Faktor zweimal verwenden müssen, um eine Zahlung auszulösen (z. B. eine TAN). Siehe auch unter der Kategorie ► Regulierung und Finanzaufsicht die Frage: Was ist starke Kundenauthentifizierung?

2.3. Regulierung und Finanzaufsicht

Wer oder was ist die BaFin?

„BaFin“ ist die Abkürzung für die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Sie ist damit die für die Aufsicht über den Finanzmarkt in Deutschland zuständige Behörde. Auch Qwist fällt in den Zuständigkeitsbereich der BaFin, da Qwist von der BaFin eine Lizenz zur Erbringung bestimmter Zahlungsdienste bzw. als Zahlungsinstitut erhalten hat. Darüber hinaus unterhält die BaFin ein eigenes Online-Angebot zur Verbraucherinformation unter <https://www.bafin.de/>.

Warum benötigt Qwist eine BaFin-Lizenz?

Um Ihnen auslösende und informierende Dienstleistungen anbieten zu können, muss Qwist Ihre Online-Banking-Zugangsdaten und Ihre Kontoinformationen verarbeiten. Der europäische Gesetzgeber hat Unternehmen, die zu diesem Zweck auf Zahlungskonten zugreifen, einer Finanzaufsicht unterstellt, in Deutschland der BaFin. Dies soll die Sicherheit für Sie als Verbraucher erhöhen. An die vorgeschriebene Lizenz werden hohe Anforderungen gestellt, deren Einhaltung regelmäßig überprüft wird.

Was ist ein Kontoinformationsdienst?

Mit dem Kontoinformationsdienst haben Sie die Möglichkeit, die Transaktionsdaten Ihrer Zahlungskonten, die bisher nur bei Ihrer Bank verfügbar waren, automatisiert an anderer Stelle zu nutzen. Ein Beispiel ist die automatische Erkennung von Einsparpotenzialen, z.B. direkt in Ihrer Buchhaltungsanwendung oder über den Qwist-Kontowechselservice.

Was ist der Zahlungsinitialisierungsservice?

Wenn Sie den Zahlungsinitialisierungsdienst nutzen, ersparen Sie sich in der Regel das lästige Wechseln der Website und das Eintippen von Zahlungsinformationen, wie z. B. lange Empfänger-IBANs. Mit dem

Qwist-Mehrwertdienst bzw. -Partner können Sie per Knopfdruck das Zahlungskonto auswählen, von dem Sie überweisen möchten, und den Betrag und die IBAN des Empfängers direkt an Qwist senden. Als Zahlungsauslöser füllt Qwist automatisch das Online-Überweisungsformular Ihrer Bank aus. Sie prüfen und bestätigen es – fertig!

Was ist das ZAG?

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

Was sind Zahlungskonten?

Zahlungskonten sind gesetzlich definiert als Konten, „die zur Durchführung von Zahlungsvorgängen genutzt werden“. Dabei handelt es sich insbesondere um das klassische Girokonto. Von diesem Begriff ausgenommen sind jedoch Depot-, Spar- oder Kreditkonten sowie in der Regel Tages- oder Festgeldkonten.

Wer sind kontoführende Zahlungsdienstleister?

Hierbei handelt es sich um Kredit- oder Zahlungsinstitute, die über eine BaFin-Erlaubnis zum Führen von Zahlungskonten verfügen, insbesondere Banken und Sparkassen. Der Begriff wird verwendet, wenn Kontoinformations- oder Zahlungsauslösedienstleister wie Qwist zu diesen Zwecken und im Auftrag von Kontoinhabern auf deren Konten und die betroffenen kontoführenden Zahlungsdienstleister zugreifen.

Was ist PSD2?

PSD2 steht für „Payment Services Directive 2“, eine EU-weite Richtlinie, die Innovationen im Finanzsektor fördern soll, gleichzeitig aber auch neue Sicherheitsstandards im Banking setzt. Der Kern der PSD2 besteht darin, dass Drittanbieter wie Qwist mit Zustimmung des Nutzers auf Bankdaten zugreifen und Zahlungen veranlassen dürfen. Im Gegenzug unterliegen diese neuen Anbieter einer strengen Aufsicht und benötigen eine Lizenz der Finanzaufsicht, bevor sie ihren Betrieb aufnehmen können. Qwist erhielt die Lizenz im August 2018.

Was ist eine starke Kundenauthentifizierung?

Seit September 2019 sind Banken verpflichtet, bei jedem Kontozugriff eine starke Kundenauthentifizierung durchzuführen. Die Festlegungen erfordern die Verwendung von zwei Faktoren, die mindestens zwei der drei möglichen Kategorien „Wissen“ (z. B. Passwort, PIN), „Besitz“ (z. B. Token, Smartphone, Chipkarte, TAN, der den Anforderungen entspricht) und/oder „Inhärenz“ (etwas, das für den Benutzer persönlich oder physisch ist, z. B. sein Fingerabdruck). Für den Zugriff auf Ihr Online-Banking muss dann ein zweiter Faktor erforderlich sein.

Kann mir meine Bank die Nutzung von Qwist bzw. dem Partnerservice verbieten?

Nein. Seit Januar 2018 müssen europäische Banken das Verbraucherrecht zur Nutzung von Zahlungsinisierungs- und Kontoinformationsdiensten in ihren Online-Banking-Geschäftsbedingungen verankert haben. Hierzu ist die Bank verpflichtet und kann z. B. die Weitergabe von Zugangsdaten an regulierte Dienstleister wie Qwist nicht mehr untersagen. Qwist und die Bank haben sich dazu verpflichtet, auf sichere Weise miteinander zu kommunizieren. Es sollen innovative Services, wie die von Qwist, sowie der Nutzen für Sie im Alltag gefördert werden.

Kann Qwist/der Partner ohne meine Einwilligung Zahlungen veranlassen oder meine Daten einsehen?

Nein. Qwist verarbeitet sämtliche Daten ausschließlich mit Ihrer Einwilligung und ist hierzu auch gesetzlich verpflichtet. An wichtigen Stellen im Rahmen der Nutzung der Dienste erteilen Sie Qwist eine entsprechende Einwilligung. Der Qwist-Dienst kann ohne eine Verarbeitung oder eine ausdrückliche Einwilligung zur Weitergabe Ihrer Daten an Qwist-Partner nicht durchgeführt werden. Qwist lässt Ihnen jedoch nach Möglichkeit die Wahl, ob eine Speicherung oder Verarbeitung erfolgen soll.

Warum unterscheidet Qwist zwischen Informationsdiensten und Kontoinformationsdiensten bzw.

Auslösediensten und Zahlungsauslösediensten?

Der Unterschied ergibt sich aus der Tatsache, dass Qwist Ihnen sowohl Zugriff auf Zahlungskonten (insbesondere Girokonten), die durch Finanzvorschriften reguliert werden, als auch einen unregulierten Zugriff auf Nichtzahlungskonten (z. B. Einlagenkonten) bietet. Erstere werden im finanzaufsichtsrechtlichen Sinne als Kontoinformationsdienste/Zahlungsauslösedienste bezeichnet. Informationsdienste/Triggerdienste beziehen sich auf beide Formen – also den regulierten und den unregulierten Zugang.

Was sind Qwist-Mehrwertdienste?

Zu den Mehrwertdiensten von Qwist zählen Produkte und Dienstleistungen für Endkunden, die nicht der Finanzaufsicht (BaFin) unterliegen. Dazu gehört beispielsweise der Kontowechselservice von Qwist, mit dem Sie Ihr Zahlungskonto ganz einfach zu Ihrer neuen Bank wechseln können. Der Mehrwertdienst kann wiederum auch einen regulierten Informationsdienst bzw. Auslösedienst beinhalten.

2.4. Datenschutz, Sicherheit und Haftung

Welche Risiken entstehen 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. Dies könnte dazu führen, dass Sie Ihre Online-Banking-Zugangsdaten anvertrauen, ohne Angst vor betrügerischen Dritten zu haben, die Ihnen schaden wollen. Beachten Sie daher bei der Nutzung innovativer Dienste im Zusammenhang mit Ihren Bankkonten stets die BaFin-Vorschriften des Unternehmens, dem Sie Ihre Zugangsdaten übermitteln, auch außerhalb von

Qwist. Überprüfen Sie dies im Zweifelsfall, indem Sie in der BaFin-Unternehmensdatenbank nach dem Unternehmen suchen.

Ist es sicher, meine Online-Banking-Zugangsdaten in Qwist einzugeben?

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

Verkauft Qwist meine Daten?

Qwist wird Ihre personenbezogenen Daten nicht verkaufen. Auf Ihren ausdrücklichen Wunsch hin gibt Qwist Ihre Daten im Rahmen der Qwist-Nutzung an den Partner weiter und das auf Kosten des Partners. Aus diesem Grund entstehen uns für die Qwist-Dienste keine Kosten. Qwist hat in diesem Zusammenhang keinen Einfluss darauf, ob und in welcher Höhe der Partner Ihnen für seine Leistung ein Gesamtentgelt berechnet oder Ihnen Entgelte für die Einbindung von Qwist gar gesondert ausgewiesen werden. Der Partner übernimmt die Bezahlung von Qwist für die Integration der Dienste, damit Sie den Partnerdienst nutzen können, z.B. bequemer bzw. schneller genutzt werden können.

Wer ist für die Verarbeitung meiner Daten verantwortlich?

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutzgesetze ist die Qwist GmbH, Hohe Bleichen 22, 20354 Hamburg. Bei Fragen und Anregungen können Sie sich gerne an den externen Qwist-Datenschutzbeauftragten sowie an unsere internen Ansprechpartner zum Thema wenden.

Hält Qwist die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ein?

Der externe Datenschutzbeauftragte von Qwist arbeitet eng mit Qwist zusammen, um sicherzustellen, dass Qwist dieses wichtige Gesetz jederzeit vollständig einhält. Deshalb hat Qwist bei der Konzeption seiner Dienste von Anfang an die Grundsätze der DSGVO berücksichtigt.

Wo sind meine Daten?

Die Speicherung Ihrer Daten erfolgt ausschließlich in Rechenzentren mit Sitz in der Europäischen Union. Aufgrund verschiedener Anforderungen aus dem Datenschutz, dem Finanzaufsichtsrecht und unseren eigenen Standards arbeitet Qwist nur mit Rechenzentren zusammen, die strenge Sicherheitsanforderungen erfüllen.

Kann ich mein Passwort zurücksetzen?

Ja, das Ändern des Passworts ist einfach. Klicken Sie einfach auf den Button „Passwort vergessen“, um den entsprechenden Vorgang zu starten. Anschließend erhalten Sie eine E-Mail mit einem Link, der Sie zu einer Seite führt, auf der Sie – ggf. nach Eingabe eines Sicherheitscodes – ein neues Passwort festlegen können.

Wie werden meine Daten geschützt?

Qwist speichert Ihre Daten ausschließlich verschlüsselt. Der Datentransport erfolgt stets über sichere und effiziente Kanäle. Darüber hinaus werden die Rechenzentren regelmäßig von Qwist selbst und unabhängig hinsichtlich ihrer Schutzmaßnahmen überprüft.

Kann ich das Recht zur Datennutzung gegenüber Qwist und/oder dem Partner widerrufen?

In Fällen der Einmal-Nutzung, etwa im Rahmen des Kontowechselservices, ist dies überhaupt nicht erforderlich, da Sie uns Ihre Einwilligung lediglich für einen einmaligen Nutzungszweck erteilen. Für Fälle der dauerhaften Nutzung, d. h. wenn Sie ein Qwist-Benutzerkonto erstellt haben, können Sie Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen. Dies geschieht, indem Sie die vollständige Löschung Ihres Qwist-Benutzerkontos beantragen (schreiben Sie hierzu bitte eine E-Mail an unseren Support) oder indem Sie zuvor gesetzte Häkchen zur Synchronisierung von Konten für bestimmte Partner entfernen.

Welche meiner Daten gibt Qwist an den Partner weiter?

Qwist leitet nur Daten weiter, deren Weiterleitung Sie Qwist gestattet haben. Hierbei handelt es sich um die von Ihnen für den gewünschten Zweck ausgewählten Transaktionsdaten innerhalb des Qwist-Mehrwertdienstes, des Partnerdienstes oder um eine Bestätigung der Zahlungsauslösung an den Partner. Auch wenn Qwist seine Partner sorgfältig auswählt, beachten Sie bitte, dass die Verarbeitung der übermittelten Daten in der Verantwortung des Partners liegt, der Ihnen hierfür ebenfalls eine gesonderte Datenschutzerklärung zur Verfügung stellen muss.

Was passiert mit meinen Daten, wenn Qwist sie an den Partner weitergegeben hat?

Auch wenn Qwist seine Partner sorgfältig auswählt und bestrebt ist, nur mit vertrauenswürdigen Partnern zusammenzuarbeiten, hat Qwist letztlich nur begrenzten Einfluss darauf, wie Partner Ihre Daten verarbeiten. Die Verarbeitung der übermittelten Daten liegt in der Verantwortung des Partners, der Ihnen hierzu ebenfalls eine gesonderte Datenschutzerklärung zur Verfügung stellt. Bei Fragen zur Datenverarbeitung bei Ihrem Partner wenden Sie sich bitte direkt an diesen.

Wo kann ich sehen, welche Daten Qwist über mich gespeichert hat?

Qwist speichert nur diejenigen personenbezogenen Daten, die Sie Qwist zu diesem Zweck wissentlich zur Verfügung gestellt haben (z. B. bei der Registrierung für das Qwist-Benutzerkonto oder durch die Ermöglichung eines automatisierten Kontoabrufs). Eine Übersicht über Ihre persönlichen Daten, die Qwist gespeichert hat, können Sie jederzeit bei unserem Support anfordern.

Erhält außer Qwist und dem Partner noch jemand meine persönlichen Daten?

Ihre personenbezogenen Daten werden in sorgfältig ausgewählten Rechenzentren gespeichert (siehe Frage oben: Wo sind meine Daten?). In den wenigen Ausnahmefällen, in denen Ihre Daten an andere Dienstleister weitergegeben werden (z. B. Qwist verwendet Software von Drittanbietern, um Ihnen E-

Mails zu senden), sind diese verpflichtet, die gleichen Standards wie Qwist einzuhalten und die Daten ausschließlich für die angegebenen Zwecke zu verwenden. Zu diesem Zweck überwacht der Qwist-Datenschutzbeauftragte die Einhaltung der Auftragsverarbeitungsverträge.

Wie ist die Haftung für Freigabe- und Informationsdienste von Qwist geregelt?

Gesetzliche Haftungsregelungen für etwaige Schäden im Zusammenhang mit Qwist-Zahlungsauslöse- und Informationsdiensten sind nur für Zahlungsauslösedienste gesetzlich geregelt (siehe Frage „Wie ist die Haftung für Qwist-Zahlungsauslösedienste geregelt?“). Andernfalls haftet Qwist gemäß der Kontoinhaber-Benutzervereinbarung, der Sie bei der Nutzung der Qwist-Dienste zustimmen. Darin wird beispielsweise geregelt, dass Qwist nicht für Mängel haftet, die auf einem Umstand beruhen, den Qwist nicht zu vertreten hat.

Wie ist die Haftung bei Zahlungsauslösediensten geregelt?

Wenn Sie eine nicht autorisierte Zahlung feststellen oder eine Zahlung verspätet, fehlerhaft oder gar nicht erfolgt ist, wenden Sie sich bitte zunächst an Ihren kontoführenden Zahlungsdienstleister, z.B. die Bank, die die Zahlung vorgenommen hat. Die Bank haftet Ihnen gegenüber zunächst für alle über sie abgewickelten Zahlungsvorgänge und ist gegebenenfalls zum Ersatz etwaiger Schäden verpflichtet. Im zweiten Schritt entscheiden die Bank und Qwist untereinander, ob und in welchem Ausmaß ein Fehler seitens Qwist vorliegt und welcher korrigiert werden muss. Die Haftung von Qwist ist auf 12.500 EUR begrenzt, mit Ausnahme von Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Zinsschäden und gesondert übernommenen Risiken. In den genannten Ausnahmefällen ist die Haftung von Qwist unbeschränkt.

2.5. Mein Qwist-Konto

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

Qwist loggt sich in Ihrem Namen bei Ihrer Bank ein. Als reguliertes Zahlungsinstitut ist Qwist berechtigt, die hierfür erforderlichen Zugangsdaten – im gesetzlich festgelegten Rahmen – zu verarbeiten. Durch Verschlüsselung und andere Schutzmaßnahmen ist jederzeit gewährleistet, dass während dieser technischen Kommunikation niemand außer Ihnen, Qwist und der Bank Zugriff auf Ihre Zugangsdaten hat – auch nicht der von Ihnen genutzte Partnerdienst (siehe auch oben unter der Kategorie ► Regulierung und Finanzaufsicht). die Frage: Kann meine Bank mir die Nutzung von Qwist/dem Partnerservice verbieten?)

Was ist ein Qwist-Benutzerkonto?

Für die vorübergehende Nutzung von Qwist müssen Sie ein Qwist-Benutzerkonto erstellen. Im Falle des Kontowechseldienstes handelt es sich um ein auf zeitlich beschränktes Benutzerkonto.

Eine dauerhafte Integration von Qwist kann sinnvoll sein, um bestimmte Funktionen in Partnerdiensten vollständig nutzen zu können oder auf bestimmte Schritte im Rahmen der regelmäßigen Nutzung von

Qwist zu verzichten. Wenn Sie sich optional für die Speicherung Ihrer Online-Banking-Zugangsdaten entscheiden, können Sie bei einigen Partnerdiensten noch mehr Komfort nutzen.

Muss ich für Qwist etwas bezahlen?

Nein. Qwist ist für Sie als Nutzer kostenlos. Die dadurch entstehenden Kosten trägt der Anbieter des Partnerdienstes. Ob Sie für die Nutzung des Partnerdienstes etwas bezahlen, können Sie der separaten Nutzungsvereinbarung mit dem von Ihnen gewählten Partner entnehmen.

Für die Nutzung der TAN-Verfahren, etwa für den Versand einer SMS TAN, kann Ihre Bank Ihnen Gebühren berechnen. Ob Sie für die Nutzung des TAN-Verfahrens etwas bezahlen, entnehmen Sie bitte dem Preis- und Leistungsverzeichnis Ihrer Bank.

Gibt es eine Mindestvertragslaufzeit?

Sie haben jederzeit die Möglichkeit, Ihr Qwist-Benutzerkonto zu löschen. Bitte schreiben Sie hierzu einfach eine E-Mail an unseren Support. Es gibt keine Mindestvertragslaufzeit oder ähnliches. Eine etwaige Vereinbarung einer etwaigen Mindestvertragsdauer für die Nutzung des Partnerdienstes bleibt hiervon unberührt. Für die Qwist-Mehrwertdienste (Kontowechselservice) ist die Laufzeit auf 90 Tage begrenzt, danach wird Ihr Benutzerkonto automatisch gelöscht.

2.6. Fehlversuche

Ich sehe in meinem Internetbrowser eine URL ohne „https“. Was kann ich tun?

Wenn Sie Qwist nicht auf einem mobilen Gerät, sondern auf einem Computer nutzen und die richtige Qwist-Weboberfläche verwenden, sollte in der Adressleiste immer eine URL mit „https“ angezeigt werden. Sollte dies nicht der Fall sein, kontaktieren Sie bitte umgehend unseren Support, geben Sie die URL ein, die Sie im Internetbrowser sehen und geben Sie auf keinen Fall Ihre Zugangsdaten unter der verdächtigen URL ein.

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

Um Ihre Bank/Ihr Konto zu verbinden, stellt Qwist eine sichere Verbindung zwischen Ihrem Gerät, dem Qwist-Server und der Bank her. Da Qwist auf die Verfügbarkeit der Schnittstelle zur Bank angewiesen ist, kann die maximale Dauer des Vorgangs in seltenen Fällen mehrere Minuten betragen. Selbstverständlich arbeitet Qwist kontinuierlich an der Verbesserung der Prozesse, soweit wir darauf Einfluss nehmen können.

Warum kann meine Bank/mein Konto nicht verbunden werden?

Die Verbindung zu Ihrer Bank oder Ihrem Konto kann aus mehreren Gründen fehlschlagen. Zunächst kommt es bei Qwist auf die Funktionalität der Schnittstellen zu den Banken an, d. h. wenn bei der Bank ein Fehler auftritt, ist die Bank auch für Qwist nicht erreichbar. Gleiches gilt z.B. wenn Ihr Zugang zur Bank gesperrt ist. Darüber hinaus ist der Qwist-Informationsdienst derzeit nur in Deutschland und

Österreich verfügbar, und der Qwist-Triggerdienst ist nur in Deutschland verfügbar. Der Qwist-Mehrwertdienst (Kontowechsel-service) ist in Deutschland, Österreich und Spanien verfügbar. Sollte die Verbindung zu einem Konto in Deutschland oder Österreich mehrere Male fehlschlagen, obwohl der Zugang nicht gesperrt ist, wenden Sie sich bitte an unseren Support.

Wie kann ich mich beschweren, wenn etwas schief geht?

Sollte der Qwist-Dienst nicht wie erwartet funktionieren, senden Sie bitte eine E-Mail an unseren Support. Wir werden Ihnen in der Regel innerhalb von 1-3 Werktagen antworten. Gemäß § 62 des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes (ZAG) muss innerhalb von 15 Werktagen nach Eingang Ihrer Nachricht eine Antwort erfolgen. Sollte eine Antwort innerhalb dieser Frist nicht möglich sein, erhalten Sie eine vorläufige Antwort, in der die Gründe für die Verzögerung erläutert werden. Eine endgültige Antwort kann spätestens 35 Werktage nach Erhalt der Nachricht erfolgen.

Ihre Meinung ist Qwist wichtig. Daher wird Ihre Beschwerde in der Regel schneller beantwortet. Gerne nimmt unser Support auch allgemeine Verbesserungsvorschläge entgegen.

Welche Möglichkeiten habe ich zur Streitbeilegung?

Wir möchten Sie über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung informieren, die Ihnen gesetzlich zusteht. Handelt es sich bei dem Beschwerdegegenstand um eine Streitigkeit im Rahmen des Zahlungsdiensterechts, haben Sie die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Schlichtungsstelle der Bundesbank oder bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzureichen. Wenn Sie Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich haben, können Sie sich auch an die Finanzmarktaufsicht, Abteilung Verbraucherinformation & -beschwerden in Wien wenden.

Die Europäische Kommission hat außerdem eine europäische Online-Streitbeilegungsplattform Plaxorm (OS Plaxorm) unter [hFp://ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr) eingerichtet. Mit dem Plaxorm können Verbraucher Streitigkeiten aus Online-Verträgen mit einem in der EU ansässigen Unternehmen außergerichtlich beilegen.