

# DER ONLINE-KONTOWECHSEL MIT Qwist

## Allgemeines

### Wer oder was ist Qwist?

Qwist ist ein von der deutschen Finanzaufsicht reguliertes Zahlungsinstitut und IT-Unternehmen aus Hamburg. Qwist ermöglicht es, Daten und Funktionen von Finanzquellen, wie Bankkonten in Dienstleistungen von Qwist oder Partnerunternehmen zu integrieren.

### Wer oder was sind Qwist Partner?

Sie wurden von einem Partner Ihrer Wahl zu Qwist weitergeleitet. Qwist arbeitet mit Partnern zusammen, für deren Dienste eine Einbindung der Funktionen und Daten von Bankkonten sinnvoll ist. Typische Qwist Partner sind Banken, die Ihnen unseren Kontowechselservice anbieten.

### Mit wem schließe ich welche Verträge?

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

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

### Ist Qwist sicher?

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

### Wie kann ich Qwist verwenden?

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

### Was ist eine API?

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

### Warum ist die Qwist Nutzungsvereinbarung so umfangreich?

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

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

Sofern Sie in diesen FAQ nicht fündig werden, steht Qwist generell für Fragen per Mail zur Verfügung. Dabei kann Qwist ausschließlich Fragen mit Bezug zu eigenen Diensten beantworten und muss für Anfragen mit Bezug zur Partner-Dienstleistung auf den Support des Partners verweisen.

Sollten Sie eine Frage speziell mit Bezug zum Datenschutz haben, wenden Sie sich bitte an unseren [Datenschutzbeauftragten](#) und die internen Ansprechpartner zum Thema.

## Qwist Informationsdienst

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

Für die Verbindung zu Ihren Konten nutzt Qwist technische Schnittstellen (sogenannte APIs). Steht im Ausnahmefall keine API auf Seiten Ihrer Bank zur Verfügung, nutzt Qwist zur Verbindung auch das so genannte Screen Scraping oder die Verbindung HBCI/FinTS. Sowohl bei einer Verbindung über APIs als auch via Screen Scraping oder HBCI/ FinTS benötigt Qwist Ihre

Online-Banking-Zugangsdaten sowie die Bestätigung des Zugriffs durch einen zweiten Faktor (z.B. TAN), um gegenüber der Bank zu beweisen, dass Qwist sich in Ihrem Auftrag anmeldet und die gewünschten Aktionen bei Ihrer Bank durchführt.

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

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

### **Warum muss ich ggf. die Kontoart auswählen, die ich verbinden möchte?**

Banken stellen verschiedene technische Möglichkeiten für den Abruf von Kontoinformationen bereit, beispielsweise die nach PSD2 erforderliche API-Schnittstelle. Über diese offizielle Schnittstelle stellt uns Ihre Bank nach Ihrer Zustimmung Informationen über Ihre Zahlungskonten zur Verfügung. Sie können den Qwist Informationsdienst jedoch auch nutzen, um andere Finanzprodukte, wie bspw. Sparkonten, Kreditkarten oder Depots, beim Partner-Service zu integrieren. Die Übermittlung von Informationen zu diesen Konten erfolgt jedoch nicht über die o.g. APIs, sondern wie bisher auch über das so genannte Screen Scraping oder die Verbindung HBCI/FinTS. Um die korrekte Verbindungsmethode wählen zu können, müssen Sie im Frontend gegebenenfalls die Kontoart auswählen, die sie verbinden möchten.

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

Banken sind seit September 2019 verpflichtet, für jeden initialen Kontozugriff eine starke Kundenauthentifizierung durchzuführen. Dies bedeutet, dass auch beim Abruf von Kontoinformationen ein zweiter Faktor erforderlich ist.

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

Jede Bank entscheidet für sich selbst, wie sie die starke Kundenauthentifizierung durchführt. Einige der Banken erfordern es, dass wir Sie auf die Webseite Ihrer Bank weiterleiten, damit Sie dort den Login sowie die starke Kundenauthentifizierung durchführen können. Im Anschluss können Sie den von Ihnen genutzten Dienst wie gewohnt auf unserer Webseite fortführen.

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

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

## **Regulierung und Finanzaufsicht**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Banken werden ab September 2019 verpflichtet, für jeden Kontozugriff eine starke Kundenauthentifizierung durchzuführen. Die Vorgaben erfordern die Verwendung von zwei Faktoren, die wenigstens zwei der drei möglichen Kategorien "Wissen" (z. B. Passwort, PIN), "Besitz" (z. B. Token, Smartphone, Chipkarte, den Anforderungen genügende TAN) und/oder "Inhärenz" (etwas,

das dem Nutzer persönlich bzw. körperlich zu eigen ist, z. B. sein Fingerabdruck) abdecken. Ein zweiter Faktor muss dann bereits für den Zugriff auf Ihr Online-Banking verlangt werden.

## Datenschutz, Sicherheit, Haftung

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

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

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

Ja, Qwist wird als Zahlungsinstitut von der Finanzaufsicht BaFin beaufsichtigt und unterliegt daher stets diversen Kontrollen durch unterschiedliche Prüfer in Hinblick auf IT-Sicherheit und Datenschutz. Ihre Online-Banking-Zugangsdaten genießen bereits gesetzlich und im Rahmen der Umsetzung aller Anforderungen besonderen Schutz.

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

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

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

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

### Wo liegen meine Daten?

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

### Wie sind meine Daten geschützt?

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

### Kann ich mein Passwort zurücksetzen?

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

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

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

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

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

## Mein Qwist Nutzerkonto

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

Qwist loggt sich in Ihrem Auftrag bei Ihrer Bank ein. Die hierfür nötigen Zugangsdaten darf Qwist als reguliertes Zahlungsinstitut – im gesetzlich festgelegten Rahmen – verarbeiten. Mittels Verschlüsselung und anderer Schutzmaßnahmen wird zu jeder Zeit sichergestellt, dass im Rahmen dieser technischen Kommunikation niemand außer Ihnen, Qwist und der Bank Zugriff auf Ihre Zugangsdaten erhält – auch nicht der von Ihnen genutzte Partner-Dienst.

### Was ist ein Qwist Nutzerkonto?

Sie müssen ein Qwist Nutzerkonto für die dauerhafte oder zeitlich begrenzte Nutzung von Qwist anlegen. Eine dauerhafte Einbindung Qwists kann sinnvoll sein, um wiederum bestimmte Features in Partner-Diensten vollumfänglich nutzen zu können oder um auf bestimmte Schritte im Rahmen der sich wiederholenden Qwist

Nutzung zu verzichten. Entscheiden Sie sich optional für die Speicherung Ihrer Online-Banking-Zugangsdaten, wird es bei einigen Partner-Diensten für Sie noch komfortabler.

### **Werden meine Online-Banking Zugangsdaten gespeichert?**

Das entscheiden Sie selbst. Sie können Qwist die Speicherung der Online-Banking-Zugangsdaten inklusive der PIN erlauben, wenn Sie möchten, dass Qwist z. B. Ihre Kontoinformationen automatisch für Sie bei der Bank aktualisiert und davon gesondert dem von Ihnen gewählten Partner den automatisierten Zugriff bei Qwist ermöglichen.

Selbstverständlich können Sie die Qwist Angebote ohne die Speicherung der PIN nutzen – müssen dann jedoch für jede Aktualisierung der Daten beim Partner alle Zugangsdaten erneut bei Qwist eingeben.

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

Nein. Qwist ist für Sie als Nutzer kostenlos. Die entstehenden Kosten werden vom Anbieter der Partner-Dienstleistung übernommen. Ob Sie für die Nutzung der Partner-Dienstleistung etwas bezahlen, entnehmen Sie bitte der gesonderten Nutzungsvereinbarung mit dem von Ihnen gewählten Partner. Ggf. berechnet Ihnen Ihre Bank Gebühren für die Nutzung der TAN-Verfahren wie bspw. für den Versand einer smsTAN. Ob Sie für die Nutzung der TAN-Verfahren etwas bezahlen, entnehmen Sie bitte dem Preis- und Leistungsverzeichnis Ihrer Bank.

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

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

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

## **Fehlversuche**

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

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

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

Die Verbindung zu Ihrer Bank bzw. Ihrem Konto kann aus mehreren Gründen scheitern. Zunächst ist Qwist abhängig von der Funktionsfähigkeit der Schnittstellen zu den Banken, d. h. wenn bei der Bank ein Fehler auftritt, ist die Bank auch für Qwist nicht erreichbar. Selbiges gilt z. B. dann, wenn Ihr Zugang bei der Bank gesperrt ist. Der Qwist Mehrwertdienst (Kontowechselservice) ist in Deutschland, Österreich und Spanien verfügbar. Wenn die Verbindung zu einem in Deutschland oder Österreich geführten Konto mehrmals fehlschlägt, obwohl der Zugang nicht gesperrt ist, wenden Sie sich bitte an unseren [Support](#).

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

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

### **Welche Möglichkeiten zur Streitschlichtung habe ich?**

Wir möchten Sie über die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitschlichtung informieren, die Ihnen rechtlich zusteht. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsgebiet des Zahlungsdiensterechtes besteht die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Schlichtungsstelle der [Bundesbank](#) oder bei der [Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht](#) einzulegen. Sollten Sie Ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich haben, können Sie sich auch an die [Finanzmarktaufsicht, Verbraucherinformation & Beschwerdewesen in Wien](#) wenden. Die Europäische Kommission hat zudem unter <http://ec.europa.eu/odr> eine Europäische Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Verbraucher können die Plattform zur außergerichtlichen Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.

## **Kontowechselservice – allgemein**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **Kontowechselservice – Lastschriften**

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

Bitte starten Sie den Kontowechselservice, indem Sie die abgebende Bank auswählen und sich mit Ihren Online-Banking Login-Daten anmelden. Der Kontowechselservice erkennt dann automatisch aus der Transaktionshistorie Ihres Zahlungskontos bei der abgebenden Bank Ihre Lastschriftempfänger.

Im Bereich "Lastschriften" können Sie entscheiden, welche Zahlungspartner Sie informieren möchten. Sofern Ihre Zahlungspartner nicht automatisch erkannt worden sind bzw. keine Adresse vorliegt, können Sie diese manuell ergänzen. Sie können zudem festlegen, ab welchem Zeitpunkt Ihre neue Bankverbindung gelten soll. Bitte unterschreiben Sie anschließend in dem Signaturfeld. Ihre Signatur wird den Benachrichtigungsschreiben an Ihre Zahlungspartner hinzugefügt. Fertig. Wir versenden die Benachrichtigungsschreiben an die von Ihnen ausgewählten Zahlungspartner.

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

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

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

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

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

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

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

Sie geben uns damit den Hinweis, dass Sie den ausgewählten Zahlungsempfänger eigenständig über Ihren Kontowechsel informieren möchten und hierfür nicht unseren Benachrichtigungsservice benutzen.

## **Kontowechselservice – Daueraufträge**

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

Sofern Ihre abgebende Bank uns im Rahmen des Qwist Informationsdienstes Daten zu Ihren bestehenden Daueraufträgen zukommen lässt, wird der Kontowechselservice Ihre bestehenden Daueraufträge anzeigen und Ihnen die Möglichkeit geben, diese mit Hilfe des Qwist Auslösedienstes zu löschen. Sofern Ihre aufnehmende Bank die Anlage der Daueraufträge ermöglicht, können Sie diese ebenfalls über den Qwist Auslösedienst direkt im Kontowechselservice neu anlegen. Sofern Ihre

aufnehmende Bank dies nicht ermöglicht, melden Sie sich bitte für die Neuanlage im Internet-Banking der aufnehmenden Bank an und legen die gewünschten Daueraufträge dort neu an.

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

## Kontowechselservice – Geldeingänge

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

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

## Kontowechselservice – Zahlungskontoschließung

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

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

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

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

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

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

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

Es können Rücklastschriften und damit Kosten entstehen. Bestehende Daueraufträge werden zum Zeitpunkt der Zahlungskontoschließung automatisch gelöscht. Sie erhalten gegebenenfalls regelmäßige Einzahlungen nicht rechtzeitig. Gegebenenfalls wird Ihre abgebende Bank Sie kontaktieren und das weitere Vorgehen zur Zahlungskontoschließung mit Ihnen besprechen.

### Was passiert, bei einer Inanspruchnahme einer eingeräumten Kontoüberziehung?

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

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

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

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

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

### Mögliche Gründe für eine verzögerte Zahlungskontoschließung?

Sie besitzen Finanzprodukte (z.B. Kredite), die auf Ihr Zahlungskonto angewiesen sind: Sollte zwischen Ihnen und Ihrer Bank ein Kreditvertrag bestehen und die Raten von dem Zahlungskonto gezahlt werden, das Sie schließen möchten, wird sich Ihre Bank mit Ihnen in Kontakt setzen. Das zu schließende Zahlungskonto ist ein Gemeinschaftszahlungskonto: Sollten Sie ein Gemeinschaftszahlungskonto geführt haben, bedarf es für die Schließung des Zahlungskontos der Zustimmung aller Zahlungskontoinhaber. Dafür wird Ihre Bank in Kontakt mit Ihnen treten. Das zu schließende Zahlungskonto hat abhängige Konten (z.B. Tagesgeld- oder Wertpapierkonto): Sollten Sie weitere, von dem geschlossenen Zahlungskonto abhängige Konten wie z.B. Sparkonten oder Wertpapierkonten besitzen, betrifft die Zahlungskontoschließung unter Umständen auch die abhängigen Konten. Ihre Bank wird sich dazu mit Ihnen in Kontakt setzen. Es sind noch Abrechnungen offen, wie z.B. von

Kreditkarten: Sollten Sie eine Kreditkarte in Verbindung mit Ihrem Zahlungskonto bei der abgebenden Bank geführt haben, so wird sich die Schließung bis zur abgeschlossenen Kreditkartenabrechnung verzögern. Es liegt eine Pfändung auf dem Zahlungskonto vor: In diesem Fall müssen Sie Ihren Gläubiger über die gewünschte Zahlungskontoschließung informieren. Nur mit der Zustimmung von Ihrem Gläubiger kann eine Schließung durchgeführt werden. Der Saldo ist bei Zahlungskontoschließung negativ: In diesem Fall wird Ihre abgebende Bank die Zahlungskontoschließung nicht annehmen. Die abgebende Bank wird sich zur Klärung bei Ihnen melden. Wir empfehlen Ihnen, Ihr Zahlungskonto vor der Zahlungskontoschließung selbstständig auszugleichen. Bitte beachten Sie hierbei, dass die abgebende Bank für den Zeitraum, in dem Sie im Soll waren, Zinsen berechnen kann.