

Kontowechselservice - allgemein

Wie wechsele ich mein Zahlungskonto zur aufnehmenden Bank?

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

Wann wird das Benachrichtigungsschreiben versandt?

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

Wie wähle ich die richtigen Zahlungspartner aus?

Unser Service unterstützt Sie bei der Benachrichtigung der Zahlungspartner, indem wir Ihnen solche anzeigen, die wir erkannt haben. Bitte überprüfen Sie anhand Ihrer Kontotransaktionen vor der Benachrichtigung, ob unser Vorschlag dem richtigen Zahlungspartner entspricht. Falls nicht, können Sie die Daten des Zahlungspartners anpassen. Zahlungspartner, die wir nicht zuordnen können, zeigen wir Ihnen separat an. Bei diesen müssen Sie die Anschrift manuell ergänzen.

Kann ich den Versand eines Benachrichtigungsschreibens rückgängig machen?

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

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

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

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

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

Wann sollte ich das Zahlungskonto bei der abgebenden Bank schließen?

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

Wie kann ich mehrere Zahlungskonten auf mein neues Zahlungskonto umstellen?

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

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

Kontowechselservice - Lastschriften

Wie funktioniert der Wechsel von Lastschriften?

Bitte starten Sie den Kontowechselservice, indem Sie die abgebende Bank auswählen und sich mit Ihren Online-Banking Login-Daten anmelden. (siehe auch "Wie funktioniert der finleap connect Informationsdienst"). Der Kontowechselservice erkennt dann automatisch aus der Transaktionshistorie Ihres Zahlungskontos bei der abgebenden Bank Ihre Lastschriftempfänger.

Im Bereich "Lastschriften" können Sie entscheiden, welche Zahlungspartner Sie informieren möchten.

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

Sie können zudem festlegen, ab welchem Zeitpunkt Ihre neue Bankverbindung gelten soll. Bitte unterschreiben Sie anschließend in dem Signaturfeld. Ihre Signatur wird den Benachrichtigungsschreiben an Ihre Zahlungspartner hinzugefügt.

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

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

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

 * Ausreichend verbleibende Zeit bis zum nächsten Abbuchungszeitpunkt

 * Postlaufzeiten und Ankunft der Benachrichtigung der Vertrags- und Zahlungspartner

 * Zeiten für die Bearbeitung der Änderungen Ihrer Zahlungskontodaten

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

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

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

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

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

Kontowechselservice - Daueraufträge

Wie funktioniert der Wechsel der Daueraufträge?

Sofern Ihre abgebende Bank uns im Rahmen des finleap connect Informationsdienstes Daten zu Ihren bestehenden Daueraufträgen zukommen lässt, wird der Kontowechselservice Ihre bestehenden Daueraufträge anzeigen. Für die Löschung der bestehenden Daueraufträge melden Sie sich bitte im Internetbanking Ihrer abgebenden Bank an. Dort können Sie die Löschung manuell vornehmen. Für die Neuanlage der Daueraufträge melden Sie sich bitte im Internetbanking Ihrer neuen Bank an und legen die Daueraufträge dort neu an.

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

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.

finleap connect

Wer oder was ist finleap connect?

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

Ist finleap connect sicher?

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

Wer oder was sind finleap connect Partner?

Sie wurden von einem Partner Ihrer Wahl zu finleap connect weitergeleitet. finleap connect arbeitet mit Partnern zusammen, für deren Dienste eine Einbindung der Funktionen und

Daten von Bankkonten sinnvoll ist. Typische finleap connect Partner sind Banken, die Ihnen unseren Kontowechsel service anbieten oder z.B. Buchhaltungsapps, in die sie Ihre Kontodaten einbinden und aus denen Sie Zahlungen auslösen können.

Mit wem schließe ich welche Verträge?

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

 * Die Online-Banking AGB zwischen Ihnen und Ihrer Bank (zwischen Ihrer Bank und finleap connect ist daher kein Vertrag notwendig).

 * Der Vertrag zum Partner-Service zwischen Ihnen und einem finleap connect Partner Ihrer Wahl.

 * Die Kontoinhaber-Nutzungsvereinbarung zwischen Ihnen und finleap connect sowie

 * einen Kooperationsvertrag zwischen finleap connect und dem finleap connect Partner Ihrer Wahl, dem es dadurch erlaubt ist, die finleap connect Dienste einzubinden.

Wie kann ich finleap connect verwenden?

Die Nutzung von finleap connect setzt immer voraus, dass Sie zunächst die Dienstleistung eines finleap connect Partners in Anspruch nehmen, der die finleap connect Dienste in sein Angebot integriert hat. Zudem muss ein Konto bei einer von finleap connect unterstützen Finanzquelle (z.B. Bank) vorhanden sein. Bei der Nutzung werden Sie dementsprechend von der Partner-Dienstleistung aus direkt zu finleap connect weitergeleitet. Eine Nutzung der finleap connect Dienste unabhängig von der Nutzung eines Partners ist – abgesehen von einer finleap connect 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 finleap connect für den Zugriff auf Ihre Konten eine API zur Verfügung, mit der die finleap connect 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 finleap connect Partner erfolgt mittels einer finleap connect API.

Kann ich einen Partnerdienst auch ohne finleap connect nutzen?

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

Warum ist die finleap connect Nutzungsvereinbarung so umfangreich?

finleap connect ist als Zahlungsinstitut zu bestimmten Regelungen und Angaben, wie z. B. den vorvertraglichen Informationen, verpflichtet. Eine besondere Komplexität entsteht durch die insgesamt beteiligten Parteien (siehe oben die Frage + Mit wem schließe ich welche Verträge?) sowie dadurch, dass finleap connect 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 finleap connect wenden, wenn ich eine Frage habe?

Sofern Sie in diesen FAQ nicht fündig werden, steht finleap connect generell für Fragen per Mail zur Verfügung. Dabei kann finleap connect 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.

finleap connect Informationsdienst

Wie funktionieren finleap connect Informations- und Auslösedienste technisch?

Für die Verbindung zu Ihren Konten nutzt finleap connect technische Schnittstellen (sogenannte APIs – siehe auch Kategorie ► Über finleap connect). Steht im Ausnahmefall keine API auf Seiten Ihrer Bank zur Verfügung, nutzt finleap connect 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 finleap connect Ihre Online-Banking-Zugangsdaten sowie die Bestätigung des Zugriffs durch einen zweiten Faktor (z.B. TAN), um gegenüber der Bank zu beweisen, dass finleap connect 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 finleap connect Auslöse-, Informations- und Mehrwertdienste geräteunabhängig den Internetbrowser Ihrer Wahl nutzen. Eine besondere Software benötigen Sie nicht.

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

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

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

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

Im Anschluss können Sie den von Ihnen genutzten Dienst wie gewohnt auf unserer Webseite fortführen.

Kann ich eine verbundene Bank oder einzelne Bankkonten wieder löschen?

Für die Einmalnutzung, wie beispielsweise in dem Kontowechselservice, ist dies nicht nötig, da wir Ihre personenbezogenen Daten nach Abschluss der Nutzung im Einklang mit

gesetzlichen Bestimmungen ohnehin löschen. Für die Dauernutzung ist die Löschung von verbundenen Banken möglich, indem Sie auf der Übersicht der verbundenen Banken "Bank löschen" auswählen. Das Löschen von einzelnen Konten ist möglich, indem Sie auf der Seite der Kontenauswahl einfach zuvor gesetzte Häkchen zur Synchronisation der Konten wieder entfernen.

finleap connect Auslösedienst

Wie funktionieren finleap connect Informations- und Auslösedienste technisch?

Für die Verbindung zu Ihren Konten nutzt finleap connect technische Schnittstellen (sogenannte APIs – siehe auch Kategorie ► Über finleap connect). Steht im Ausnahmefall keine API auf Seiten Ihrer Bank zur Verfügung, nutzt finleap connect zur Verbindung auch das so genannte Screen Scraping oder die Verbindung HBCI/FinTS. Sowohl bei einer Verbindung über APIs als auch via Screen Scraping benötigt finleap connect Ihre Online-Banking-Zugangsdaten sowie die Bestätigung des Zugriffs durch einen zweiten Faktor (z.B. TAN), um gegenüber der Bank zu beweisen, dass finleap connect 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 finleap connect Auslöse-, Informations- und Mehrwertdienste geräteunabhängig den Internetbrowser Ihrer Wahl nutzen. Eine besondere Software benötigen Sie nicht.

Wozu die finleap connect Referenz im Verwendungszweck einer ausgelösten Zahlung?

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

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

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

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 finleap connect fällt in den Zuständigkeitsbereich der BaFin, da

finleap connect 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 finleap connect eine BaFin Lizenz?

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

Was ist ein Kontoinformationsdienst?

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

Was ist Zahlungsauslösedienst?

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

Was ist das ZAG?

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

Was sind Zahlungskonten?

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

Wer sind kontoführende Zahlungsdienstleister?

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

Was ist die PSD2?

PSD2 steht für "Payment Services Directive 2", eine EU-weite Richtlinie, welche Innovationen im Finanzbereich fördern soll, gleichzeitig aber auch neue Sicherheitsstandards im Banking setzt. Kern der PSD2 ist, dass Drittanbieter, wie finleap connect, 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. finleap connect hat die Lizenz im August 2018 erhalten.

Was ist die starke Kundenauthentifizierung?

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

Kann meine Bank mir verbieten, finleap connect/die Partner-Dienstleistung zu verwenden?

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

Kann finleap connect/der Partner ohne meine Zustimmung Zahlungen auslösen oder meine Daten einsehen?

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

Warum unterscheidet finleap connect Informationsdienste und Kontoinformationsdienste bzw. Auslösedienste und Zahlungsauslösedienste?

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

Was sind finleap connect Mehrwertdienste?

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

Datenschutz, Sicherheit und Haftung

Welche Risiken ergeben sich für mich als Nutzer?

Das größte Risiko bei der Nutzung von finleap connect besteht darin, dass Sie sich als Verbraucher an die Sicherheit der finleap connect 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 finleap connect 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 finleap connect einzugeben?

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

Verkauft finleap connect meine Daten?

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

Wer ist für die Verarbeitung meiner Daten verantwortlich?

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

Hält finleap connect sich an die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)?

finleap connect's externer Datenschutzbeauftragter stellt in enger Zusammenarbeit mit finleap connect sicher, dass finleap connect dieses wichtige Gesetz jederzeit vollumfänglich einhält. Deshalb hat finleap connect 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 finleap connect ausschließlich mit Rechenzentren, die strenge Sicherheitsanforderungen erfüllen.

Kann ich mein Passwort zurücksetzen?

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

Wie sind meine Daten geschützt?

finleap connect 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 finleap connect selbst sowie unabhängig hinsichtlich ihrer Schutzmaßnahmen überprüft.

Kann ich finleap connect und/oder dem Partner das Recht der Datennutzung wieder entziehen?

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

Welche meiner Daten leitet finleap connect an den Partner weiter?

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

Was passiert mit meinen Daten, nachdem finleap connect diese an den Partner weitergegeben hat?

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

Wo kann ich sehen, welche Daten finleap connect von mir gespeichert hat?

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

Bekommt außer finleap connect und dem Partner noch jemand meine persönlichen Daten?

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

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

Wie ist die Haftung bei Zahlungsauslösediensten geregelt?

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

Mein finleap connect Nutzerkonto

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

finleap connect loggt sich in Ihrem Auftrag bei Ihrer Bank ein. Die hierfür nötigen Zugangsdaten darf finleap connect 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, finleap connect und der Bank Zugriff auf Ihre Zugangsdaten erhält – auch nicht der von Ihnen genutzte Partner-Dienst (siehe auch oben

unter der Kategorie ► Regulierung und Finanzaufsicht die Frage: Kann meine Bank mir verbieten, finleap connect/die Partner-Dienstleistung zu verwenden?)

Was ist ein finleap connect Nutzerkonto?

Sie müssen ein finleap connect Nutzerkonto für die zeitlich begrenzte Nutzung von finleap connect anlegen. Im Falle des finleap connect Kontowechselservice handelt es sich um eine zeitlich beschränktes Nutzerkonto.

Eine dauerhafte Einbindung finleap connects kann sinnvoll sein, um bestimmte Features in Partner-Diensten vollumfänglich nutzen zu können oder um auf bestimmte Schritte im Rahmen der sich wiederholenden Nutzung von finleap connect zu verzichten. Entscheiden Sie sich optional für die Speicherung Ihrer Online-Banking-Zugangsdaten, wird es für Sie bei einigen Partnerdiensten noch komfortabler.

Muss ich etwas für finleap connect bezahlen?

Nein. finleap connect 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 finleap connect 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 finleap connect Mehrwertdienste (Kontowechselservice) ist die Laufzeit auf 90 Tage begrenzt, danach wird ihr Nutzerkonto automatisch gelöscht.

Fehlversuche

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

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

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

Um Ihre Bank/Ihr Konto zu verbinden, baut finleap connect eine sichere Verbindung zwischen Ihrem Endgerät, dem Server von finleap connect und der Bank auf. Da finleap connect hierbei auf die Verfügbarkeit der Schnittstelle zur Bank angewiesen ist, kann die maximale Dauer des Vorgangs in seltenen Fällen mehrere Minuten betragen.

Selbstverständlich arbeitet finleap connect 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 finleap connect abhängig von der Funktionsfähigkeit der Schnittstellen zu den Banken, d. h. wenn bei der Bank ein Fehler auftritt, ist die Bank auch für finleap connect nicht erreichbar. Selbiges gilt z. B. dann, wenn Ihr Zugang bei der Bank gesperrt ist. Weiterhin ist der finleap connect Informationsdienst derzeit noch ausschließlich in Deutschland und Österreich verfügbar, der finleap connect Auslösedienst nur in Deutschland. Der finleap connect Mehrwertdienst (Kontowechsel-service) 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 finleap connect 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 finleap connect 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-Streitbelegungsplattform (OS-Plattform) errichtet. Verbraucher können die Plattform zur außergerichtlichen Beilegung einer Streitigkeit aus Online-Verträgen mit einem in der EU niedergelassenen Unternehmen nutzen.