



**Bank**  
für Sozialwirtschaft

## **Kurzanleitung Online Banking**

---

**Häufig gestellte Fragen zum Online Banking**

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### Inhaltsverzeichnis

1.	Wo finde ich Hilfestellung bei Fragen zur Umstellung? .....	4
1.1	DATENÜBERNAHME: WELCHE DATEN WURDEN ÜBERNOMMEN?.....	4
1.2	WAS IST BEI DER ERSTANMELDUNG IM NEUEN ONLINE BANKING ZU BEACHTEN? .....	4
2.	Technik .....	5
2.1	WELCHE SYSTEMVORAUSSETZUNGEN WERDEN FÜR DAS ONLINE BANKING BENÖTIGT? .....	5
2.2	SICHERHEITSMERKMALE.....	5
3.	Grundsätzliches.....	5
3.1	WARUM WIRD UMGESTELLT UND WAS BIETET DAS NEUE ONLINE BANKING? .....	5
3.2	WELCHE VORTEILE BIETET DAS NEUE ONLINE BANKING? .....	5
4.	Fragen zum Login / Passwort .....	6
4.1	WIE FÜHRE ICH DIE ERSTANMELDUNG IM NEUEN ONLINE BANKING DURCH?.....	6
4.2	DIE GESCANNTE GRAFIK KANN VON DIESEM GERÄT NICHT GELESEN WERDEN.....	7
4.3	WIESO MUSS ICH MIR IM NEUEN ONLINE BANKING EIN NEUES PASSWORT VERGEBEN? .....	7
4.4	PASSWORTREGELN: WELCHES FORMAT MUSS DAS NEUE PASSWORT HABEN? .....	7
4.5	MEIN ZUGANG IST GESPERRT. WAS MUSS ICH TUN? .....	8
4.6	ICH KENNE MEINE BENUTZER-ID NICHT MEHR. ....	8
4.7	ICH KENNE MEIN ANMELDE-PASSWORT UND/ODER TOKEN-PIN NICHT (MEHR). WAS MUSS ICH TUN? .....	8
4.8	DER PHOTOTAN-TOKEN LIEGT NICHT MEHR VOR, WIE ERHALTEN ICH EINEN NEUEN?.....	8
4.9	WO FINDE ICH DAS FORMULAR ZUR BEANTRAGUNG NEUER ZUGANGSDATEN? .....	8
4.10	WIE ERHALTE ICH EINE ERSATZ-EMPFANGSBESTÄTIGUNG ZUR FREISCHALTUNG DES PHOTOTAN-TOKENS? .....	9
4.11	ICH HABE NEUE ZUGANGSDATEN ERHALTEN. WIE AKTIVIERE ICH MEINEN ZUGANG? .....	9
5.	Fragen zur Benutzeroberfläche.....	10
5.1	DASHBOARD .....	10
5.2	WIDGETS.....	10
5.3	FAVORITEN .....	10
5.4	WAS IST EINE PERSONALISIERTE ANSICHT? .....	10
5.5	WIE KANN MAN EINE PERSONALISIERTE ANSICHT SPEICHERN? .....	11
5.6	WIE WERDEN ANSICHTEN VERWALTET UND ALS STANDARDANSICHT AUSGEWÄHLT? .....	11
5.7	WIE KANN DER INHALT EINER TABELLE GEFILTERT WERDEN (SUCHKRITERIEN)? .....	11
5.8	ONLINEHILFE .....	12
6.	Fragen zu den Kontoinformationen (Cash Management).....	12
6.1	WO FINDE ICH MEINE KONTOAUSZÜGE? .....	12
6.2	WIE LANGE WERDEN KONTOINFORMATIONEN IM NEUEN ONLINE BANKING BEREITGESTELLT? .....	12
6.3	WIE KANN ICH MEHRERE KONTOAUSZÜGE DRUCKEN? .....	12
6.4	HANDELT ES SICH BEI DIESER PDF-VERSION UM EINEN KONTOAUSZUG MIT DER QUALIFIZIERTEN ELEKTRONISCHEN SIGNATUR?.....	12
6.5	WIE KÖNNEN SIE KONTOAUSZUGSDATEIEN (BANKDATEIEN) HERUNTERLADEN?.....	13
6.6	WAS SIND VORMERKPOSTEN (AVISE)? .....	13
6.7	WIE KANN ICH VORMERKPOSTEN IN DER SALDENÜBERSICHT EINBLENDEN? .....	13
6.8	CSV-EXPORT FÜR UMSÄTZE MIT START- UND SCHLUSSSALDO.....	13
7.	Fragen zum Zahlungsverkehr .....	14
7.1	WIE GEHT DAS NEUE ONLINE BANKING MIT TERMINZAHLUNGEN UM?.....	14
7.2	WIE ERSTELLT MAN EINE ÜBERWEISUNG/LASTSCHRIFT? .....	14
7.3	WO FINDE ICH DIE OFFENEN ZAHLUNGEN? .....	14
7.4	WIE ERSTELLT MAN EINEN SAMMELAUFTRAG?.....	15
7.5	WIE KANN EIN SAMMELAUFTRAG BEARBEITET WERDEN (SAMMELAUFTRAG AUFLÖSEN)?.....	15
7.6	WIE KANN EIN TEILAUTORISIERTER SAMMELAUFTRAG GELÖSCHT WERDEN? .....	15

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

7.7	WO STEHEN ALLE ERFASSTEN OFFENEN ZAHLUNGEN?.....	15
7.8	WO WERDEN ÜBERTRAGENE ZAHLUNGEN ANGEZEIGT?.....	15
7.9	AUF WELCHER SEITE STEHEN NUN DIE FREMDDATEIEN AUS DER ALTEN UNTERSCHRIFTSMAPPE? .....	16
7.10	ICH HABE EINE VERSTÄNDNISFRAGE ZU EINER STATUSMELDUNG .....	16
7.11	KANN DIE GELEISTETE SIGNATUR EINER ZAHLUNG GELÖSCHT WERDEN?.....	16
7.12	WELCHE ZAHLUNGEN KÖNNEN ZURÜCKGEWIESEN WERDEN? .....	16
7.13	ADRESSBUCH (PARTNERDATEN) .....	16
7.13.1	Wie kann man Adressaten (Partnerdaten) speichern .....	16
7.13.2	Wie kann man gespeicherte Adressaten (Partnerdaten) verändern? Die Pflege von Adressaten ist über den Menüpunkt „Zahlungen“ => „Adressbuch“ möglich. ....	16
7.13.3	Warum werden bei der Zahlungserfassung nicht alle Adressaten angezeigt? .....	16
7.14	ZAHLUNGSVORLAGEN.....	17
7.14.1	Wie erstellt man eine Zahlungsvorlage? .....	17
7.14.2	Wie kann ich eine Zahlung aus der Liste der Zahlungsvorlagen erstellen? .....	17
7.14.3	Wo kann ich die gespeicherten Zahlungsvorlagen pflegen oder löschen? .....	17
7.14.4	Warum stehen bei der Zahlungserfassung nicht alle Zahlungsvorlagen zur Verfügung? .....	17
7.15	WIE ERSTELLT MAN EINE SAMMELVORLAGE? .....	18
7.16	WIE ERSTELLT MAN EINEN SAMMELAUFRAG AUS EINER SAMMELVORLAGE? .....	18
7.17	WIEDERKEHRENDE ZAHLUNGEN .....	18
7.18	ZAHLUNGEN IMPORTIEREN .....	18
7.18.1	Wie kann ich Zahlungsdateien importieren? .....	18
7.19	DATEIVERSAND (MANUELL ZUR VEU ÜBERTRAGEN) .....	19
8.	Administration, Personalisierung und Informationen .....	19
8.1	WAS IST EINE „ÄNDERUNG“? .....	19
8.2	GESELLSCHAFTEN (AUFTRAGGEBERDATEN).....	20
8.3	KONTEN .....	20
8.3.1	Kann der Kontoname (Konto IBAN) in den Kontoauszügen angepasst werden?.....	20
8.4	KONVERTIERUNGEN FÜR CASH MANAGEMENT.....	20
8.4.1	Wo kann ich die CSV-Definition (Konvertierung) vornehmen, um Auszugs- bzw. Umsatzinformationen herunterladen zu können? .....	20
8.5	PERSONALISIERUNG .....	22
8.5.1	Persönliche Einstellungen.....	22
8.5.2	Schlüsselmanagement.....	22
8.5.3	Geräte konfigurieren .....	22
8.5.4	Meldungen .....	22
8.5.5	Persönliche Konvertierungen .....	23
8.6	INFORMATIONEN.....	23
8.6.1	Meldungen (Alarmglocken-Symbol).....	23
8.6.2	Mitteilungen (Mitteilungen-Symbol).....	23

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 1. Wo finde ich Hilfestellung bei Fragen zur Umstellung?

Alle Informationen, Erklärvideos und die Demoversion zum neuen Online Banking finden Sie auf unserer Website unter [https://www.sozialbank.de/produkte/Online\\_Banking](https://www.sozialbank.de/produkte/Online_Banking).

Bei technischen Fragen berät Sie gerne unser electronic banking Support:

- Telefon: 0800 370 205 00
- E-Mail: eb-support(at)sozialbank.de

Die Demoversion ermöglicht es Ihnen, sich mit dem neuen Online Banking vertraut zu machen, ohne registriert sein zu müssen. Nachdem Sie sich am System angemeldet haben, können Sie in einem temporären Demo-Kundenkontext arbeiten. Kein anderer Demo-Benutzer kann die Daten sehen, die Sie in Ihrem persönlichen Demo-Kundenkontext erstellen oder bearbeiten.

Nach einem festgelegten Zeitraum (in der Demoversion *nach 60 Minuten, in der Live-Umgebung erfolgt die automatische Abmeldung gem. PSD2-Richtlinie nach 5 Minuten Inaktivität*) werden Sie vom System abgemeldet. Alle Daten, die Sie erstellt oder bearbeitet haben, werden dann gelöscht. Wenn Sie sich erneut anmelden, werden Sie in einem neuen Kontext des ausgewählten Demo-Kunden arbeiten.

#### 1.1 Datenübernahme: Welche Daten wurden übernommen?

Es werden nahezu alle Daten aus dem alten in das neue System übernommen:

- Kunden- und Teilnehmer-Stammdaten, insbesondere Kunden-ID, Benutzerkennung, Token-PIN
- Berechtigungen (Kontozugriffe, Auftragsarten)
- Konten
- Salden
- Zahlungsvorlagen
- Offene und autorisierte wiederkehrende Zahlungen
- Partnerdaten
- Kontoauszüge
- Kontoinformationen und Umsätze werden rückwirkend für 200 Tage übernommen.

#### **Nicht übernommen wurden:**

- Ihre Zahlungshistorie
- Offene Zahlungen
- Gesperrte wiederkehrende Zahlungen
- Personalisierte Kontobezeichnungen
- Zahlungen mit einem Ausführungstermin nach dem 15. Oktober 2021

#### 1.2 Was ist bei der Erstanmeldung im neuen Online Banking zu beachten?

Aus Sicherheits- und Datenschutzgründen wird Ihr BFS-Net.Banking-Anmeldepasswort nicht übernommen, somit ist bei der Erstanmeldung die Eingabe eines Passworts nicht erforderlich.

Die Legitimation erfolgt bei der Erstanmeldung über die Benutzer-ID (Benutzerkennung), den Besitz des PhotoTAN-Token und die dazugehörige Token-PIN.

Nach Eingabe der Benutzer-ID kann direkt das Feld „Bestätigen Sie mit photoTAN“ aktiviert werden, und Sie legitimieren den Vorgang mit Ihrem photoTAN-Token und Token-PIN.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 2. Technik

#### 2.1 Welche Systemvoraussetzungen werden für das Online Banking benötigt?

Für den vollen Funktionsumfang empfehlen wir einen der folgenden Browser jeweils in ihrer aktuellsten Version (oder mindestens die letzten 5 Versionen):

- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox
- Apple Safari
- Google Chrome
- **Internet Explorer 11 wird nur noch funktional unterstützt!**  
(Darstellungsfehler können nicht ausgeschlossen werden.)

Als Betriebssystem empfehlen wir:

- Microsoft Windows 8, 10
- Apple MacOS X

#### 2.2 Sicherheitsmerkmale

- TLS (Transport Layer Security) hybrides Verschlüsselungsprotokoll
- 2-Faktor-Authentifizierung (Faktoren: Wissen und Besitz)
- Anmeldung und Freigabe im photoTAN-Verfahren
- Sicherung des photoTAN-Generator (Token) durch Token-PIN
- Zeitüberwachung (automatischer Logout nach 5 Minuten ohne Tätigkeit, gesetzliche Vorgabe)

## 3. Grundsätzliches

#### 3.1 Warum wird umgestellt und was bietet das neue Online Banking?

Im Wandel der Digitalisierung möchte die Bank für Sozialwirtschaft ihren Kunden neue Dienstleistungen und moderne Produkte anbieten.

Das neue Online Banking hat eine moderne Oberfläche und ist durch sein responsives Design unabhängig von der Größe des Endgerätes stets übersichtlich. Es ist benutzerfreundlich und intuitiv bedienbar und bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten, die Ansichten und Eingabemasken auf seine ganz individuellen Bedürfnisse anzupassen.

Darunter fallen zum Beispiel die Erstellung von individuellen Filtern, Tabellenüberschriften und personalisierten Ansichten. Den Startpunkt im Online Banking bildet ein Dashboard, das einen – ebenfalls individualisierbaren – Überblick über die wichtigsten Informationen und Funktionen bietet. Nicht zuletzt erfüllen wir mit Bereitstellung von zusätzlichen, standardisierten Schnittstellen die Anforderungen der europäischen Zahlungsdienstrichtlinie (PSD2) der Europäischen Kommission.

#### 3.2 Welche Vorteile bietet das neue Online Banking?

- Moderne Oberfläche, übersichtliche Darstellung auf sämtlichen Endgeräten, unabhängig von der Größe.
- Benutzerfreundliche, intuitive Bedienung.
- Individuelle Anpassungen von Ansichten und Eingabemasken, z. B. Erstellung von individuellen Filtern, Tabellenüberschriften und personalisierten Ansichten.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

- Individualisierbares Dashboard, für einen schnellen Überblick und direkten Zugriff auf die wichtigsten Informationen und Funktionen.
- Höhere Sicherheitsstandards.
- Mitteilungsfunktion: Mitteilung von der Bank an den Teilnehmer.
- Massenaktualisierungen möglich.
- Mehrfachselektion, um mehrere Datensätze, auch Zahlungsdateien von Service-Rechenzentren, freigeben zu können.
- Dublettenprüfung für zu importierende Daten.
- Kontextsensitive Hilfefunktion, direkter Absprung der Funktionsseite zur Online-Hilfe.
- Die Zahlungsmaske wird bei Angabe von Teilen der IBAN oder des Namens automatisch mit bereits vorhandenen Werten gefüllt.
- Hinweis auf offene Zahlungen im Start-Bildschirm.
- Import von CSV-Zahlungen für SEPA-Überweisungen und SEPA-Eilüberweisungen möglich.
- Intelligente Zahlungserstellung durch automatische Berechnung der Auftragsart, z. B. Überweisung, Internationale Überweisung, Eilüberweisung.
- Zwei-Faktor-Authentisierung (photoTAN-Token).
- Demoversion vorhanden.

## 4. Fragen zum Login / Passwort

### 4.1 Wie führe ich die Erstanmeldung im neuen Online Banking durch?

Das Login-Verfahren ist gleich geblieben. Lediglich bei der Erstanmeldung ist ein neues Passwort zu vergeben, der Rest funktioniert wie gewohnt:

Login-Maske im Online Banking:

- Benutzer-ID (früher „Benutzerkennung“) eingeben.
- Passwort eingeben
- „Bestätigen mit PhotoTAN“ anklicken
- Der Benutzer wird automatisch auf die nächste Seite geleitet, auf der eine mehrfarbige Grafik angezeigt wird

photoTAN-Gerät:

- Einschalten
- Grafik scannen
- PIN eingeben
- TAN ablesen

Login-Maske im Online Banking:

- TAN in Feld unterhalb der Grafik eingeben
- Auf „Anmelden“ klicken

Nach erfolgreicher Erstanmeldung werden Sie automatisch durch den Prozess für die Vergabe eines neuen Passwortes geleitet. (siehe dazu 5.4)

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 4.2 Die gescannte Grafik kann von diesem Gerät nicht gelesen werden

Diese Fehlermeldung erscheint, wenn mindestens ein Bestandteil der Zugangsdaten (Benutzer-ID, Passwort, photoTAN-Gerät) nicht korrekt verwendet wurde.

**Hinweis: Eventuell anderen für den vollen Funktionsumfang empfohlenen Browser nutzen – Punkt 3.1.**

Bitte überprüfen Sie Ihre Zugangsdaten. Gründe für einen nicht erfolgreichen Login können sein:

- Falsche Zugangsdaten: Benutzer-ID (früher Benutzerkennung), Passwort (Bei der Erstanmeldung wird/wurde ein neues Passwort vergeben.)
- Ggf. Tastatursprache überprüfen (z. B. liegen die Sonderzeichen bei einer englischen Tastatureinstellung auf anderen Tasten)
- Falsches photoTAN-Gerät (z. B. das eines anderen Benutzers)
- Automatisches Ausfüllen von Passwörtern im Browser deaktivieren, im Anschluss Browserdaten löschen (Cache leeren sowie Verlauf, Cookies und andere Daten löschen)
- Altes Passwort ist im Browser (z.B. Firefox/Chrome) hinterlegt (Passwortmanager)

Wenn alles nicht hilft, beantragen Sie bitte per Formular (siehe dazu 5.9) nur ein neues Initial-Passwort. Die photoTAN-Geräteaktivierung bleibt dabei erhalten.

Zur Unterstützung, haben wir Ihnen auf der Webseite <https://www.sozialbank.de/produkte/online-banking/umstellung-online-banking> auch ein Video zur Erstanmeldung bereitgestellt.

### 4.3 Wieso muss ich mir im neuen Online Banking ein neues Passwort vergeben?

Da wir mit dem neuen Online Banking auch höhere Sicherheitsstandards einführen, werden Sie aufgefordert, ein neues Passwort zu vergeben.

Dazu gehört auch, dass die Passwörter einen zeitgemäßen, hohen Sicherheitsstandard haben, weshalb wir die Anforderungen an die Komplexität von Passwörtern erhöht haben. Dabei orientieren wir uns an den Empfehlungen des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI).

### 4.4 Passwortregeln: Welches Format muss das neue Passwort haben?

Im neuen System gilt eine neue Passwortrichtlinie, die noch mehr Sicherheit bietet. Das bisherige Passwort kann nur dann wieder verwendet werden, wenn es der neuen Passwortrichtlinie entspricht. Die Anforderungen an das neue Passwort werden bei der Eingabe genau angezeigt und direkt bei der Eingabe überprüft. Sind alle Häkchen grün, entspricht das Passwort der Richtlinie.

Im Detail: Neue Passwörter müssen den folgenden Richtlinien entsprechen:

- 8 bis 100 Zeichen
  - Mindestens 1 Großbuchstabe
  - Mindestens 1 Kleinbuchstabe
  - Mindestens 1 Zahl
  - Mindestens 1 Sonderzeichen
- Dabei sind folgende Sonderzeichen nutzbar:

" § \$ % & / ( ) [ ] { } = ? @ € + \* # < > , . ; : - \_ ß ü ö ä Ü Ö Ä

- Es dürfen ab der Erstanmeldung, nicht die letzten 5 Passwörter verwendet werden!

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 4.5 Mein Zugang ist gesperrt. Was muss ich tun?

Da wir mit dem neuen Online Banking auch höhere Sicherheitsstandards einführen, wird Ihr Zugang zum Online Banking bei einer fünfmaligen Falscheingabe automatisch gesperrt. Eine Entsperrung ist nicht mehr möglich.

Neue Zugangsdaten beantragen Sie bitte über das Formular „Zugangsdaten Online Banking / Rücksetzung EBICS“, das Sie unter Online Banking im **Download-Center** finden. Bitte schicken Sie das ausgefüllte Formular an [eb-administration@sozialbank.de](mailto:eb-administration@sozialbank.de) oder per Fax an 0221 97356-440.

### 4.6 Ich kenne meine Benutzer-ID nicht mehr.

Schauen Sie zunächst bitte in den Unterlagen, die Ihnen bei der Anlage des Zugangs für das BFS-Net.Banking bereitgestellt wurden. Sollte die Benutzer-ID nicht mehr bekannt sein, können Sie per Formular (siehe dazu 5.9) ein neues Initial-Passwort für das Online Banking beantragen. Die Benutzer-ID wird in dem Ausdruck ausgewiesen.

### 4.7 Ich kenne mein Anmelde-Passwort und/oder Token-PIN nicht (mehr). Was muss ich tun?

- Anmelde-Passwort
  - Achtung: Im neuen Online Banking wird/wurde ein neues PW vergeben.
  - Der electronic Banking Support kann aus Sicherheitsgründen kein Passwort einsehen.
  - Versuchen Sie sich zu erinnern. Benutzen Sie das alte Passwort oder eine Abwandlung davon? Benutzen Sie sonst ein Standardpasswort?
  - Falls dies nicht hilft, kann ein neues Initial-Passwort schriftlich per Formular beantragt werden (siehe dazu 5.9).
- Token-PIN

Sollte die Token-PIN für den photoTAN-Token nicht mehr bekannt sein, können Sie per Formular eine neue Aktivierungsgrafik inkl. neuem Initial-Passwort schriftlich beantragen (siehe dazu 5.9).

### 4.8 Der photoTAN-Token liegt nicht mehr vor, wie erhalten ich einen neuen?

Die Beantragung eines neuen kostenpflichtigen photoTAN-Token gem. Preis- und Leistungsverzeichnis erfolgt immer schriftlich mithilfe eines Formulars (siehe dazu 5.9).

### 4.9 Wo finde ich das Formular zur Beantragung neuer Zugangsdaten?

Neue Zugangsdaten beantragen Sie bitte über das Formular „Zugangsdaten Online Banking / Rücksetzung EBICS“, das Sie unter Online Banking im [Download-Center](#) unter „Formulare“ finden. Bitte wählen Sie auf dem Formular aus, welche Zugangsdaten Sie für das Online Banking benötigen, und senden Sie es an [eb-administration@sozialbank.de](mailto:eb-administration@sozialbank.de) oder per Fax an 0221 97356-440.

Die Bereitstellung neuer Zugangsdaten dauert in der Regel wenige Werktage. Bitte haben Sie Verständnis, dass es aufgrund erhöhten Anfrageaufkommens bei der Einführung unseres neuen Online Bankings zu Verzögerungen kommen kann. Bitte sehen Sie in der Zwischenzeit von Nachfragen ab.



## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 4.10 Wie erhalte ich eine Ersatz-Empfangsbestätigung zur Freischaltung des photoTAN-Tokens?

Sie können eine Ersatz-Empfangsbestätigung per E-Mail an [eb-administration@sozialbank.de](mailto:eb-administration@sozialbank.de) beantragen, oder nehmen Sie Kontakt zu Ihrem Kundenbetreuer auf mit der Bitte, die Empfangsbestätigung für das Online Banking neu auszustellen. Bitte unterschreiben Sie nach Erhalt die Ersatz-Empfangsbestätigung, und senden Sie diese im Original per Post zurück.

### 4.11 Ich habe neue Zugangsdaten erhalten. Wie aktiviere ich meinen Zugang?

Wichtige Info vorab: Für den Zugriff auf das neue Online Banking sind keine neuen Zugangsdaten erforderlich; es muss nur bei der Erstanmeldung ein neues Passwort vergeben werden. Details siehe 4.1. Neue Zugangsdaten oder Passwörter werden nur versandt, sofern sie schriftlich beantragt wurden.

Der Kunde erhält nach Antrag auf neue Zugangsdaten eine Empfangsbestätigung, die vom Benutzer persönlich unterschrieben an die Bank zurückzusenden ist. Nach Eingang und erfolgreicher Unterschriftenprüfung wird der (neue) Zugang freigeschaltet.

**Wichtiger Hinweis** ☞ Sie haben Ihre Empfangsbestätigung Ihrer Erstzugangsdaten unterzeichnet zur BFS zurückgeschickt?

Dann können Sie nach erfolgter Freischaltung Ihren Zugang zum Online Banking mit Ihrem photoTAN-Token auf der Login-Seite [www.sozialbank.de](http://www.sozialbank.de) nutzen.

Sollten Sie die Zugangsdaten elektronisch erhalten haben, achten Sie bei einem evtl. Ausdruck der Zugangsdaten darauf, in Farbe zu drucken, sonst wird die Aktivierungsgrafik nicht erkannt.

Sie werden nun, nach Eingabe der Benutzer-ID und des Passworts, automatisch als neuer nicht aktivierter Benutzer erkannt und zur Ersteinrichtung umgeleitet. Dieser Workflow führt Sie Schritt für Schritt durch den Aktivierungsprozess. Die gesamte Aktivierung dauert nur wenige Minuten.

Bevor Sie starten, stellen Sie bitte sicher, dass Sie Folgendes bereithalten:

- Die Zugangsdaten, die Sie von uns erhalten haben
  - Persönliche Benutzer-ID
  - Initialpasswort
- Ihr photoTAN-Gerät
- Aktivierungsbrief

Während der Aktivierung werden Sie aufgefordert, Ihr photoTAN-Gerät einzuschalten. Folgen Sie dann genau den Anweisungen auf dem Gerät.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 5. Fragen zur Benutzeroberfläche

#### 5.1 Dashboard

Dies ist die erste Seite, die Ihnen nach erfolgreicher Anmeldung im System angezeigt wird. Das Dashboard, also die Visualisierung von Daten, enthält eine Reihe von Widgets-Elemente auf dem Dashboard –, die Informationen zum Online Banking bereitstellen (siehe 6.2).

Von jeder anderen Seite aus im Online Banking können Sie bequem zum Dashboard zurückkehren, indem Sie auf das Dashboard-Symbol im Hauptmenü auf der linken Seite klicken. Wenn Sie auf das Dashboard-Symbol im Menü oben rechts klicken, können weitere Widgets hinzugefügt, ausgeblendete Widgets wieder angezeigt oder das Dashboard auf Standard zurückgesetzt werden.

#### 5.2 Widgets

Um die Konfiguration eines Widgets zu ändern, bewegen Sie die Maus über das Widget, und klicken Sie auf die drei Punkte oben rechts im Widget. Klicken Sie im angezeigten Kontextmenü auf „**Bearbeiten**“, „**Löschen**“ oder „**Ausblenden**“. Das Widget für Salden kann zusätzlich „**kopiert**“ werden. Es wird eine zweite Instanz des Widgets mit derselben oder einer geänderten Konfiguration auf Ihrem Dashboard angezeigt. **Beim „Löschen“ wird das Widget nur aus dem Dashboard entfernt, kann aber erneut hinzugefügt werden.**

Sie können ein Widget per Drag & Drop (Ziehen und Ablegen) an eine andere Position auf Ihrem Dashboard ziehen. Das Dashboard inklusive den Widgets bildet eine moderne Oberfläche und stellt eine übersichtliche Darstellung auf sämtlichen Endgeräten dar, unabhängig von der Größe.

#### 5.3 Favoriten

Es ist möglich, Ihre bevorzugten Funktionen als Favoriten im Online Banking zu kennzeichnen. Öffnen Sie einen Menüeintrag (z.B. Zahlungen) und bewegen Sie den Mauszeiger über eine Funktion (z.B. Überweisung). Links neben dem Eintrag wird ein Stern angezeigt. Klicken Sie auf diesen Stern, sodass er seine Farbe wechselt. Jetzt haben Sie die entsprechende Funktion zu Ihrem Menü Favoriten hinzugefügt.

Um Ihre Liste der Favoriten zu sehen, klicken Sie auf den (ersten) Menüeintrag Favoriten in der Menüleiste auf der linken Seite. Um einen Eintrag aus der Liste der Favoriten zu entfernen, klicken Sie einfach erneut auf den farbigen Stern, entweder in der Liste der Favoriten oder im Menü, in dem er ausgewählt wurde.

#### 5.4 Was ist eine personalisierte Ansicht?

Jede Änderung an der Konfiguration einer Datentabelle (anzuweisende Daten & Reihenfolge von Tabellenüberschriften, Sortier-Reihenfolge, Suchkriterien) können Sie als personalisierte Ansicht speichern. Um Spalten zu einer Tabelle hinzuzufügen oder aus ihr zu entfernen, klicken Sie rechts auf das Filtersymbol mit dem Zahnrad, und wählen Sie den Reiter „Spalten konfigurieren“ aus.

Die Tabellenspalten mit den blauen Kästchen im oberen Teil der Liste sind die Spalten, die momentan auf der Seite angezeigt werden. Der untere Teil der Liste mit den weißen Kästchen zeigt alle weiteren verfügbaren Spalten. Um eine dieser Spalten zur Tabelle hinzuzufügen, klicken Sie auf das Symbol ☰ links daneben, und ziehen Sie sie per Drag & Drop an die gewünschte Position in der oberen Hälfte der Liste.

Das Kästchen wird blau. Um eine Spalte aus der Tabelle zu entfernen, ziehen Sie sie vom oberen Teil in den unteren Teil der Liste und deaktivieren das Kästchen. Klicken Sie auf „Übernehmen“, um Ihre Änderungen zu speichern und sie auf der Seite anzuzeigen.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

Sie müssen die Ansicht mit dem Disketten-Symbol speichern, wenn die Tabellenkonfiguration auch noch verfügbar sein soll, nachdem Sie die Seite verlassen oder sich vom System abgemeldet haben.

### 5.5 Wie kann man eine personalisierte Ansicht speichern?

Es können beliebig viele personalisierte Ansichten gespeichert werden. Damit können Sie sich Ihren Arbeitsplatz individuell so gestalten, dass Sie Ihren Zahlungsverkehr effizient und fokussiert abwickeln können und die für Sie wichtigsten Informationen immer im Blick haben.

Wenn Sie Änderungen an der Konfiguration einer Datentabelle vornehmen (siehe dazu 6.4) wird neben dem Namen der Ansicht ein Disketten-Symbol angezeigt.

Sie müssen die Ansicht durch Klicken auf das Disketten-Symbol speichern, wenn die Tabellenkonfiguration auch noch verfügbar sein soll, nachdem Sie die Seite verlassen oder sich vom System abgemeldet haben.

Es stehen im Drop-down-Listenfeld Art\* zwei Ansichten zur Verfügung:

1. Personalisierte Ansicht: Wählen Sie diese Einstellung, wenn die Ansicht nur Ihnen zur Verfügung stehen soll.
2. Kundenansicht: Wählen Sie diese Einstellung, wenn die Ansicht allen Benutzern Ihres Kunden zur Verfügung stehen soll.

Geben Sie den Namen der Ansicht in das Feld „Ansicht“ ein, und klicken Sie auf „Speichern“.

Auf der Seite „Ansicht erstellen“ können Sie entweder die aktuelle Tabellenkonfiguration als neue Standard-Ansicht speichern oder die aktuelle Ansicht mit der aktuellen Tabellenkonfiguration aktualisieren.

### 5.6 Wie werden Ansichten verwaltet und als Standardansicht ausgewählt?

Sie gelangen zur Seite „Ansichten verwalten“, wenn Sie oben auf einer Funktionsseite (z.B. Kontoauszüge) in das Drop-down-Listenfeld zur Ansichtsauswahl klicken und dann die Option „Ansichten verwalten“ auswählen.

Der Bereich „Liste der verfügbaren Ansichten“ enthält eine Liste aller Ansichten, die für die jeweilige Seite zur Verfügung stehen. Sie können überprüfen, ob es sich bei einer bestimmten Ansicht um eine Systemansicht, eine kundenspezifische Ansicht oder eine personalisierte Ansicht handelt und ob sie als Ihre Standardansicht eingestellt ist. Die Standardansicht ist mit einem grünen Häkchen markiert; die anderen Ansichten haben ein rotes X.

### 5.7 Wie kann der Inhalt einer Tabelle gefiltert werden (Suchkriterien)?

Der Inhalt einer Tabelle kann nach Daten einer Spalte oder nach einer zusätzlichen Einstellung über die Schaltfläche mit dem Zahnrad „Zusätzliche Einstellungen“ gefiltert werden.

Um eine Spalte nach darin enthaltenen Daten zu filtern, bewegen Sie den Mauszeiger in die Kopfzeile einer Spalte, und klicken Sie auf das Filtersymbol rechts im Spaltenkopf. Geben Sie nun Ihre Suchkriterien in das kleine Pop-up-Fenster ein. Klicken Sie auf „Übernehmen“, um Ihre Filterkriterien zu bestätigen, oder auf „Abbrechen“, um den Vorgang rückgängig zu machen.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 5.8 Onlinehilfe

Nach dem Benutzer-Login steht Ihnen oben rechts auf der Seite die Onlinehilfe zur Verfügung. Die Onlinehilfe kann im Online Banking aus jeder Funktionsseite aufgerufen werden, sodass die im Moment geöffnete Maske im Online Banking direkt in der Onlinehilfe geöffnet wird.

Unter **electronic banking Support** finden Sie unsere Kontaktdaten und Service-Zeiten des Supports. Weiterhin besteht hier die Möglichkeit, eine Fernwartung mit einem Support-Mitarbeiter der Bank für Sozialwirtschaft per Teamviewer zu starten. Dafür klicken Sie bitte auf den angezeigten Link.

**Info:** In der Onlinehilfe werden auch Funktionen beschrieben, die derzeit nicht im Online Banking angeboten werden.

## 6. Fragen zu den Kontoinformationen (Cash Management)

### 6.1 Wo finde ich meine Kontoauszüge?

Sie gelangen zur Seite „Kontoauszüge“, indem Sie zu „Cash Management“ und dann „Kontoauszüge“ navigieren. Auf der Seite „Kontoauszüge“ wird eine Liste der für Ihre Konten verfügbaren Kontoauszüge angezeigt.

### 6.2 Wie lange werden Kontoinformationen im neuen Online Banking bereitgestellt?

Kontoinformationen, die ab dem Start der neuen Anwendung hinzukommen, bleiben für 1,5 Jahren im System erhalten, so dass sukzessive eine längere Historie aufgebaut wird.

### 6.3 Wie kann ich mehrere Kontoauszüge drucken?

Wählen Sie in der Liste einen oder mehrere Kontoauszüge aus, und wählen Sie über das Drucken-Drop-down-Listefeld „Kontoauszüge drucken“ aus.

### 6.4 Handelt es sich bei dieser PDF-Version um einen Kontoauszug mit der qualifizierten elektronischen Signatur?

Nein, elektronische Kontoauszüge mit der qualifizierten elektronischen Signatur werden aktuell nicht von der Bank für Sozialwirtschaft bereitgestellt.

Die bereitgestellten PDF-Kontoauszüge sind rein informativ anzusehen, sie haben aufgrund der fehlenden qualifizierten elektronischen Signatur keine juristische Relevanz.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 6.5 Wie können Sie Kontoauszugsdateien (Bankdateien) herunterladen?


Kontoauszugsdateien finden Sie im Menü unter Cash Management „Bankdateien“. Hier werden Kontoinformationen in verschiedenen Formaten zum Download zur Verfügung gestellt, z. B. im MT940-Format (STA) oder CAMT-Format (C53). Nach Auswahl der Bankdateien aktivieren Sie die Schaltfläche „Exportieren“ und dann „Herunterladen“.

Möchten Sie zurückliegende Bankdateien ab dem 01. April 2021 mit der Auftragsart STA oder C53 herunterladen, fügen Sie aus der Spaltenkonfiguration (rechts das Zahnrad) die Tabelle „Datum“ hinzu. Hierbei handelt es sich um das Buchungsdatum. Nun wählen Sie entweder einen Filter aus der Auswahlliste oder geben im unteren Bereich ein Anfangs- und/oder Enddatum an. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche Exportieren und wählen die Option Herunterladen aus.

### 6.6 Was sind Vormerkposten (Avisé)?

Im neuen Online Banking unterscheidet man im Cash Management zwischen einem „bestätigten Avis“ und einem „unbestätigten Avis“. Ein „bestätigtes Avis“ ist ein untertägiger Umsatz, der normalerweise auf dem Kontoauszug am Ende des Tages enthalten ist, wenn die Buchung erfolgreich war. Erwartet man in Zukunft eine Buchung, spricht man von einem „unbestätigten Avis“. Avisé sind auch in den Umsatzdetails im Feld „Status“ enthalten.

### 6.7 Wie kann ich Vormerkposten in der Saldenübersicht einblenden?

Die Bereitstellung der Vormerkposten (bestätigte Avisé) finden Sie in der Saldenübersicht. Wenn Sie auf das Filtersymbol  oben rechts in der Tabelle klicken, können Sie definieren, welche Daten auf der Seite „Salden“ angezeigt werden sollen.

Folgende Einstellungen stehen zur Verfügung:

- „Bestätigte Avisé“ einbeziehen: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Umsätze aus normalen Avisen in die Berechnung der Valutensalden einzubeziehen. Diese Einstellung hat keine Auswirkungen auf die Spalten Buchungsdatum und Buchungssaldo.
- „Unbestätigte Avisé“ einbeziehen: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Umsätze aus unbestätigten Avisen in die Valutensaldenberechnung einzubeziehen.
- Nur Konten mit Salden: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Salden nur für Konten anzuzeigen, für die Informationen zu Salden oder Umsätzen vorliegen.

Können Sie Ihre Vormerkposten nicht sehen, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer.

### 6.8 CSV-Export für Umsätze mit Start- und Schlusssaldo

Das neue Online Banking bietet innerhalb vom Cash Management die Anzeige und den Download der Umsätze eines Kontos mit Start- und Schlusssaldo für einen spezifischen Zeitraum an.

Sie gelangen zu dieser Seite, indem Sie zu „Cash Management“ => „Umsätze mit Salden“ navigieren. Hier können Sie das Konto und den Zeitraum der Umsätze auswählen. Mit „Exportieren“ startet der CSV-Download. Das Ergebnis der Suche bietet auch verschiedenen Druckoptionen an.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 7. Fragen zum Zahlungsverkehr

#### 7.1 Wie geht das neue Online Banking mit Terminzahlungen um?

Terminzahlungen mit Ausführungstermin können auch im neuen Online Banking erfasst werden, allerdings entfällt die „Auftragsausführung! Nach vollständiger Autorisierung wird der Zahlungsauftrag (Überweisung/Lastschrift) sofort an die Bank übermittelt.

Terminzahlungen können mit einem gewünschten Ausführungstermin (bei Lastschriften heißt es „gewünschtes Fälligkeitsdatum“) bis zu 30 Tagen versehen und an den Bankrechner übermittelt werden.

#### 7.2 Wie erstellt man eine Überweisung/Lastschrift?

Navigieren Sie zu dieser Seite über „Zahlungen“ => „Überweisungen / Lastschriften erstellen“.

Die Seite „Überweisung erstellen“ ist in zwei Teile aufgeteilt:

1. Der erste Teil ist der generische Teil, in dem Sie einige grundlegende Daten eingeben müssen, die für das System zur Berechnung der Zielauftragsart und des Zielformats für die Zahlung erforderlich sind.
2. Die Attribute im zweiten Teil der Seite, dem formatspezifischen Teil, sind abhängig von Auftragsart, Format und Konfiguration des Zahlungseintrags.

Wie die Seite „Überweisung erstellen“ ist auch die Seite „Lastschrift erstellen“ in zwei Teile untergliedert;

1. Im ersten Teil (allgemeine Seite) geben Sie einige Grunddaten ein, die das System zur Ermittlung der Zielauftragsart und des Zahlungsformats benötigt.
2. Die Eigenschaften der zweiten, formatspezifischen Seite hängen von der Auftragsart, vom Format und von der Konfiguration der Zahlungserfassung ab.

Abhängig von Ihren eingegebenen Daten können weitere Felder für Überweisungen und Lastschriften angezeigt werden. Die Pflichtfelder sind mit einem Sternchen gekennzeichnet. Wenn Sie mit einer Vorlage arbeiten, werden, abhängig von Ihrer Vorlage, einige oder alle der folgenden Felder ausgefüllt. Sobald die Pflichtfelder ausgefüllt sind, ermittelt das System, welche Felder für Ihre Zahlung erforderlich sind, und zeigt diese im zweiten Teil der Seite entsprechend an.

#### 7.3 Wo finde ich die offenen Zahlungen?

Sie erreichen diese Seite über „Zahlungen/Offene Zahlungen“. Auf dieser Seite werden alle Zahlungen und Sammelaufträge aufgeführt, die noch nicht vollständig autorisiert und/oder noch nicht an den Bankrechner übermittelt wurden.

Möchten Sie mehrere offene Zahlungen löschen, müssen die Datensätze vorerst zu einem Sammelauftrag erstellt werden und im Anschluss über die Schaltfläche „Weitere Aktionen/Zurückweisen“ deaktiviert werden (siehe dazu 7.6). Der zurückgewiesene Sammelauftrag wird mit dem Status „Vom Benutzer zurückgewiesen“ auf der Seite „Übermittelte Zahlungen“ angezeigt.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### Hierbei ist Folgendes zu beachten!

Im BFS-Net.Banking wurden Einzelaufträge durch eine Mehrfachauswahl auch als Einzelaufträge betrachtet und als Einzelauftrag übertragen. Diese Einzelaufträge wurden somit auch auf dem Kontoauszug als Einzelbuchung verarbeitet. Im neuen Online Banking wird nach Mehrfachauswahl der offenen Zahlungen ein Sammelauftrag erstellt und auch als Sammelbuchung auf dem Kontoauszug angezeigt. Wenn Einzelaufträge als Einzelbuchung auf dem Kontoauszug angezeigt werden sollen, muss der Auftrag einzeln autorisiert werden!

### 7.4 Wie erstellt man einen Sammelauftrag?

1. Öffnen Sie zunächst die Seite „Offene Zahlungen“, indem Sie zu „Zahlungen“ => „Offene Zahlungen“ navigieren.
2. Wählen Sie die zusammenzufassenden Zahlungen durch Aktivieren der entsprechenden Kontrollkästchen aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Erstellen“ => „Sammelauftrag erstellen“ am unteren Seitenrand. Der erstellte Sammelauftrag wird auf der Seite „Resultierende Sammelaufträge“ angezeigt.

Die Einzelzahlungen, die Sie zu den Sammelaufträgen zusammengefasst haben, werden nicht mehr auf der Seite „Offene Zahlungen“ aufgeführt.

### 7.5 Wie kann ein Sammelauftrag bearbeitet werden (Sammelauftrag auflösen)?

Um einen Sammelauftrag erneut bearbeiten zu können, muss dieser zurück in Einzelzahlungen aufgelöst werden. Hierfür wählen Sie den Sammelauftrag auf der Seite „Offene Zahlungen“ aus und aktivieren über „Weitere Aktionen“ die Funktion „Sammelauftrag auflösen“; die Warnmeldung muss mit „Ja“ bestätigt werden. Nun ist eine Bearbeitung der erfassten Einzelzahlungen möglich, oder es können an dieser Stelle weitere Zahlungen erfasst werden. Zuletzt können diese Einzelzahlungen selektiert und über das Aktionsfeld „Erstellen“ als neuen Sammelauftrag generiert werden.

### 7.6 Wie kann ein teilautorisierter Sammelauftrag gelöscht werden?

Sammelaufträge mit dem Status „Teilweise autorisiert“, die gelöscht werden sollen, müssen zunächst zurückgewiesen werden (über „Weitere Aktionen“). Anschließend wird der Sammelauftrag mit entsprechender Auftragsreferenz im System deaktiviert und kann nicht mehr bearbeitet oder übertragen werden.

### 7.7 Wo stehen alle erfassten offenen Zahlungen?

Die offenen Zahlungen auf der Seite „Zahlungen“ ersetzen die „alte Unterschriftsmappe“. Hier erhalten Sie eine zusammenfassende Übersicht aller erfassten Zahlungen und Sammelaufträge, die noch nicht vollständig autorisiert und/oder noch nicht an das Zahlungsverarbeitungssystem übermittelt wurden. Hier können Sie mehrere Zahlungen markieren und als Sammelauftrag mit nur einer TAN freigeben.

### 7.8 Wo werden übertragene Zahlungen angezeigt?

Auf der Seite „Zahlungen“ => „Übermittelte Zahlungen“ wird eine Liste mit übermittelten Einzelzahlungsaufträgen und Sammelaufträgen angezeigt.

Unter „Unterschriftsrecherche“ erhalten Sie zusätzlich eine Übersicht aller Zahlungsaufträge, die intern und extern autorisiert oder zurückgewiesen wurden.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 7.9 Auf welcher Seite stehen nun die Fremddateien aus der alten Unterschriftsmappe?

Fremddateien werden unter „Verteilte elektronische Unterschrift“ signiert. Diese Seite enthält eine Liste von Sammelaufträgen, die für eine verteilte elektronische Unterschrift vorgesehen sind. Dies betrifft auch Zahlungen von Service-Rechenzentren.

### 7.10 Ich habe eine Verständnisfrage zu einer Statusmeldung

Bitte schauen Sie hierzu in die umfangreiche Verfahrensbeschreibung.

### 7.11 Kann die geleistete Signatur einer Zahlung gelöscht werden?

Die geleistete Signatur in einem Zahlungsauftrag kann im neuen Online Banking nicht gelöscht werden. Es besteht jedoch die Möglichkeit, den Zahlungsauftrag mit der Aktion „Zurückweisen“ abzulehnen.

Sammelaufträge werden nach Ausführen der Aktion „Zurückweisen“ von der Liste „Offene Zahlungen“ oder „Verteilte elektronische Unterschrift“ nach „Übermittelte Zahlungen“ verschoben. Diese erhalten den Status „Vom Benutzer abgewiesen“ und können nicht mehr bearbeitet werden.

### 7.12 Welche Zahlungen können zurückgewiesen werden?

Zurückweisen kann man sämtliche unterschriebenen Einzelzahlungen und Sammelaufträge einschließlich Einreichungen von Service-Rechenzentren mit folgendem Status:

- Teilweise autorisiert
- Bereit zur Autorisierung
- Sendefehler, wiederholbar
- Warten auf Ausführung
- Warten auf Freigabe
- Warten auf Remote-Autorisierung

### 7.13 Adressbuch (Partnerdaten)

#### 7.13.1 Wie kann man Adressaten (Partnerdaten) speichern

Nutzen Sie bei der Zahlungserfassung die Möglichkeit, neue Begünstigte/Zahlungspflichtige im Adressbuch zu speichern. Aktivieren Sie die Box „Im Adressbuch speichern“, wenn Sie den neuen Begünstigten im Adressbuch speichern möchten.

#### 7.13.2 Wie kann man gespeicherte Adressaten (Partnerdaten) verändern? Die Pflege von Adressaten ist über den Menüpunkt „Zahlungen“ => „Adressbuch“ möglich.

Hier können Sie bereits bestehende Adressaten bearbeiten, Anzeigenamen des Adressaten im Adressbuch ändern oder den in der Zahlung verwendeten Namen des Adressaten anpassen (Name in der Zahlung).

#### 7.13.3 Warum werden bei der Zahlungserfassung nicht alle Adressaten angezeigt?

Im Drop-down-Listefeld „Verwendet von“ können Sie die Gesellschaften auswählen, die den Adressaten verwenden. Wählen Sie „Alle Gesellschaften“ aus, wenn der aktuelle Adressat von allen Gesellschaften, die im System für den aktuellen Kunden gespeichert sind, verwendet werden soll. Wählen Sie den **Namen einer bestimmten Gesellschaft** aus, darf nur diese den aktuellen Adressaten verwenden.



## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

Weiterhin kann mit „**Verwendet als**“ die Verwendung des Adressaten bestimmt werden:

- Wählen Sie „**Begünstigter**“ aus, wenn der aktuelle Adressat als Empfänger verwendet werden soll.
- Wählen Sie „**Zahlungspflichtiger**“ aus, wenn der aktuelle Adressat als Zahlungspflichtiger verwendet werden soll.
- Wählen Sie „**Begünstigter & Zahlungspflichtiger**“ aus, wenn der aktuelle Adressat als Empfänger und als Zahlungspflichtiger verwendet werden soll.

### 7.14 Zahlungsvorlagen

#### 7.14.1 Wie erstellt man eine Zahlungsvorlage?

Eine Zahlungsvorlage können Sie aus einer zahlungsbezogenen Seite, z. B. „Überweisung erstellen“, „Lastschrift erstellen“, „Zahlungen in Sammelaufträgen“, „Details einer Zahlung“, über die Felder „Weitere Aktionen“ und „Vorlage speichern“ erstellen.

#### 7.14.2 Wie kann ich eine Zahlung aus der Liste der Zahlungsvorlagen erstellen?

Sie haben drei Möglichkeiten, um eine Zahlung aus einer Zahlungsvorlage zu erstellen:

- Wählen Sie auf der Seite „Überweisung erstellen“ oder „Lastschrift erstellen“ aus dem Dropdown-Listefeld „Vorlage verwenden“ eine Vorlage aus. Die Felder in Ihrer Zahlung werden automatisch mit den bereits in der Vorlage enthaltenen Daten gefüllt. Sie können die Daten ändern oder vervollständigen und so Ihre Zahlung abschließen.
- Klicken Sie auf der Seite „Zahlungsvorlagen“ oder „Details der Zahlungsvorlage“ auf die Schaltfläche „Zahlung aus der Vorlage erstellen“. Abhängig von den Daten, die bereits in der ausgewählten Zahlungsvorlage enthalten sind, wird die Seite „Überweisung erstellen“, „Lastschrift erstellen“ angezeigt und mit den Daten der Vorlage vorausgefüllt. Sie können nun die Daten ändern oder vervollständigen und so Ihre Zahlung abschließen.
- Erstellen Sie eine Zahlung aus einer Zahlungsvorlage über einen Adressbucheintrag.

#### 7.14.3 Wo kann ich die gespeicherten Zahlungsvorlagen pflegen oder löschen?

Auf der Seite „Zahlungen“ => „Zahlungsvorlagen“ können Sie die Liste Ihrer Zahlungsvorlagen sehen, ändern oder aus dem System löschen.

Sammelaufträge müssen zunächst zurückgewiesen werden (über „Weitere Aktionen“). Anschließend wird der Sammelauftrag mit entsprechender Auftragsreferenz im System deaktiviert und kann nicht mehr bearbeitet oder übertragen werden.

#### 7.14.4 Warum stehen bei der Zahlungserfassung nicht alle Zahlungsvorlagen zur Verfügung?

Siehe hierzu Punkte 8.4.3 „Verwendung als“, ob die zugeordnete Verwendung des Adressaten als Empfänger und/oder als Zahlungspflichtiger gespeichert ist.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 7.15 Wie erstellt man eine Sammelvorlage?

Die Zahlungsvorlagen im Menu „Zahlungen“ beinhalten ein Attribut mit der Beschreibung „Sammelvorlage“. Hier können Sie mehrere Zahlungsvorlagen mit derselben Beschreibung versehen. Ebenso finden Sie eine gleichnamige Spalte „Sammelvorlage“, welche Sie über das Einstellungs-Zahnrad mit Drag & Drop in die Tabellenkopfzeile verschieben können.

Die Übersicht der Zahlungsvorlagen kann nun in der Spalte „Sammelvorlage“ nach dem Zweck gefiltert werden. Sie können sich für jede gefilterte Sammlervorlage zum Beispiel „Mitgliedseinzüge monatlich“ eine Ansicht anlegen, die alle dazugehörigen Zahlungsvorlagen beinhaltet.

(Hinweis: Im Zuge der Migration wird der Name der Sammelvorlage aus dem BFS-Net.Banking in das Feld „Sammelvorlage“ der Zahlungsvorlage übernommen. Der Name der Einzelzahlungsvorlage entspricht dem Namen der BFS-Net.Banking-Einzelzahlungsvorlage. )

### 7.16 Wie erstellt man einen Sammelauftrag aus einer Sammelvorlage?

Zum Erstellen eines Sammelauftrags (Überweisung/Lastschrift) aus einer Sammlervorlage wählen Sie entweder die dafür erstellte Ansicht der Sammelvorlage aus (siehe dazu 7.15) oder filtern Sie Zahlungsvorlagen aus der hinzugefügten Tabellen-Spalte „Sammelvorlage“. Mit der Massenaktualisierung können Sie den Betrag oder Verwendungszweck aller Zahlungsvorlagen anpassen.

Wählen Sie nun alle Zahlungsvorlagen aus und klicken auf die Schaltfläche **Zahlung aus der Vorlage erstellen**, um einen Sammelauftrag zu erstellen. Der erstellte Sammelauftrag wird unter offene Zahlung zur Autorisierung bereitgestellt.

### 7.17 Wiederkehrende Zahlungen

Navigieren Sie zu „Zahlungen“ => „Wiederkehrende Zahlungen“. Diese Ansicht zeigt eine Liste der im Online Banking registrierten wiederkehrenden Zahlungen an.

**Hinweis: Wiederkehrende Aufträge sind keine bankseitig geführten Daueraufträge.**

Die systemseitige Löschung von Teilnehmern, die zuvor „Wiederkehrende Aufträge“ autorisiert haben, bedingt eine Löschung der Freigabe. Für die weitere Ausführung bedarf es einer neuen Autorisierung durch aktive und berechnigte Teilnehmer.

### 7.18 Zahlungen importieren

#### 7.18.1 Wie kann ich Zahlungsdateien importieren?

Navigieren Sie zu „Zahlungen“ => „Zahlungen importieren“, alternativ zu „Zahlungen“ => „Importierte Zahlungsdateien“, und klicken Sie auf „Importieren“.

Grundsätzlich werden im neuen Online Banking alle Zahlungen vorerst importiert, autorisiert und im Anschluss übertragen.

**Hinweis** ☞ Der Import als Einzel- oder Sammelvorlage entfällt, dafür besteht die Möglichkeit, neue Adressaten die in der importieren Zahlungsdatei erscheinen, in das Adressbuch aufzunehmen.

Sie können eine Datei folgendermaßen importieren:

- Datei importieren als **Sammelauftrag für große Dateien (ohne Zahlungsdetails)**: Diese Option wird für den Import von großen Sammelauftragsdateien verwendet. Die Details zu den enthaltenen Zahlungen werden nicht importiert. Bei diesem Import wird das Format der Zahlungsdatei 1:1 übernommen!
- Datei importieren als **Sammelauftrag (mit Zahlungsdetails)**:

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

Diese Option wird für den Import von Sammelauftragsdateien verwendet. Die Details zu den enthaltenen Zahlungen werden ebenfalls importiert.

Bei diesem Import wird das Format der Zahlungsdatei 1:1 übernommen!

- **NEU!** Datei importieren als **Einzelzahlungen ohne Sammelauftragserstellung**:  
Hier wird der Sammelauftrag importiert und in Einzelzahlungen aufgelöst. Anschließend können die gewünschten Einzelzahlungen selektiert und als Sammelauftrag gruppiert werden.
- Datei importieren als **Einzelzahlungen mit anschließender Sammelauftragserstellung**:  
Diese Option wird verwendet, um Zahlungsdateien zu importieren und als Sammelauftrag zu autorisieren. Hier wird die Zahlungsdatei importiert und ein Sammelauftrag mit dem Standard SEPA-Format der Bank erstellt

### Aktionen!

#### Mehrere Zahlungsdateien importieren:

Klicken Sie auf „**Importieren**“ und „**weiter**“, um die ausgewählte Datei zu importieren, die Importseite zu aktualisieren und einen weiteren Import durchzuführen.

#### Eine einzelne Zahlungsdatei importieren:

Klicken Sie auf „**Importieren**“, um die ausgewählte Datei zu importieren und die aktuelle Seite zu schließen.

Importierte Zahlungsdateien werden über „Zahlungen“ => „Offene Zahlungen“ und/oder „Importierte Zahlungsdateien“ angezeigt, die noch nicht vollständig autorisiert und/oder noch nicht an das Zahlungsverarbeitungssystem übermittelt wurden.

## 7.19 Dateiversand (Manuell zur VEU übertragen)

Für einen Dateiversand importieren Sie über Zahlungen/Zahlungen importieren zuerst Ihre SEPA-Zahlungsdatei als **Sammelauftrag für große Dateien (ohne Zahlungsdetails) oder Sammelauftrag (mit Zahlungsdetails)**, siehe dazu 7.17.

Als nächstes muss der importierte Sammelauftrag aus den offenen Zahlungen mit einer Teilautorisierung\* über „Weitere Aktionen/Manuell zur VEU übertragen“ an die Bank übermittelt werden. Der Auftrag wird dadurch versendet und kann von den entsprechend berechtigten Teilnehmern eigener und fremder Kunden-ID's unter dem Menü Zahlungen/Verteilte elektronische Unterschrift, autorisiert werden. **(siehe dazu auch 7.9)**

\*Importierte Zahlungsdatei muss vorher mindestens mit einer Transport,- Erst,- oder Zweitunterschrift, autorisiert werden.

## 8. Administration, Personalisierung und Informationen

### 8.1 Was ist eine „Änderung“?

Alle administrativen Änderungen in den Gesellschaften oder Konten müssen vom Benutzer autorisiert werden. Hier werden alle Änderungsvorgänge angezeigt, die von einem Benutzer initiiert werden.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 8.2 Gesellschaften (Auftraggeberdaten)

Auftraggeberdaten werden auf der Seite „Gesellschaften“ über „Administration“ => „Gesellschaften“ erreicht. Die erste Gesellschaft wird stets automatisch durch das System erstellt. Es können weitere Gesellschaften hinzugefügt werden, indem neue Gesellschaften erstellt werden.

Eine Gesellschaft tritt normalerweise als Auftraggeber einer Zahlung auf. Sie kann jedoch auch Kontoinhaber oder handelnde Partei im Auftrag des Auftraggebers der Zahlung sein. Diese Gesellschaft steht für die Kunden, die z. B. Niederlassungen oder angeschlossene Firmen repräsentieren. Für das Erstellen von SEPA-Lastschriften muss die Gläubiger-ID hinterlegt werden.

Die Gläubigerkennung muss in SEPA-Lastschriften angegeben werden und stellt eine eindeutige Kennung des Gläubigers der Zahlung dar. Dadurch wird es für Gesellschaften möglich, kontounabhängig Lastschriften zu erstellen. Deutschen Gläubigern wird die Gläubigerkennung durch die Deutsche Bundesbank zugewiesen.

### 8.3 Konten

In dieser Ansicht werden alle Ihre verfügbaren Konten angezeigt. Über das Einstellungs-Zahnrad können Sie die Tabellenkopfzeile um weitere Spalten erweitern, zum Beispiel Kontoart.

 Hier besteht aktuell eine Besonderheit!

In der aktuellen Ausbaustufe werden *nur zwei Kontoarten* bereitgestellt, und zwar Giro- und Sonderkonto. Zu den **Sonderkonten** zählen alle Nicht-Zahlungsverkehrskonten wie z. B. Spar- und Darlehenskonten u. v. m. Zahlungsverkehr ist nur mit **Girokonten** möglich.

#### 8.3.1 Kann der Kontoname (Konto IBAN) in den Kontoauszügen angepasst werden?

In den Kontodetails können Sie den Anzeigenamen des Kontos für das Online Banking ändern.

Starten Sie dazu in der linken Menüführung die Administration unter Kundenobjekte / Konten. Öffnen Sie nun die Kontodetails des betroffenen Kontos und vergeben die gewünschte Kontobezeichnung in dem Feld Konto\*. Zum Schluss übernehmen Sie noch die Anpassung mit „Speichern“ und bestätigen die Änderung mit „Fertigstellen“. Bei erfolgreicher Änderung, erscheint oben rechts ein grüner Hinweis: „Der Kunde wurde aktualisiert“. Nun erscheint Ihre Kontobezeichnung auch auf dem Kontoauszug in dem Feld Konto.

### 8.4 Konvertierungen für Cash Management

Konvertierungen dienen zur Umwandlung von Cash-Management-Daten, die im Online Banking verfügbar sind, in Daten im CSV-Format, die zur Einspeisung in ERP-Systeme oder Kalkulationsprogramme wie Microsoft Excel verwendet werden können.

Cash-Management-Daten können über die Schaltfläche „Exportieren“ oben rechts auf allen Hauptseiten im Cash Management heruntergeladen werden.

#### 8.4.1 Wo kann ich die CSV-Definition (Konvertierung) vornehmen, um Auszugs- bzw. Umsatzinformationen herunterladen zu können?

Damit Kontoinformationen im CSV-Format heruntergeladen werden können, ist es einmalig notwendig, die Feldinformationen (welche Felder erscheinen in welcher Reihenfolge) zu definieren.

Konvertierungen können auf Benutzer- oder Kundenebene verwaltet werden:

- Benutzerdefinierte Konvertierungen: Diese Konvertierungen können nur von dem verwaltenden Benutzer selbst angesehen, geändert und verwendet werden.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

Sie erreichen die Administrationsseite über „Personalisierung“ => „Konvertierungen“.

- Konvertierungen auf Kundenebene: Diese Konvertierungen können von allen autorisierten Benutzern innerhalb der Kunden-ID angesehen, geändert und verwendet werden.

Sie erreichen die Administrationsseite über „Administration“ => „Konvertierungen“.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 8.5 Personalisierung

#### 8.5.1 Persönliche Einstellungen

Im Menü „Personalisierung“ können Sie Änderungen an den persönlichen Einstellungen (**Allgemeine Einstellungen, Bevorzugte Länder, Bevorzugte Währungen**) vornehmen.

Beispielsweise können Sie hier einstellen, welche Länder und Währungen immer am Anfang eines Drop-down-Listenfelds erscheinen sollen. Außerdem können Sie allgemeine Einstellungen wie das Anzeigeformat von Datum und Uhrzeit oder die Sichtbarkeit von Informationen und Hilfmeldungen ändern. Hier werden auch Ihre **registrierten photoTAN-Token** inklusive des Status angezeigt, die zur Anmeldung im Online Banking verwendet werden können.

#### 8.5.2 Schlüsselmanagement

Auf dieser Seite können Sie Ihr Online Banking Passwort ändern.

Die Anforderungen an das neue Passwort werden bei der Eingabe genau angezeigt und direkt bei der Eingabe überprüft. Sind alle Häkchen grün, entspricht das Passwort der Richtlinie.

Im Detail: Neue Passwörter müssen den folgenden Richtlinien entsprechen:

- 8 bis 100 Zeichen
  - Mindestens 1 Großbuchstabe
  - Mindestens 1 Kleinbuchstabe
  - Mindestens 1 Zahl
  - Mindestens 1 Sonderzeichen
- Dabei sind folgende Sonderzeichen nutzbar:

" § \$ % & / ( ) [ ] { } = ? @ € + \* # < > , . ; : - \_ ß ü ö ä Ü Ö Ä

Es dürfen nicht die letzten 5 Passwörter verwendet werden!

#### 8.5.3 Geräte konfigurieren

Auf dieser Seite wird eine Liste aller registrierten photoTAN-Geräte inklusive Status angezeigt, die zur Anmeldung im Online Banking verwendet werden können.

In der „**Übersicht der letzten Anmeldungen**“ wird eine Liste aller photoTAN-Token angezeigt, die kürzlich zur Anmeldung im Online Banking verwendet wurden.

#### 8.5.4 Meldungen

Unter Meldungen => **Einstellungen für Meldungen** können Sie eine verfügbare Meldungsregel (Geschäftsereignis) erstellen. Eine Meldungsregel legt fest, wann eine Meldung ausgelöst werden soll. Als Aktualisierungsintervall steht Portal und E-Mail zur Verfügung. **Einstellungen für Meldungskanal** stellt die möglichen Meldungskanäle (**Portal/E-Mail**) dar. Wenn dieser Kanal mit einem grünen Häkchen versehen ist, wird er gerade verwendet. Andernfalls wird ein rotes Kreuz angezeigt.

**Bitte beachten Sie folgenden Hinweis:** Benachrichtigungen aus Meldungsregeln, in denen der Kanal „E-Mail“ aktiviert wurde, werden unverschlüsselt an diese Adresse gesendet. Geben Sie daher im Freitext keine vertraulichen Kundendaten wie z.B. Bankkonten, Bankname oder ähnliches, ein.

Konfigurierte System-Meldungen werden beim Eintreten der Meldungsregel unter 9.6.1 Informationen => Meldungen (Alarmglocken-Symbol) angezeigt.

## Häufig gestellte Fragen zum Online Banking

### 8.5.5 Persönliche Konvertierungen

Die Seite „**Persönliche Konvertierungen**“ zeigt eine Liste aller vorhandenen Konvertierungen an, die Sie bislang als Benutzer für sich selbst erstellt haben.

## 8.6 Informationen

### 8.6.1 Meldungen (Alarmglocken-Symbol)

Sie gelangen zu den Einträgen des Untermenüs Meldungen, indem Sie zu Personalisierung => Meldungen navigieren. Hier werden nur Ihre aktiven Meldungen, die vom System ausgelöst und von Ihnen noch nicht bearbeitet wurden, angezeigt.

### 8.6.2 Mitteilungen (Mitteilungen-Symbol)

Navigieren Sie zu „Information“ => „Mitteilungen“, um die Liste der Mitteilungen anzusehen. Auf der Seite „Mitteilungen“ werden alle Mitteilungen zum Online Banking angezeigt, die Sie von der Bank für Sozialwirtschaft erhalten haben, z.B. bei anstehenden Wartungsarbeiten für das Online Banking.