

sevDesk GmbH, Hauptstraße 115 77652 Offenburg

An

Alle sevDesk Kunden

Flemming Lapp

Head of Customer Success

support@sevdesk.de

Tel.: +49 781 / 1255080

15.10.2019

Liebe Kundin, lieber Kunde,

auf Grund der anhaltenden Probleme vieler Banken bei der Einführung der neuen PSD2-Regularien, möchte ich mich heute stellvertretend für das sevDesk-Team direkt an dich als unsere Kundin / als unseren Kunden wenden.

Dass die Banking-Funktionalitäten innerhalb von sevDesk, durch die PSD2-Umstellungen bei den Banken, oftmals nur eingeschränkt oder gar nicht funktionieren, schockiert uns.

Leider machen die ersten Erfahrungen mit den neuen Schnittstellen der Banken nur in einzelnen Fällen Hoffnung auf schnelle Besserung. Für die Unannehmlichkeiten in deinem Workflow und den damit verbundenen höheren Zeitaufwand, möchten wir uns aufrichtig entschuldigen und um dein Verständnis für unsere Situation bitten.

Wir und unsere Schnittstellen-Partner arbeiten täglich mit Hochdruck an neuen Lösungen. Leider sind wir von den einzelnen Banken abhängig, welche grundsätzlich die Funktionsfähigkeit ihrer PSD2-Schnittstelle sicherstellen müssen.

Bei uns und vielen anderen Anbietern von Onlinelösungen entsteht der Eindruck, dass die schleppende und fehlerhafte Einführung der neuen Schnittstelle von Seite der Banken wohlwollend hingenommen wird, um eine Öffnung des Online-Banking zu verhindern.

So wird die Grundidee von PSD2, den Bankkunden ein sichereres und offenes Online-Banking zu

ermöglichen, leider ad absurdum geführt. Leidtragender sind Bankkunden in ganz Europa, die ihr Konto online nutzen und mit Drittanbietern wie sevDesk verbinden möchten.

Die zahlreichen Anfragen, welche uns in den letzten Wochen zum Thema PSD2 und Banking erreichen schärfen das Bild, dass die Informationspolitik der Banken nur bedingt zielführend und transparent ist. Oft können wir diese Anfragen aktuell nur mit Statusmeldungen zur Schnittstelle der jeweiligen Bank beantworten, da eine Anbindung der entsprechenden Bankkonten nicht oder nur bedingt möglich ist.

Erschwerend kommt hinzu, dass jede Bank fast täglich technische Änderungen und Anpassungen vornimmt. Daher können wir von unserer Seite aus nur schwer einschätzen, wann und in welchem Umfang Probleme mit einer bestimmten Bank gelöst werden.

Bei Beeinträchtigungen deines Online Bankings in sevDesk ist der Umstieg auf einen manuellen Import der Banktransaktionen via CSV-Datei oft die letzte Lösung, um weiterhin die laufenden Geldeingänge verbuchen zu können. Das macht den Prozess für dich als Kunde umständlich und entspricht definitiv nicht unseren Vorstellungen und Standards einer smarten Banking- und Finanz-Branche im Jahr 2019.

Um deine Anfragen trotz des hohen Ticketaufkommens schnellstmöglich beantworten zu können, haben wir die Kapazitäten in unserem Support-Team bereits aufgestockt. Dennoch kann es vereinzelt immer noch zu verzögerten Antworten kommen, da wir diesen immensen Anstieg an Anfragen im Vorfeld leider nicht erwarten konnten. Hierfür bitten wir um Verständnis und versichern, dass wir jedes Ticket und jede Anfrage, die uns erreicht, ausführlich prüfen und beantworten.

Abschließend versprechen wir dir, dass wir weiterhin alles in unserer Macht stehende unternehmen, um die Funktionalität unseres Online-Bankings schnellstmöglich wiederherzustellen und bitten um dein Verständnis für die Startschwierigkeiten der Banken bei der PSD2-Umstellung.

Mit besten Grüßen aus Offenburg,



Flemming Lapp

Head of Customer Success