

Kachel «Nachforschungen» für Geschäftskunden

PostFinance 

Kundenbetreuung

Beratung und Verkauf

Telefon +41 848 888 900 (Normaltarif)

Nachforschungen

PostFinance AG

Nationale Abklärungen

3030 Bern

Telefon +41 58 667 97 61

Telefax +41 58 667 62 74

Impressum

PostFinance AG

3030 Bern

Version

August 2021

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	4
1.1	Zielgruppe	4
1.2	Anmeldung	4
1.3	Preise und Konditionen	4
2.	Aktivierung	5
3.	Zahlungssuche	6
3.1	Einzeluche	6
3.1.1	Suche konfigurieren	6
3.1.2	Konto	7
3.2	Sammelsuche	7
3.2.1	Filestruktur	7
3.3	Ergebnisliste	9
3.3.1	Anzeige konfigurieren	10
4.	Nachforschung erfassen	11
5.	Übersicht	14
5.1	Suchoptionen	14
5.2	Anzeige konfigurieren	15
5.3	Bestätigung herunterladen	15
5.4	Benachrichtigungen	15
5.4.1	Neues Ergebnis	16
5.4.2	Neue Mitteilung	16
5.5	Nachforschungsauftrag bearbeiten	17
6.	Spezialfälle	18
6.1	Zahlung nicht gefunden	18
6.2	Suche und Anzeige von gesplitteten Zahlungen	18

1. Einleitung

1.1 Zielgruppe

Die PostFinance AG bietet ihren Geschäftskunden die Möglichkeit, selbstständig Nachforschungsaufträge via E-Finance zu erfassen. Die Kachel ermöglicht es, Gutschrift- und Lastschriftbestätigungen von Zahlungen herunterzuladen, Nachforschungen sowie Storni und Rückzüge zu erfassen.

1.2 Anmeldung

Es ist eine schriftliche Anmeldung nötig. Bitte kontaktieren Sie hierfür Ihren Kundenberater.

1.3 Preise und Konditionen

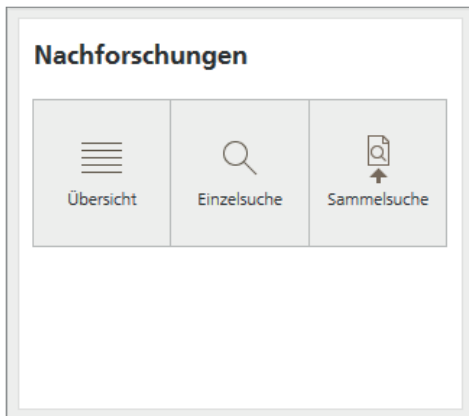
Die Aktivierung der Kachel ist kostenlos, für die Bearbeitung von Nachforschungsaufträgen fallen jedoch Gebühren an. Die aktuell gültigen Preise für Nachforschungen sind unter postfinance.ch/preise aufgeführt oder werden Ihnen auf Anfrage von Ihrem Kundenberater mitgeteilt.

2. Aktivierung

Die Kachel «Nachforschungen» wird angezeigt, wenn der eingeloggte E-Finance-User mindestens auf einem Konto das Recht «Abfrage Nachforschung» besitzt.

Das E-Recht kann auf Konten mit dem Typ «Geschäft», «Banken» und «Dienststelle» aktiviert werden.

Die Anmeldung des E-Rechtes erfolgt gemäss den Bestimmungen im Handbuch Rechte und Avisierungen.



3. Zahlungssuche

Bevor die Erfassung eines Nachforschungsauftrages möglich ist, muss die betroffene Zahlung zuerst gesucht werden. Dies birgt den Vorteil, dass gewisse Informationen wie Zahlungsdetails und Gutschrift-/Lastschriftbestätigungen direkt einsehbar bzw. downloadbar sind, ohne dass eine Nachforschung gestartet wird. Die Zahlungssuche kann entweder als Einzelsuche oder als Sammelsuche erfolgen.

3.1 Einzelsuche

Über die Lasche «Einzelsuche» können anhand von gewünschten Suchoptionen Zahlungen gesucht, Zahlungsdetails eingesehen und Gutschrift- bzw. Lastschriftbestätigungen heruntergeladen werden.

Obligatorisch auszufüllende Felder für die Suche sind «Buchungsart» und «Valutadatum».

The screenshot shows a search interface with three tabs: 'Übersicht', 'Einzelsuche', and 'Sammelsuche'. The 'Einzelsuche' tab is active. Below the tabs is a section titled 'Suchoptionen' with a dropdown arrow. There are four main search criteria: 'Konto' (set to 'Alle Konten'), 'Buchungsart' (set to 'Alle Buchungen'), 'Betrag' (with 'von' and 'bis' fields), and 'Valutadatum' (with 'von' and 'bis' fields, showing dates 30.05.2020 and 30.06.2020). A 'Suche konfigurieren' link is visible. At the bottom right are 'Zurücksetzen' and 'Suchen' buttons.

3.1.1 Suche konfigurieren

Unter «Suche konfigurieren» können die gewünschten Suchparameter pro E-Finance-User aktiviert bzw. deaktiviert werden, wobei die Kriterien «Konto», «Buchungsart», «Betrag» und «Valutadatum» nicht deaktivierbar sind.

The screenshot shows a configuration screen titled 'Suchoptionen auswählen'. It contains a list of search criteria with checkboxes: 'Konto', 'Buchungsart', 'Betrag', 'Valutadatum', 'Währung', 'Buchungsdatum', 'Referenznummer', 'AHV/NHSS', 'End To End ID', 'Einzelauftragsreferenz', 'Transaktionsreferenz PostFinance', 'Gegenkonto', 'Name Empfänger/Auftraggeber', 'Land Empfänger/Auftraggeber', 'Finanzinstitut', 'Payment ID', 'Paket ID', 'Zahlungspflichtiger (zahlbar durch)', and 'Endgültiger Zahlungsempfänger'. The first four are checked. At the bottom are 'Abbrechen' and 'Speichern' buttons.

3.1.2 Konto

Das Suchfeld «Konto» ist ein Selektionsfeld und bildet sämtliche Konten ab, für die der eingeloggte E-Finance-User das E-Recht «Abfrage Nachforschung» besitzt. Nebst den Konten werden auch sämtliche zum Konto gehörenden ESR- und ASR-Teilnahmen sowie virtuellen Konten angezeigt.

Eine Mehrfachselektion ist möglich. Wird beim Feld «Konto» kein Konto aus der Liste selektiert, so läuft die Suche auf jedem Konto. Dies kann zu einer längeren Suchzeit führen.

Zahlungen von ESR-/ASR-Teilnahmen und virtuellen Konten werden nicht gefunden, wenn nur das entsprechende Geschäftskonto selektiert wird. Es ist daher notwendig, die entsprechenden ESR-/ASR-Teilnahmen oder virtuellen Konten zu selektieren, um ein Ergebnis zu erzielen.

<input checked="" type="checkbox"/> Konto	Typ
<input checked="" type="checkbox"/> Robert Schneider SA CHF CH03 0900 0000 2500 9034 2	Geschäftskonto
<input checked="" type="checkbox"/> CH77 3000 0001 2500 9423 9	Virtuelles Konto
<input checked="" type="checkbox"/> 01-106663-9	ESR-Teilnahme

3.2 Sammelsuche

Die Sammelsuche ermöglicht den Upload einer CSV-Datei. Die CSV-Datei muss in einer vordefinierten Struktur abgefüllt sein. Eine Vorlage steht direkt im E-Finance zur Verfügung. Es können maximal 500 Zeilen übermittelt werden.

Suchen Sie mehrere Zahlungen via CSV-Upload. Verwenden Sie hierfür die Vorlage für die Sammelsuche. Benennen Sie dabei keine Spalten um und ordnen Sie die Spalten nicht neu an.

Vorlage Sammelsuche >

No file selected.

3.2.1 Filestruktur

Für die Sammelsuche ist ein File im CSV-Format und UTF-8-Encoding zugelassen. Die Bezeichnung der Spalten ist für den Upload nicht relevant. Die Reihenfolge der Inhalte muss jedoch unverändert bleiben, um eine korrekte Suche auszulösen.

Spalte	Bezeichnung	Bemerkung
A	Konto	Pflichtfeld Kann die Kontonummer oder die ESR-/ASR-Teilnehmernummer sowie die QR-IBAN enthalten. Die Postkontonummer kann im IBAN- oder im proprietären Kontonummern-Format verwendet werden.
B	Buchungsart	Pflichtfeld Zugelassen sind folgende Werte: 1 (der Wert 1 steht für Gutschriften) 2 (der Wert 2 steht für Lastschriften)
C	Valutadatum	Pflichtfeld Zugelassen ist folgendes Format: DD.MM.YYYY
D	Einzelauftragsreferenz	Pflichtfeld, wenn Spalten E, F und G leer sind. Entspricht dem ISO-Tag <EndToEndId>
E	Referenznummer	Pflichtfeld, wenn Spalten D, F und G leer sind. Entspricht dem ISO-Tag <RmtInf Strd>
F	Sozialversicherungsnummer	Pflichtfeld, wenn Spalten D, E und G leer sind.
G	Transaktionsreferenz	Pflichtfeld, wenn Spalten D, E und F leer sind. Entspricht dem ISO-Tag <AcctSvcrRef>
H	Gegenkonto	Optional Entspricht abhängig von der Buchungsart dem Gutschrift- oder Lastschriftkonto. Die Kontonummer kann im IBAN- oder im proprietären Kontonummern-Format verwendet werden.
I	Betrag	Optional Zugelassen sind nur Betragswerte ohne Währungscode mit maximal drei Dezimalstellen. Beispiel: 8956.20

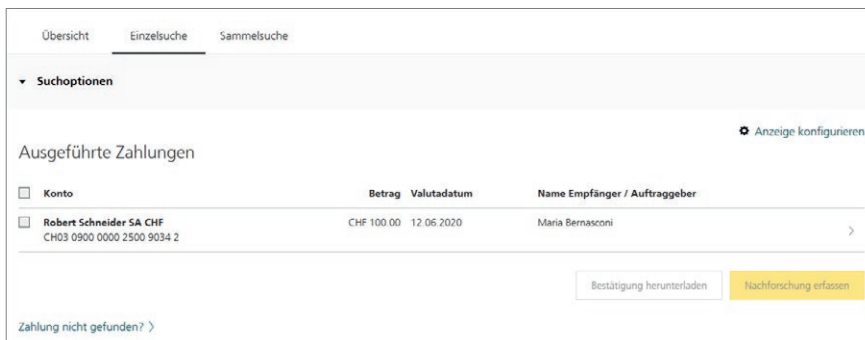
3.3 Ergebnisliste

In der Ergebnisliste werden sämtliche Zahlungen gelistet, auf die die eingegebenen Suchkriterien zutreffen (Einzel- oder Sammelsuche). Es können maximal 500 Einträge gelistet werden. Sofern mehr Treffer gefunden werden, müssen die Suchkriterien eingeschränkt werden.

Für gefundene Zahlungen stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Zahlungsdetail einsehen
- Bestätigung herunterladen
- Nachforschung erfassen

Durch Klicken auf den Pfeil ganz rechts, kann das Zahlungsdetail direkt angezeigt werden.



The screenshot shows a web interface with three tabs: 'Übersicht', 'Einzeluche', and 'Sammelsuche'. Below the tabs is a section for search options ('Suchoptionen') and a link to 'Anzeige konfigurieren'. The main section is titled 'Ausgeführte Zahlungen' and contains a table with the following data:

<input type="checkbox"/>	Konto	Betrag	Valutadatum	Name Empfänger / Auftraggeber	
<input type="checkbox"/>	Robert Schneider SA CHF CH03 0900 0000 2500 9034 2	CHF 100 00	12.06.2020	Maria Bernasconi	>

Below the table are two buttons: 'Bestätigung herunterladen' and 'Nachforschung erfassen'. At the bottom left, there is a link 'Zahlung nicht gefunden? >'.

Eine Gutschrift- bzw. Lastschriftbestätigung kann direkt heruntergeladen werden. Eine Mehrfachselektion für den Download von mehreren Dokumenten ist ebenfalls möglich. In diesen Fällen wird eine ZIP-Datei generiert.

3.3.1 Anzeige konfigurieren

Die Spalten in der Ergebnisliste können pro E-Finance-User frei konfiguriert werden. Unter «Anzeige konfigurieren» ist es möglich die gewünschten Spalten zu aktivieren / deaktivieren..

Per Default zeigt es die Spalten «Konto», «Betrag», «Valutadatum» und «Name Empfänger / Auftraggeber» an.

Schließen X

Spalten auswählen

- Konto
- Betrag
- Valutadatum
- Buchungsdatum
- Referenznummer
- AHV/WNKS
- End To End ID
- Einzelauftragsreferenz
- Transaktionsreferenz PostFinance
- Gegenkonto
- Name Empfänger/Auftraggeber
- Land Empfänger/Auftraggeber
- Finanzinstitut
- Payment ID
- Paket ID

Abbrechen Speichern

4. Nachforschung erfassen

Um eine oder mehrere Nachforschungen zu erfassen, können die gewünschten Zahlungen in der Ergebnisliste selektiert (Multiselektion ist möglich) und mittels «Nachforschung erfassen» in Auftrag gegeben werden.

Alle selektierten Zahlungen werden in einer Auftragsübersicht temporär zusammengefasst, um die Angaben für die Nachforschung zu ergänzen.

Bitte beachten Sie, dass Nachforschungen kostenpflichtig sind.

[Preise >](#)

Bitte ergänzen Sie die Angaben zum offenen Nachforschungsauftrag.

Auftragsübersicht

Konto	Betrag	Valutadatum	Name Empfänger / Auftraggeber	Status
Robert Schneider SA CHF CH03 0900 0000 2500 9034 2	CHF 100.00	12.06.2020	Maria Bernasconi	Offen

[Zurück](#) [Angaben ergänzen](#)

Die Angaben können über «Angaben ergänzen» oder direkt in den einzelnen Aufträgen vervollständigt werden. Die Bearbeitung der Aufträge mit der Option «Angaben ergänzen» ermöglicht eine sequenzielle Vervollständigung der einzelnen Aufträge.

Für jeden Nachforschungsauftrag werden die Zahlungsinformationen erneut zusammengefasst. Darunter befindet sich die Sektion «Angaben zur Nachforschung».

Angaben zur Nachforschung

Nachforschung Storno / Rückzug

Nachforschungsgrund

Weitere Angaben (optional)

1000 Zeichen verbleibend

Kundenreferenz

Kontaktperson

Dokumente ⓘ No file selected.

[Zur Auftragsübersicht](#) [Abbrechen](#) [Fertigstellen](#)

Die nachfolgende Tabelle beschreibt die einzelnen Informationen und deren Verwendungszweck:


Attribut	Beschreibung	Pflichtfeld
Nachforschung bzw. Storno/ Rückzug	<p>Es ist zwingend anzugeben, ob es sich um eine Nachforschung oder einen Storno bzw. Rückzug handelt.</p> <p>Nachforschung Bei einer Nachforschung werden Informationen zur betroffenen Zahlung eingeholt, ohne diese zurückzufordern oder zu stornieren.</p> <p>Storno/Rückzug Abhängig von der Zahlungsrichtung (Gut- oder Lastschrift), kann mit dem Nachforschungsauftrag die Stornierung bzw. der Rückzug der Zahlung in Auftrag gegeben werden. Bei Zahlungen zugunsten von Drittbanken wird der entsprechende Rückzug bei der Empfängerbank beantragt.</p>	X
Grund der Nachforschung	<p>Um eine Nachforschung erfassen zu können, ist die Angabe eines Nachforschungsgrundes zwingend. Welche Gründe zur Auswahl stehen, ist davon abhängig, ob es sich um eine Nachforschung oder einen Storno/Rückzug handelt.</p> <p>Der Nachforschungsgrund kann erst hinzugefügt werden, wenn eine Auswahl zwischen Nachforschung und Storno/Rückzug getroffen wurde.</p>	X
Weitere Angaben	<p>Unter «Weitere Angaben» können zusätzliche Informationen zum Auftrag erfasst werden. Diese Angaben sind später in der Übersicht, beim jeweiligen Auftrag, ersichtlich und eignen sich somit auch für eine interne Verwendung.</p> <p>Die Angaben können erst hinzugefügt werden, nachdem eine Auswahl zwischen Nachforschung und Storno/Rückzug getroffen wurde. Maximal stehen 1000 Zeichen zur Verfügung.</p>	
Kundenreferenz	<p>Entspricht einer internen Referenz aus Kundenoptik. Für PostFinance handelt es sich hierbei um keine eindeutige Referenz, die für die Identifizierung des Auftrages genutzt wird. Die Referenz ist später in der Übersicht des entsprechenden Auftrages ersichtlich und ermöglicht somit die Suche danach.</p> <p>Die Kundenreferenz kann erst hinzugefügt werden, wenn eine Auswahl zwischen Nachforschung und Storno/Rückzug getroffen wurde.</p>	
Kontaktperson	<p>Es können sämtliche Personen mit dem E-Recht «Abfrage Nachforschung» auf dem betroffenen Konto selektiert werden. Per Default wird der Name des eingeloggten E-Finance-Users angezeigt.</p> <p>Wichtig: Resultate des Nachforschungsauftrages sind für alle E-Finance-User mit dem entsprechenden E-Recht auf dem Konto ersichtlich. Die Resultate werden nicht nur dem E-Finance-User angezeigt, der, welcher als Kontaktperson aufgeführt ist.</p>	
Dokumente	<p>Es ist möglich, für den Auftrag Dokumente hochzuladen. Diese werden später in der Übersicht beim entsprechenden Auftrag angezeigt. Ein Dokument darf max. 10 MB gross sein. Zugelassen sind folgende Formate: .pdf, .tif, .tiff, .xml, .txt.</p>	
Angaben für alle Aufträge übernehmen	<p>Diese Option stellt sicher, dass für alle einzelnen Aufträge, die in der temporären Auftragsübersicht enthalten sind, dieselben Angaben übernommen werden. Vor dem Versand der einzelnen Aufträge ist eine erneute Bearbeitung dieser, in der temporären Auftragsübersicht, möglich.</p>	

Das Senden der Aufträge ist erst möglich, wenn alle Aufträge den Status «Fertiggestellt» anzeigen. Einzelne Aufträge können immer noch bearbeitet oder gelöscht werden.

Bitte beachten Sie, dass Nachforschungen kostenpflichtig sind.

[Preise >](#)

Auftragsübersicht

Konto	Betrag	Valutadatum	Name Empfänger / Auftraggeber	Status	
Robert Schneider SA CHF CH03 0900 0000 2500 9034 2	CHF 100.00	12.06.2020	Maria Bernasconi	Fertiggestellt	

5. Übersicht

In der Übersicht können alle in Auftrag gegebenen Nachforschungen eingesehen, Resultate heruntergeladen und Mitteilungen an PostFinance verfasst werden.

Es ist zu beachten, dass es einige Minute dauern kann, bis es die soeben erstellen Nachforschungsaufträge in der Übersicht anzeigt.

5.1 Suchoptionen

Die E-Finance-User können unter «Suche konfigurieren» die gewünschten Suchparameter aktivieren bzw. deaktivieren. Es gilt hierbei zu beachten, dass die Kriterien «Status», «Nachforschungs-ID», «Datum der Nachforschung» und «Kundenreferenz» nicht deaktivierbar sind und es diese somit als Default anzeigt.



Die Nachforschungsaufträge können die folgenden Status aufweisen:

Status	Beschreibung
Rückmeldung erforderlich	Für Aufträge in diesem Status benötigt PostFinance weiterführende Informationen, um das Nachforschungsbegehren zu bearbeiten. Im Detail des Auftrages unter der Lasche «Mitteilungen» kann eingesehen werden, was aktuell noch fehlt. Wichtig: Bleiben diese Aufträge seitens des Kunden während zehn Arbeitstagen unbearbeitet, so wird der Auftrag automatisch annulliert.
Abgeschlossen	Abgeschlossene Aufträge wurden von PostFinance finalisiert, und es steht ein Ergebnis zum Download bereit.
In Bearbeitung	Die Aufträge werden zurzeit bei PostFinance bearbeitet. Es ist keine Bearbeitung seitens des Kunden nötig.
In Abklärung bei Dritten	PostFinance hat eine Anfrage bei Dritten (z. B. Drittbank, Filiale der Post usw.) gemacht und wartet auf eine Rückmeldung. Es ist keine Bearbeitung seitens des Kunden nötig.

5.2 Anzeige konfigurieren

Die Spalten in der Ergebnisliste sind pro E-Finance-User frei konfigurierbar. Unter «Anzeige konfigurieren» ist, mit Ausnahme des Wertes «Benachrichtigung», eine Aktivierung / Deaktivierung der Spalten möglich. Per Default werden die Spalten «Nachforschungs-ID», «Datum der Nachforschung», «Konto», «Auftragsart», «Betrag» und «Name Empfänger/Auftraggeber» angezeigt.

Spalten auswählen

Schliessen X

- ID
- Datum der Nachforschung
- Kundenreferenz
- Konto
- Auftragsart
- Betrag
- Valutadatum
- Buchungsdatum
- Gegenkonto
- Name Empfänger/Auftraggeber
- Land Empfänger/Auftraggeber
- AHV/NSS
- Finanzinstitut
- Benachrichtigung

Abbrechen Speichern

5.3 Bestätigung herunterladen

Für die Nachforschungsaufträge können Gutschrift- bzw. Lastschriftbestätigungen heruntergeladen werden. Dies kann entweder per Selektion auf der Übersicht oder über die jeweilige Detailseite des Auftrags mittels «Bestätigung herunterladen» vorgenommen werden.

5.4 Benachrichtigungen

Es gibt zwei Benachrichtigungstypen:

- Neues Ergebnis
- Neue Mitteilung

Sobald ein neues Ergebnis oder eine neue Mitteilung vorhanden ist, wird beim jeweiligen Nachforschungsauftrag die Spalte «Benachrichtigung» farblich markiert.

5.4.1 Neues Ergebnis

Für abgeschlossene Nachforschungsaufträge wird das Ergebnis direkt beim entsprechenden Auftrag angezeigt. Dieses kann entweder direkt auf der Übersicht mittels «Ergebnis herunterladen» abgeholt werden (Mehrfachselektion möglich) oder über die jeweilige Detailseite des Auftrages. Sobald das Dokument abgeholt wurde, verschwindet die Benachrichtigung. Das Ergebnis steht jedoch weiterhin, auf der Detailseite des Nachforschungsauftrages, zum Download zur Verfügung.

Abgeschlossen Anzeige konfigurieren						
<input type="checkbox"/>	ID	Datum der Nachforschung	Konto	Auftragsart	Betrag	Benachrichtigung
<input type="checkbox"/>	564789	29.05.2020	Robert Schnelder SA CHF CH03 0900 0000 2500 9034 2	Nachforschung	CHF 300.00	Neues Ergebnis >
<input type="checkbox"/>	611324	05.06.2020	01-106663-9	Storno / Rückzug	EUR 190.00	>

5.4.2 Neue Mitteilung

Steht für einen Nachforschungsauftrag eine neue Mitteilung von PostFinance zur Verfügung, wird diese beim entsprechenden Auftrag angezeigt. Sobald die Mitteilung gelesen wurde, verschwindet die Benachrichtigung. Es ist jedoch immer noch möglich, sie einzusehen.

5.5 Nachforschungsauftrag bearbeiten

Sobald ein Nachforschungsauftrag aufgegeben wurde, kann er grundsätzlich nicht mehr mutiert werden, da PostFinance den Auftrag bereits bearbeitet. Es ist jedoch möglich, Mitteilungen zu schicken. Die Mitteilungsfunktion steht für jeden Auftrag in jedem Status zur Verfügung. Mitteilungen können im Detail des Nachforschungsauftrages eingesehen und verschickt werden.

Nachforschung Schließen X

ID 888832

Kontobezeichnung
CI177 3000 0001 2500 9423 9

Datum der Nachforschung 17.06.2020	Gutschrift CHF 170.00
---------------------------------------	--------------------------

Details zur Nachforschung Mitteilungen

Angaben zur Nachforschung

Status: In Bearbeitung

Kundenreferenz: ERI

Auftragsart: Nachforschung

Nachforschungsgrund: Zahlungseingang nicht identifizierbar

Kontaktperson: Robert Schneider

Dokumente: Nachweis.pdf

No file selected.

Auftraggeber

Konto: CH63 0900 0000 2500 9779 8

Name / Adresse: Maria Bernasconi
Place de la Gare
7507
Biel/Bienne

Finanzinstitut: PostFinance AG
Mingerstrasse 20
3030 Bern

Land: Schweiz

Zahlungsinformationen

Valutdatum: 12.06.2020

Buchungsdatum: 12.06.2020

AHV/NINSS: 756.0000.0000.00

Des Weiteren ist es möglich, nachträglich ein Dokument hinzuzufügen. Dieses kann im Detail des Nachforschungsauftrages hochgeladen werden.

6. Spezialfälle

6.1 Zahlung nicht gefunden

Kann die gewünschte Zahlung nicht gefunden werden, so ist es möglich, eine Nachforschung mit freien Suchkriterien aufzugeben. Nachforschungen für Zahlungen mit einem Buchungsdatum vor dem 3. April 2018 können infolge der Kernbankenumstellung bei PostFinance nur über diese Funktion aufgegeben werden.

6.2 Suche und Anzeige von gesplitteten Zahlungen

Zahlungen, die aufgrund des maximalen Betrages per Check gesplittet werden, werden pro Split in der Ergebnisliste angezeigt. Je nach Suchkriterium zeigt es somit nicht alle Splits an (z.B. bei einer Eingrenzung des Betrages). Idealerweise wird hier mit einer Referenz wie AHV-Nummer oder End-to-end-ID gesucht.

Wird auf einem Split die Zahlungsbestätigung heruntergeladen, so generiert das System sämtliche Bestätigungen der gesamten Zahlung.

Die Nachforschung wird auf dem Split erstellt, der für die Erfassung der Nachforschung gewählt wurde. Jedoch wird das Nachforschungsteam feststellen, dass es sich um mehrere gesplittete Zahlungen handelt und kann entsprechend handeln bzw. Rücksprache mit dem Kunden nehmen.