

Für Ihre Fragen zum Wertpapiergeschäft stehen Ihnen folgende Kontaktkanäle bei der dwpbank, der DZ BANK und der Atruvia zur Verfügung.
Als schriftlichen Eingangskanal bei der dwpbank nutzen Sie bitte grundsätzlich das System WPTicket. Die telefonische Erreichbarkeit der dwpbank ist an Bankarbeitstagen von 8:00 bis 17:00 Uhr und an Geschäftstagen (Handels- und Clearingtage der Deutsche Börse AG), die keine Bankgeschäftstage sind, von 10:00 bis 14:00 Uhr gegeben.

Zuständig	Thema (Mailadresse)	Telefon	FAX
	Abfragedatei Par.24c KWG	069/5099-4300	
	Abrechnungskorrekturen Inland (Euro) (Nur bereits abgerechnete Orders. Noch nicht abgerechnete Orders ändern Sie bitte selbst ab)	069/5099-4300	069/5099-6594
	Abrechnungskorrekturen Handelswährung in Fremdwährung (nicht Euro) (Nur bereits abgerechnete Orders. Noch nicht abgerechnete Orders ändern Sie bitte selbst ab)	069/5099-4501	069/7447-2227
	Auswertungs-Anforderungen	069/5099-4501	
	AWV-Meldung	069/5099-4300	
	Compliance / Meldewesen: Anwendungsfragen	069/5099-4501	
	CSDR-Service Geldbußen - Rückfragen zu Reklamationen (bitte WPTicket eröffnen und die Servicekategorie "Depotüberträge / Belieferung" auswählen) - Rückfragen zu Geldbußen Informationen, Gutschriften/Einzug der Geldbußen (z.B. Höhe der Geldbußen)	069/5099-4300	
	Depotbank-Abwicklung	069/5099-4501	
	Depotbestandsführung / Verwahrung	069/5099-4300	
	Depot-Jahresabschluss	069/5099-6226	069/5099-3599
	Depot-Statistik (Depotstatistik@dwpbank.de)	069/5099-4300	
	Depotüberträge und Belieferungen (siehe a bis j) a) Depotüberträge u. Bestandsverlagerung / -buchung / -überwachung / Nachbearbeitung	069/5099-4600	
	b) Lagerstellenumlegungen (Lagerstellenumlegung@dwpbank.de)	069/5099-3376	069/5099-3824
	c) Ausland (frei von Zahlung) NON T2S Eingänge (Transfer.Free.IN@dwpbank.de) Ausgänge (Transfer.Free.OUT@dwpbank.de)	069/5099-4600	Ein: 069/5099-2090 Aus: 069/5099-2049
	d) Ausland (gegen Zahlung) Eingänge / Ausgänge (Settlement.Geno.DUE.AP@dwpbank.de)	069/5099-1203	069/5099-1017
	e) Inland (frei von Zahlung) T2S Eingänge (DAKV.FREE.IN@dwpbank.de) Ausgänge (DAKV.FREE.OUT@dwpbank.de)	069/5099-4300	Ein: 069/5099-1279 Aus: 069/5099-1429
	f) Inland (gegen Zahlung) Eingänge / Ausgänge (Settlement.Geno.DUE.AP@dwpbank.de)	069/5099-4600	069/5099-1771
	g) Belegschaftsaktien (Belegschaftsaktien@dwpbank.de)	069/5099-4600	069/5099-3095
	h) Bearbeitung von Abstimmlisten (kuv-geno@dwpbank.de)	069/5099-3375	069/5099-1583
	i) Namensaktien (GS-Verwahrung) (Namensaktien@dwpbank.de)	069/5099-3375	069/5099-1583
	j) Registrierung von in der Schweiz verwahrten Schweizer Namensaktien und gattungsbezogene Verwahrartenänderungen	069/5099-3375	069/5099-1583
	Direktversand, Beileger, Kundenbelege-Banklogo	069/5099-4501	
	Effektive Wertpapiere / Ein- bzw. Auslieferung - Girosammelverwahrung	069/5099-4300	
	- Wertpapierrechnung / Streifband		
	Eigene Emissionen von Banken	069/5099-4300	
	Entgelte	069/5099-4501	
	Erträge / Fällige - Dividenden / Fonds - Fälligkeiten - Zinsen - ZIV / Zins-Informations-Verordnung	069/5099-4300	
	EU-Prospektverordnung	WPTicket	
	Fällige effektive Wertpapiere und Kupons	069/5099-4300	
	Finanztransaktionssteuer (FTT)	069/5099-4300	
	Finanzumsätze aus WP2-Vorgängen	069/5099-4300	
	Fusion von Banken	069/5099-4300	
	Gattungsstammdaten	069/5099-1908	
	Geschäftsabstimmung (Geschäftsabstimmung@dwpbank.de)	069/5099-1206	069/5099-1238
	Globalurkunden (Effektenkasse.Globalurkunden@dwpbank.de)	069/5099-4300	069/5099-1477
	Hauptversammlung / Aktionärsbriefe / -verzeichnis - Inland - Ausland	069/5099-4300	069/5099-1110 069/5099-1947
	Identity-Manager Handhabung	069/5099-4300	
	Institutsdaten / Parameter allgemeine Fragen	069/5099-4501	
	Kapitalmaßnahmen - Kapitalerhöhungen / Wiederanlagen / Split / Reverse-Split - Optionsschein- / Wandelanl.ausübung - Umtausch freiwillig - Umtausch obligatorisch	069/5099-4300	
	Kosteninformation: ex-ante	WPTicket	
	Kosteninformation: ex-post	WPTicket	
	Kunden- / Depotstammdaten	069/5099-4300	
	Kundenbelege Fußzeilen-Angaben	069/5099-4300	
	Kursdaten	069/5099-4300	
	Leihe / Repo	069/5099-4501	
	Meldung Art. 26 MiFIR	069/5099-4501	
	Namensaktien-Umschreibung	069/5099-4300	
	Nummernbuch	069/5099-4300	
	Prüfer-Auswertungen (WPDynamic)	069/5099-4300	069/5099-6266
	Oppositionsprüfung	069/5099-4300	



Quellensteuer		
- Quellensteuerrückerstattung	069/5099-4300	
- Quellensteuervorabbehaftung		
- US-Quellensteuer		
Sanktionsüberwachung	WPTicket	
Schulungen	069/5099-4501	
Sollbestände	069/5099-3375	069/5099-1583
Spruchverfahren / Nachbesserungen	069/5099-4300	069/5099-6225
Steuerbestand	069/5099-4300	
Terminbörsen-Abwicklung	069/5099-4501	
Verpfändung (KUV-Geno@dwpbank.de)	069/5099-3375	069/5099-1583
Wertlose Ausbuchung	069/5099-4300	069/5099-1429
WP-Abrechnung: Anwendungsfragen	069/5099-4300	
WPDynamic Handhabung	069/5099-4300	
WP2-Handbuch	069/5099-4300	
ZIV / Zins-Informations-Verordnung	069/5099-4300	
Zugriffsberechtigung / Passwortrücksetzung	069/5099-4501	



Zuständig	Thema (VRBP Quickcode)	Telefon	E-Mail
	Brokerage Börslich: - Börse Inland - Börse Ausland Brokerage Außerbörslich*: - Zinsprodukte und Zertifikate Brokerage Fonds: - außerbörsliche Fonds / Schnittstelle zu attrax Luxemburg Zeichnungen DZ BANK Produkte Brokerage Börsenterminprodukte: - Optionen und Futures (8:00 bis 18:00 Uhr VRBP Quickcode: DZ333) (*9:00 bis 17:30 Uhr)	069/7447-1930 069/7447-1938 069/7447-6820 0711/940-2185 0711/940-2312 069/7447-42450	aktienbrokerage@dzbank.de aktienbrokerage@dzbank.de zeichnungen@dzbank.de zertifikate.abrechnung@dzbank.de eurex-handel@dzbank.de
	Devisenhandel VR-Banken (keine Endkunden) (VRBP Quickcode: D800)	069/7447-4388 0211/778-2060	devisen@dzbank.de
	Wertpapiere DZ BANK (Zertifikate, Hebelprodukte, Zinsprodukte): Fragen zu Produktspezifikationen, Kursen/Ausstattungen und allgemeine Fragestellungen (08:30 bis 17:30 Uhr)	069/7447-92600	wertpapiere@dzbank.de
	Order (Depot-B): Fragen zu Ordererfassung, -änderung, -status, Dispo- und Fehlerhinweisen über agree21, VR-ProfiBroker (classic/OKP), WPDirect, Störfall (8:30 bis 17:30 Uhr)	069/7447-92800	
	Reklamationen aufgrund von Anwendungs-/Systemstörungen im Ordering mittels Atruvia-Kontaktformular (VRBP Quickcode: DZ333/Eilmeldungen/Wichtige Downloads) per Ticket "agree21ITSM" an Atruvia AG)		Ticket: agree21ITSM
	meinGIS-Service: Fragen zur Marktdatenanwendung meinGIS (8:30 bis 17:30 Uhr)	069/7447-99400	gis-service@dzbank.de
	meinGIS-Vertrieb: Fragen Verträge/Lizenzen meinGIS		gis-vertrieb@dzbank.de
	VEBES: fachliche Fragen (8:30 bis 17:30 Uhr)	069/7447-7788	vebes-service@dzbank.de
	WP2-Weiterentwicklung: Anforderungen		anfo.wp-marktfolge@dzbank.de
	Online-Depoteröffnung (ODE) (Depot-B): fachliche Fragen zur Nutzungsvereinbarung, Vertrag (VRBP Quickcode: DZODE)		ode@dzbank.de
	meinDepot (Depot-B): Vermarktungsunterstützung (VRBP Quickcode: DZPKJUKU)		B2C_vermarktung@dzbank.de
	GenoSave (Depot A) - fachliche Fragen	069/7447-99110	geno.save@dzbank.de
	Vinkulierte Namensaktien DZ BANK	069/7447-92091	boris.harder@dzbank.de
	GENO WPCcontrolling		wpcontrolling@dzbank.de



Passiv (Wertpapiergeschäft) - agree21 (GenoWP) inkl. Hausmeinung - VR-ProfiBroker (classic / OKP) - VR-ProfiTrader - Mobile App - Archiv für Listen und Kundenbelege - Digitale Erlebniswelt (DEW) - IDA (Reports, Fälligkeiten, Vertriebskampagnen) - Gelddisposition - Optifolio - Tageslimit	
Reklamationen aufgrund von Anwendungs-/Systemstörungen im Ordering mittels Atruvia-Kontaktformular (VRBP Quickcode: DZ333/Eilmeldungen/Wichtige Downloads) per Ticket "agree21ITSM" an Atruvia AG)	
Online-Depoteröffnung (ODE): Technische Fragen, Informationen zur Einrichtung/Archivierung)	

Bitte wenden Sie sich an den
Kundensupport der Atruvia AG
über das Ticketsystem: agree21ITSM
(07:30 bis 18:00 Uhr)