

# Richtig gewählt. Direkt beraten. 040 - 311 711 0

Auswahl	Bereich	Themen
1	Fragen rund um Ihr Konto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auskünfte zu Ihren Kontoumsätzen</li> <li>• Onlinebanking (z.B. Limiterhöhung, Freigabe von Zahlungsaufträgen über Onlinebanking)</li> <li>• Lastschriftretouren und Überweisungsrückrufe</li> <li>• Einzug von Lastschriften</li> <li>• Hinterlegung von SEPA-Mandaten</li> <li>• Geldver- und -entsorgung (GVE)           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keine Entsorgung oder Wechselgeldlieferung</li> <li>• Fehlende Gutschriften oder Differenzen aus der Entsorgung</li> <li>• Fragen zu GVE-Verträgen</li> <li>• Aufgabe von Rückrufaufträgen für Berater*innen</li> </ul> </li> </ul>
2	Fragen zu den Themen EdekabankSign App, EBICS, Multivia, Zahlungsaufträge insbesondere Löhne und Gehälter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EDEKABANK Sign-App (z.B. neues Handy, Passwort vergessen)</li> <li>• Neue Teilnehmer für EBICS</li> <li>• INI-Brief freischalten</li> <li>• Neues Konto für EBICS hinzufügen</li> <li>• Keine Freigabe von Zahlungsaufträgen in EBICS möglich</li> <li>• Fehlende Zahlungsaufträge in EBICS</li> <li>• Keine Auszüge über EBICS</li> </ul>
3	Anliegen zum Kundenportal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrierungsmail nicht erhalten</li> <li>• Ungültiger Aktivierungslink</li> <li>• Keine SMS oder kein Bestätigungscode erhalten</li> <li>• Benutzer ist gesperrt</li> <li>• Fehlermeldungen</li> <li>• Keine Dokumente im Kundenportal sichtbar</li> </ul>
4	Fragen zum Thema Kartenakzeptanz/POS, Differenz oder Störung aus einer Kartenzahlung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Differenzen bei Gutschriften aus Bezahlverfahren (z.B. girocard, Kreditkarten, EDEKA-App)</li> <li>• Störung an der Kasse bei Bezahlung mit girocard (ec-cash ELV), Kreditkarten und EDEKA-App</li> <li>• Cashback nicht ausgezahlt bzw. nicht mit eingezogen</li> <li>• Fragen zu Akzeptanzverträgen</li> </ul>
5	Wertpapier-Order aufgeben oder Beratung zum Thema Vermögen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Order von Wertpapieren und Fonds</li> <li>• Vereinbarung von Beratungsterminen</li> </ul>

Hinter jeder Auswahl stehen Ihnen unsere Fachexpert\*innen aus dem jeweiligen Bereich gern zur Verfügung.

## Speichern der Durchwahl inkl. der Auswahltaste bei iOS/Android:

- Neuen Kontakt anlegen, z.B. »Edekabank - Konto«
- Telefonnummer hinzufügen
- Eingabe der Telefonnummer wie folgt: 0403117110 dann Taste »\*#« (iOS) bzw. »\*+#« (Android) dann »Pause« und dann die »1«
- Die Nummer erscheint dann als 0403117110,1