EDEKABANK

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

Auswahl	Bereich	Themen	

1	***Fragen rund um Ihr Konto***	• Auskünfte zu Ihren Kontoumsätzen
		• OnlineBanking (z.B. Limiterhöhung, Freigabe von Zahlungsaufträgen über OnlineBanking)
		• Lastschriftretouren und Überweisungsrückrufe
		• Einzug von Lastschriften
		• Hinterlegung von SEPA-Mandaten
			• Geldver- und -entsorgung (GVE)
			  • Keine Entsorgung oder Wechselgeldlieferung
			  • Fehlende Gutschriften oder Differenzen aus der Entsorgung
			  • Fragen zu GVE-Verträgen
			• Aufgabe von Rückrufaufträgen für Berater*innen

2	***Fragen zu den Themen EdekabankSign App, EBICS, Multivia, Zahlungsaufträge insbesondere Löhne und Gehälter***	• EdekabankSign App (z.B. neues Handy, Passwort vergessen) • Neue Teilnehmer für EBICS • INI-Brief freischalten • Neues Konto für EBICS hinzufügen	• Keine Freigabe von Zahlungsaufträgen in EBICS möglich • Fehlende Zahlungsaufträge in EBICS • Keine Auszüge über EBICS
3	***Anliegen zum EDEKABANK-Portal***	• Registrierungsmail nicht erhalten • Ungültiger Aktivierungslink • Keine SMS oder kein Bestätigungscode erhalten	• Benutzer ist gesperrt • Fehlermeldungen • Keine Dokumente im Kundenportal sichtbar
4	***Fragen zum Thema Kartenakzeptanz/POS, Differenz oder Störung aus einer Kartenzahlung***	• Differenzen bei Gutschriften aus Bezahlverfahren (z.B. girocard, Kreditkarten, EDEKA-App) • Störung an der Kasse bei Bezahlung mit girocard (ec-cash ELV), Kreditkarten und EDEKA-App	• Cashback nicht ausgezahlt bzw. nicht mit eingezogen • Fragen zu Akzeptanzverträgen

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

EDEKA