

## Wir sind für Sie da

Die Postbank ist einer der größten Finanzdienstleister Deutschlands für Privat-, Geschäfts- und Firmenkunden. Einfach und günstig. Digital und persönlich. Immer und überall.



[www.postbank.de/filialsuche](http://www.postbank.de/filialsuche)



0228 5500 5555



[direkt@postbank.de](mailto:direkt@postbank.de)



[www.postbank.de](http://www.postbank.de)



[www.postbank.de/newsletter](http://www.postbank.de/newsletter)



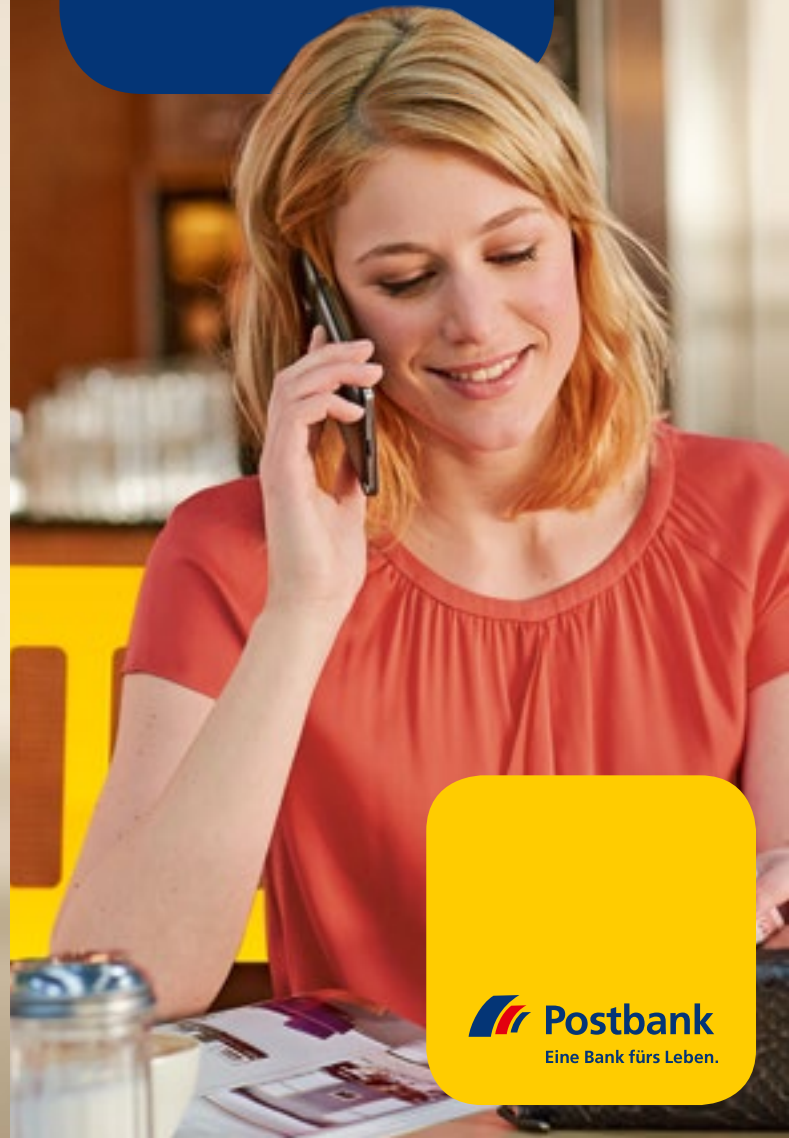
Postbank – eine Niederlassung der  
DB Privat- und Firmenkundenbank AG  
Marken und Marketingkommunikation  
Bonn

Papier aus nachhaltiger Waldbewirtschaftung  
678 148 014  
Stand: Juli 2018

 **Postbank**  
Eine Bank fürs Leben.

meine \_\_\_\_\_  
**immer-erreichbar**  
\_\_\_\_\_ bank

Bequemes Telefon-Banking,  
rund um die Uhr



 **Postbank**  
Eine Bank fürs Leben.

## Ein Anruf genügt!



Einfach, sicher und komfortabel Bankgeschäfte erledigen – mit dem Postbank Telefon-Banking genügt dazu ein Anruf. So können Sie Ihr Giro-, Spar- oder Anlagekonto rund um die Uhr und von überall aus erreichen.

Über 4 Mio. Postbank Kunden nutzen diesen Service bereits, Tendenz steigend. Kein Wunder, denn im Alltag bewährt er sich bestens – Telefon oder Smartphone sind heutzutage schließlich immer griffbereit.

Durch die Sprachsteuerung im Telefon-Banking können Sie Ihr Anliegen frei formulieren. Wichtige Services stehen Ihnen schnell und bequem automatisiert zur Verfügung. Und wenn Sie einmal individuelle Hilfeleistung benötigen, steht Ihnen ein Postbank Mitarbeiter\* zur Verfügung.

\* Unsere Mitarbeiter sind persönlich montags bis samstags von 7.00 – 22.00 Uhr und sonntags von 8.00 – 22.00 Uhr für Sie erreichbar.

A man and a woman are walking on a train platform. The woman is on the left, wearing a brown jacket over a red top and blue jeans, carrying a brown bag. The man is on the right, wearing a blue shirt and light-colored pants, pulling a suitcase. They are both looking towards the right. The background shows a modern train station with glass and metal structures.

Benutzerfreundlich: die i-Karte im Innenteil – mit allen wichtigen Informationen auf einen Blick. Praktisch auch für unterwegs.

Im Postbank Telefon-Banking steuern Sie alle Funktionen ganz einfach mit Ihrer Stimme. Nennen Sie nach Eingabe Ihrer Kontonummer und Telefon-Geheimzahl einfach Ihr Anliegen und Sie gelangen direkt zum gewünschten Service. So können Sie über die Sprachsteuerung u. a. Folgendes erledigen:

- **Kontostände und Umsätze abfragen** – so sind Sie taggenau über alle Ihre Finanzen informiert. Wenn Sie ein Tagesgeldkonto besitzen, loggen Sie sich über Ihr Girokonto ein.
- **Inlandsüberweisungen und Umbuchungen durchführen** – besonders praktisch: Im Inland benötigen Sie nur die Ziffern der IBAN – das DE und den BIC ergänzt unser System automatisch. Auch Terminüberweisungen und Überweisungen, bei denen Sie eine separate kostenpflichtige Buchungsbestätigung benötigen, sind hier möglich.
- **Überweisungsvorlagen nutzen** – per Telefon oder im Postbank Online-Banking angelegte Überweisungsvorlagen können Sie immer wieder verwenden.
- **Daueraufträge ändern und löschen** – so haben Sie per Telefon alle regelmäßigen Zahlungen im Griff.
- **Lastschriften widersprechen** – per Lastschrift von Ihrem Konto eingezogene Beträge wieder zurückholen? Auch das geht ganz unkompliziert mit unserem Telefon-Banking.

Alle Services im Telefon-Banking sind bei Nutzung der Sprachsteuerung für Sie kostenlos. Bitte beachten Sie, dass einzelne Services bei unseren Mitarbeitern – je nach Kontomodell – ggf. mit Kosten verbunden sind. Diese können Sie unserem Preis- und Leistungsverzeichnis unter [www.postbank.de/preisverzeichnis](http://www.postbank.de/preisverzeichnis) entnehmen.

## Ihr Konto ist dran!

Die Sprachsteuerung unseres Telefon-Bankings kennt keinen Feierabend. Rund um die Uhr ist Ihr Konto erreichbar:

**für Privatkunden:** 0228 5500 5500

**für Geschäftskunden:** 0228 5500 4400



Alle Wege zu uns finden Sie unter [www.postbank.de/kontakt](http://www.postbank.de/kontakt)

## Das Postbank Telefon-Banking versteht Sie

Die Sprachsteuerung des Postbank Telefon-Bankings macht es Ihnen noch leichter. Sie ist besonders benutzerfreundlich. Sagen Sie einfach, was Sie wünschen!

Mit kurzen Sätzen erledigen Sie Ihre Bankgeschäfte am Hörer. Nachdem Sie sich mit Ihrer Kontonummer und Telefon-Geheimzahl eingeloggt haben, wird Ihnen der Kontostand genannt. Anschließend befinden Sie sich im Hauptmenü, nennen Sie uns einfach Ihr Anliegen.

### Formulierungshilfen

- „Umsätze abfragen“ oder „Ich möchte meine Umsätze wissen“
- „Überweisung ausführen“ oder „Ich möchte eine Überweisung tätigen“
- „Dauerauftrag beauftragen“ oder „Ich möchte einen Dauerauftrag einrichten/ändern/löschen“
- „Lastschrift widersprechen“ oder „Ich möchte einer Lastschrift widersprechen“

Weitere Informationen unter [www.postbank.de/telefonbanking](http://www.postbank.de/telefonbanking)

Alle Infos in der Tasche:  
Die praktische i-Karte ist Ihr kleiner Leitfaden für das Telefon-Banking. Hier haben wir für Sie die wichtigsten Informationen für Ihre Bankgeschäfte im Telefon-Banking zusammengefasst. Ideal für unterwegs – also gleich heraustrennen und in die Geldbörse stecken!





## Standard-Verwendungszwecke für Überweisungen

- Kundennummer
- Referenznummer
- Versicherungsnummer
- Rechnungsnummer
- Miete
- Beitrag
- Belegnummer
- Umbuchung
- Vertragsnummer
- bekannt

Hinweis: Diese Standard-Verwendungszwecke sind die häufigsten und dienen der eindeutigen Erkennung.

## Die i-Karte zum Einstecken

i-Karte



Ihr Zugang zum Telefon-Banking: 0228 5500 5500

- Geben Sie Ihre Kontonummer und Ihre 5-stellige Telefon-Geheimzahl ein.
- Ihnen wird automatisch Ihr aktueller Kontostand angesagt.
- Sie befinden sich nun im Hauptmenü.
- Nennen Sie uns Ihr Anliegen.

Tipp: Ziffern können Sie über die Tastatur eingeben. Bei der Eingabe von Beträgen drücken Sie bitte die \*-Taste für das Komma.

## Die Steuerung Ihres Kontos ist ganz einfach

- Sagen Sie Ihren Wunsch, am besten, Sie sprechen kurze ganze Sätze, z. B. **„Ich brauche meine aktuellen Umsätze“**.
- Auch Ihre Wünsche, die im Telefon-Banking nicht verfügbar sind, versteht unser System – dank bester Spracherkennung. In diesen Fällen werden Sie direkt mit einem Mitarbeiter\* verbunden, der Ihre Wünsche und Anliegen entgegennimmt.
- Vermeiden Sie Nebengeräusche, z. B. Freisprecheinrichtungen, da es ansonsten zu Störungen in der Spracherkennung kommen kann.

\* Unsere Mitarbeiter sind persönlich montags bis samstags von 7.00 – 22.00 Uhr und sonntags von 8.00 – 22.00 Uhr für Sie erreichbar.

**Übrigens:** Nummern, Daten und Beträge können Sie jederzeit auch per Tastatur eingeben.

### Kartensperren

Sie müssen Ihre Karte sperren – rufen Sie uns an unter **0228 5500 5500** und sagen Sie unserem System „Karte sperren“, Sie werden mit dem nächsten Mitarbeiter verbunden.

Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen von montags bis samstags von 7.00–22.00 Uhr und sonntags von 8.00–22.00 Uhr zur Verfügung.

Für Kartensperren außerhalb dieser Zeiten nutzen Sie bitte die Sperrzentralen. Für die Postbank Card (Debitkarte) und die SparCard die **069 740987** und für die Visa Card und MasterCard die **069 66571333**.

Alle Informationen zum Thema Sperre und Sicherheit finden Sie auch unter [www.postbank.de/sicherheit](http://www.postbank.de/sicherheit)



## Sie erreichen Ihr Konto – ganz sicher!

Bankgeschäfte sind Vertrauenssache – Sicherheit hat deshalb auch beim Postbank Telefon-Banking höchste Priorität. Kontobezogene Auskünfte erhalten Sie aus diesem Grund nur mit der Telefon-Geheimzahl.

### Sicherheit durch Telefon-Geheimzahl

Für das Postbank Telefon-Banking erhalten Sie für jedes Ihrer Konten eine separate Telefon-Geheimzahl, die niemand außer Ihnen kennt – auch nicht die Mitarbeiter der Postbank. Um sich Ihre persönliche Telefon-Geheimzahl besser merken zu können, ändern Sie die vorgegebene Zahl am besten direkt beim ersten Anruf. Sagen Sie dem Sprachportal einfach „**Geheimzahl ändern**“ und schon sind Sie im richtigen Service des Portals. Wählen Sie dann eine beliebige fünfstellige Ziffernkombination.

Aus Sicherheitsgründen sind Ziffernfolgen wie 12345 oder 98765 nicht zulässig. Auch Geheimzahlen wie 11111 kann unser System nicht entgegennehmen.

**Hinweis:** Durch eine dreimalige Falscheingabe Ihrer Telefon-Geheimzahl wird Ihr Telefon-Banking gesperrt.

### Sicherheit durch Sprachaufzeichnung

Zu Sicherheits- und Dokumentationszwecken werden per Telefon erteilte Bankgeschäfte aufgezeichnet.

### Sicherheit durch Änderungsfunktion und Sperrmöglichkeit

**Ganz wichtig:** Nennen Sie Ihre Telefon-Geheimzahl **ausschließlich** dem Postbank Telefon-Banking, und machen Sie Ihre Geheimzahl keinem Dritten zugänglich. Wenn Sie trotz aller Vorsichtsmaßnahmen feststellen oder vermuten, dass ein Unberechtigter Ihre Telefon-Geheimzahl erfahren hat, ändern Sie diese unverzüglich bei uns im Telefon-Banking oder lassen Sie sich mit einem Mitarbeiter\* verbinden, der das Telefon-Banking für das Konto sperrt.

**Hinweis: Mit dem Versand von E-Mails (sog. Phishing) und inzwischen auch Briefen können Betrüger versuchen, an Ihre geheimen Zugangsdaten zu gelangen. Bitte beachten Sie, dass die Postbank niemals Ihre Telefon-Geheimzahl außerhalb des Telefon-Bankings abfragt!**

\* Unsere Mitarbeiter sind persönlich montags bis samstags von 7.00 – 22.00 Uhr und sonntags von 8.00 – 22.00 Uhr für Sie erreichbar.

Weitere und aktuelle Informationen rund um das Thema Sicherheit unter [www.postbank.de/sicherheit](http://www.postbank.de/sicherheit)

## Was können wir noch für Sie tun?

Im persönlichen Gespräch mit einem von unseren rund 700 Mitarbeitern\* profitieren Sie von weiteren attraktiven Angeboten.



\* Unsere Mitarbeiter sind persönlich montags bis samstags von 7.00 – 22.00 Uhr und sonntags von 8.00 – 22.00 Uhr für Sie erreichbar.

Nach Eingabe und Abgleich von Kontonummer und Telefon-Geheimzahl nennen Sie uns Ihr Anliegen und Sie werden umgehend verbunden.

Neben kontobezogenen Anfragen und Aufträgen erhalten Sie dann u. a. auch folgende Services:

- Beratung und Abschluss – von Giro-, Anlage- und Kreditgeschäften.
- Überweisungen ins Ausland – ganz bequem von Ihrem Girokonto und das entgeltfrei bei der Verwendung von IBAN und BIC innerhalb der EU. Bitte beachten Sie die unterschiedlichen Tageslimits. Sprechen Sie uns einfach darauf an.

## Alle wichtigen Rufnummern auf einen Blick

**Privatkunden – eine Rufnummer für Ihre Kontoführung:**

0228 5500 5500

Erledigen Sie alles bequem per Telefon.

Unsere Mitarbeiter im Privatkundenbereich erreichen Sie montags bis samstags von 7.00–22.00 Uhr und sonntags von 8.00–22.00 Uhr.

**Geschäftskunden – eine Rufnummer für Ihre geschäftlichen Anliegen:**

0228 5500 4400

Unsere Mitarbeiter im Geschäftskundenbereich erreichen Sie montags bis samstags von 8.00–21.00 Uhr.

**Kartensperren außerhalb der Erreichbarkeiten unserer Mitarbeiter richten Sie bitte an die Sperrzentralen:**

Postbank Card (Debitkarte) und SparCard:

069 740987

Postbank Visa Card und MasterCard:

069 66571333