

## Wie geht Telefon-Banking?

Das Telefon-Banking funktioniert ganz einfach durch Sprachsteuerung. Es versteht kurze, ganze Sätze und Stichworte. Sie können Ihr Anliegen frei formulieren. Die Eingabe von Zahlen über die Tastatur Ihres Telefons ist jederzeit möglich.

## Anliegen im Selfservice, die Sie ausführen können

- Kontostand ansagen lassen (direkt nach Eingabe Kontonummer und Telefongeheimzahl)
- Inlandsüberweisungen
- Daueraufträge ändern und löschen
- Umsätze ansagen lassen
- einer Lastschrift widersprechen
- Pfändungsfreibetrag ansagen lassen (wenn vorhanden)
- Telefongeheimzahl ändern

## Login

Mit Kontonummer und Telefongeheimzahl

- Eingabe per Tastatur
- Girokontonummer, Anlagekontonummer oder Kontonummer SparCard
- 5-stellige Telefongeheimzahl

## Vorteile

- unabhängig von Erreichbarkeit und Wartezeit
- kostenfrei
- schnelle Verarbeitung
- bequem von zu Hause aus und unterwegs

## Handling

### Kommandos und Tastensteuerung

Eingabe von Ziffern immer per Tastatur möglich

# als Enter = nach Abschluss der Eingabe von Kontonummer und Telefongeheimzahl möglich

\* als Komma bei Beträgen oder als Punkt beim Datum (vierstellig)

### Einflüsse

Vermeiden Sie Hintergrundgeräusche z. B. von Fernseher oder anderen Gesprächen. Nutzen Sie keinen Lautsprecher und keine Freisprecheinrichtung. Vermeiden Sie Fahrgeräusche sowie mögliche Luftzüge am Mikrofon.

## Überweisungen – sind über den Sprachcomputer kostenfrei

Sagen Sie „Ich möchte eine **Inlandsüberweisung** tätigen“

Geben Sie die Empfänger-IBAN ohne führendes „DE“ ein.

Bei erstmaliger Überweisung an den Empfänger sprechen Sie den Namen des Empfängers auf Band.

Geben Sie den Betrag ein (per Tastatur mit \* als Komma).

Geben Sie einen Verwendungszweck an, vorzugsweise aus einem Standardverwendungszweck (siehe unten).

Geben Sie bei einer Terminüberweisung ein Datum ein (vierstellig mit \* als Punkt z. B. 20\*08) – bis zu 6 Monate im Voraus möglich.

Speichern Sie die Überweisung gern als Vorlage für die nächste Überweisung ab.

### Überweisungsvorlagen nutzen

Sagen Sie auf Nachfrage, dass Sie eine Überweisungsvorlage nutzen möchten.

Wählen Sie die gewünschte Vorlage durch Sagen oder Eintippen der angesagten Nummer aus. Ändern Sie die gewünschten Daten (Betrag oder Verwendungszweck) ggf. ab.

### Überweisungsvorlagen löschen

Verwalten Sie Ihre Vorlagen selbst im Online-Banking oder lassen Sie sich von unseren Mitarbeitern helfen.

## Standardverwendungszwecke

Nennen Sie nach Möglichkeit einen der unten vorgegebenen Standardverwendungszwecke und nennen Sie im Anschluss ggf. die Nummer oder Monat/Jahr (darf keine Buchstaben enthalten und nicht eingetippt werden!) bzw. Monat/Jahr (z. B. 11.2020 = elf zweitausendzwanzig). Sollte kein Standardverwendungszweck erkannt werden, so wird der Verwendungszweck aufgezeichnet und die Überweisung wird nachbearbeitet.

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Rechnungsnummer &lt;Nummer&gt;</li><li>• Kundennummer &lt;Nummer&gt;</li><li>• Referenznummer &lt;Nummer&gt;</li><li>• Versicherungsnummer &lt;Nummer&gt;</li><li>• Artikelnummer &lt;Nummer&gt;</li><li>• Ebay Artikelnummer &lt;Nummer&gt;</li><li>• Miete [&lt;Monat&gt; &lt;Jahr&gt;]</li><li>• Mietanteil [&lt;Monat&gt; &lt;Jahr&gt;]</li><li>• Aktenzeichen &lt;Nummer&gt;</li><li>• Steuernummer &lt;Nummer&gt;</li><li>• Kassenzzeichen &lt;Nummer&gt;</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Beitrag &lt;Monat&gt; &lt;Jahr&gt;</li><li>• Belegnummer &lt;Nummer&gt;</li><li>• Rate &lt;Monat&gt; &lt;Jahr&gt;</li><li>• Lohn [&lt;Monat&gt; &lt;Jahr&gt;]</li><li>• Gehalt [&lt;Monat&gt; &lt;Jahr&gt;]</li><li>• Kraftfahrzeugsteuer &lt;Nummer&gt;</li><li>• Umbuchung</li><li>• Buchungskonto &lt;Nummer&gt;</li><li>• Vertragsnummer &lt;Nummer&gt;</li><li>• Mitgliedsnummer &lt;Nummer&gt;</li><li>• Rückzahlung</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Privat</li><li>• bekannt</li><li>• Abschlagszahlung &lt;Monat&gt;</li><li>• Sparen/Spereinlage/Sparbuch</li><li>• Nebenkosten &lt;Monat&gt; &lt;Jahr&gt;</li><li>• Abrechnungsnummer &lt;Nummer&gt;</li><li>• &lt;Nummer&gt; (per Tastatur möglich)</li><li>• Geschenk</li><li>• Spende</li><li>• &lt;Leer&gt; / kein Verwendungszweck</li></ul> |
|---|--|--|