

Mehr Informationen hier:

[www.postbank.de](http://www.postbank.de) · [direkt@postbank.de](mailto:direkt@postbank.de)

Telefon: 0228 5500 5555

**Postbank Finanzcenter**/Partnerfilialen der Deutschen Post  
[www.postbank.de/filial-suche](http://www.postbank.de/filial-suche)

**Postbank Finanzberatung, Ihr persönlicher Finanzpartner:**  
Beratung auf Wunsch auch gerne bei Ihnen zu Hause.  
[www.postbank.de/finanzberatung](http://www.postbank.de/finanzberatung)

# meine \_\_\_\_\_ immer-erreichbar \_\_\_\_\_ bank

Bequemes Telefon-Banking – rund um  
die Uhr

Jetzt neu: mit optimierter  
Spracherkennung

Deutsche Postbank AG  
Zentrale  
Marken und Marketingkommunikation  
Bonn

100 % chlorfrei gebleichter  
Zellstoff  
678 148 014  
Stand: Oktober 2014

 **Postbank**  
Eine Bank fürs Leben.

**Postbank**  
**Telefon-Banking**

 **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.

Rund 3,95 Mio. Postbank Kunden nutzen diesen Service bereits, Tendenz steigend. Kein Wunder, denn im Alltag bewährt er sich bestens – Telefon oder Handy sind heutzutage schließlich immer griffbereit.

Die Sprachsteuerung im Telefon-Banking wurde nachhaltig verbessert. So können Sie z. B. Ihr Anliegen jetzt frei formulieren. Und wenn Sie einmal individuelle Hilfeleistungen benötigen, so steht Ihnen ein Postbank Mitarbeiter zur Verfügung.

**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 telefonisch 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.

**Hinweis:** Neben zahlreichen Funktionen des Telefon-Bankings stehen Ihnen für weitergehende Themen und bei Beratungsbedarf unsere Mitarbeiter zur Seite.

## Ihr Konto ist dran!

Das Postbank Telefon-Banking kennt keinen Feierabend. Rund um die Uhr ist Ihr Konto für Sie erreichbar:

**für Privatkunden:** 0228 5500 5500

**für Geschäftskunden:** 0228 5500 4400



Rund um die Uhr für Sie erreichbar!

## Das Postbank Telefon-Banking versteht Sie

Die neue Spracherkennung des Postbank Telefon-Bankings macht es Ihnen noch leichter. Es ist einfach zu bedienen, benutzerfreundlich und natürlich SEPA-fähig. Sagen Sie einfach, was Sie wünschen!

Mit kurzen Sätzen, wie z. B. „Ich möchte eine Überweisung tätigen“, 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.

Wenn Sie Hilfe benötigen oder einmal mit Ihrem Anliegen nicht weiterkommen, steht Ihnen jederzeit ein Mitarbeiter zur Verfügung.



Alle Infos in der Tasche:  
Die praktische i-Karte ist Ihr kleiner Leitfaden für das Postbank Telefon-Banking. Hier sind die wichtigsten Kurzanweisungen für Ihre Bankgeschäfte sowie wichtige Telefonnummern vermerkt. Ideal für unterwegs!

# 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

- Geben Sie Ihre Kontonummer und Telefon-Geheimzahl ein.
- Es folgt die automatische Ansage Ihres Kontostands.
- Mit der Rautetaste können Sie Ihre Eingabe beenden, z. B. Kontonr. 12345# – zum schnelleren Verbinden.
- Nun befinden Sie sich im Hauptmenü.
- Nennen Sie uns Ihr Anliegen.

## So geben Sie Beträge per Tastatur ein:

z. B. 100,10 EUR = **1** - **0** - **0** - **\*** - **1** - **0**

## Die Steuerung Ihres Kontos ist ganz einfach

- Sagen Sie einfach 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.

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

### Kurzsätze

„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“

„Telefon-Geheimzahl ändern“ oder „Ich möchte meine Telefon-Geheimzahl ändern“

„Karte sperren“ oder „Ich möchte meine Karte sperren“

Privatkunden: 0228 5500 5500 Geschäftskunden: 0228 5500 4400



Ziffern können per Tastatur eingegeben werden.

## 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.

**Hinweis:** Aus Sicherheitsgründen sind Ziffernfolgen wie 12345 oder 98765 nicht zulässig. Auch Geheimzahlen wie 11111 kann unser System nicht entgegnehmen.

### 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 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!**

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 über 800 Mitarbeitern profitieren Sie von weiteren attraktiven Angeboten.



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.

**Unsere Mitarbeiter sind immer für Sie da.**

## Alle wichtigen Rufnummern auf einen Blick

**Privatkunden – eine Rufnummer für Ihre Kontoführung:**  
0228 5500 5500

Erledigen Sie alles bequem per Telefon.

**Geschäftskunden – eine Rufnummer für Ihre geschäftlichen Anliegen:**  
0228 5500 4400

**Sperrung für alle Privat- und Geschäftskonten:**  
0228 5500 5500

Für Ihre Postbank Karten, das Telefon-Banking und das Online-Banking.