

Konto- und Depotabfragen können Sie bequem per Telefon abwickeln. Es führt Sie sicher und präzise durch das umfangreiche Serviceangebot. Wenn Sie eine Frage haben, wenden Sie sich gerne an Ihr persönliches Betreuungsteam.

Freischaltung

Zur Nutzung des Consorsbank Sprachportals benötigen Sie eine numerische Online-PIN. Diese muss beim Erstzugang in eine neue, ebenfalls fünfstellige Zahlenkombination abgeändert werden. Wenn Sie eine alphanumerische Online-PIN vergeben haben, muss diese für die Nutzung des Consorsbank Sprachportals in eine numerische Online-PIN geändert werden. Die Änderung ist im Consorsbank Online-Portal unter www.consorsbank.de nach Legitimation im Bereich »Mein Konto & Depot« > »Verwaltung« > »Sicherheit« > »PIN-Verwaltung« möglich.

Sollten Sie Ihre Online-PIN sperren, verlieren oder vergessen, informieren Sie bitte umgehend Ihr persönliches Betreuungsteam. Alternativ können Sie Ihren Auftrag wie folgt einreichen:

- > Auftrag zur Sperrung und Neubestellung Ihrer Online-PIN: Einreichung des unterschriebenen Formulars »Bestellung Zugangsdaten« per Brief
- > Auftrag zur Entsperrung der Online-PIN aufgrund 3-maliger Fehleingabe: Einreichung des Formulars »Auftrag zur Entsperrung von Zugangsdaten« per Brief oder per Fax mit beiliegender Ausweiskopie

Alle Formulare finden Sie im Formularcenter unter www.consorsbank.de.

Sicherheitshinweise

Das Consorsbank Sprachportal bietet Ihnen eine hohe technische Sicherheit. Folgende Punkte sollten Sie jedoch stets beachten:

- > Pro Anruf müssen Sie sich durch Eingabe Ihrer Kontonummer (Depot-, Giro-, Verrechnungs- oder Tagesgeldkonto-Nr.) und Ihrer Online-PIN legitimieren.
- > Sollten Sie feststellen, dass Unbefugte Ihre Online-PIN erfahren haben, sperren Sie Ihren Konto-/Depotzugang bitte unverzüglich bei Ihrem persönlichen Betreuungsteam.
- > Zu Ihrer Sicherheit wird der Zugang zu Ihrem Konto-/Depotzugang automatisch gesperrt, sobald die Online-PIN dreimal hintereinander falsch eingegeben wurde.

Und so funktioniert das Consorsbank Sprachportal:

Wählen Sie **0911 / 369-6000** über ein tonwahlfähiges Telefon und Sie werden vom Consorsbank Sprachportal begrüßt. Bitte halten Sie Ihre Kontonummer (Depot-, Giro-, Verrechnungs- oder Tagesgeldkonto-Nr.) und Ihre Online-PIN zur Anmeldung bereit. Die Anmeldung kann per Tasteneingabe oder per Sprache erfolgen. Nach erfolgreicher Anmeldung befinden Sie sich im Hauptmenü.

Im Hauptmenü stehen Ihnen folgende Services zur Verfügung:

- 1 Kontoservices
- 2 Depotservices
- 3 Wertpapierservices
- 4 Kursauskunft
- 5 Zugangsdaten verwalten
- 8 Mitarbeiter
- 0 Hilfe

Durch Drücken der folgenden **TASTEN** oder Aussprechen der angegebenen »Schlüsselwörter« treffen Sie Ihre Auswahl:

1 Kontoservices

Informationen zu Ihren Konten können Sie rund um die Uhr über folgende Tasteneingaben abrufen:

- 1 1 **Kontostand »Kontostand«**
Hier hören Sie Ihren aktuellen und den valutarischen Kontostand.
- 1 2 **Kontoumsätze »Kontoumsätze«**
Es werden Ihnen die Buchungen der letzten 30 Tage genannt.
- 1 3 **Verfügbarer Betrag »Verfügbarer Betrag«**
Hier können Sie abfragen, über welchen Betrag Sie maximal verfügen können.
- 1 4 **Zinsansage »Zinsen oder Zinsansage«**
Hier werden Ihnen die Guthabenzinsen für Ihr Konto angesagt.
- 1 5 **Zahlungsverkehr »Zahlungsverkehr oder Überweisung«**
Hier können Sie Überweisungen vornehmen. Sie werden dafür an einen Mitarbeiter der Consorsbank weitergeleitet.

1 6

Freistellungsauftrag »Freistellungsauftrag«

Hier können Sie die Höhe Ihres Freistellungsauftrages und den ausgeschöpften Betrag abfragen.

1 7

NV-Bescheinigung »NV Bescheinigung«

Hier können Sie abfragen, ob eine NV-Bescheinigung vorliegt.

1 8

Mitarbeiter »Mitarbeiter«

Hier können Sie sich mit einem Mitarbeiter der Consorsbank verbinden lassen.

1 9

Hauptmenü »Hauptmenü«

Hier gelangen Sie aus dem Untermenü wieder zurück in das Hauptmenü.

0

Hilfe »Hilfe«

Hier erhalten Sie allgemeine Informationen zur Benutzung des Consorsbank Sprachportals.

2 Depotservices

Informationen zu Ihren Depots erhalten Sie über folgende Tasteneingaben:

2 1

Depotübersicht »Depotübersicht«

In der Depotübersicht werden Ihnen der Gesamtdepotbestand und der aktuelle Wert einzelner Positionen genannt.

2 2

Bestandsabfrage »Depotbestand oder Bestand«

Hier können Sie Ihren Wertpapiereinzelbestand oder Ihren kompletten Depotbestand abrufen.

2 8

Mitarbeiter »Mitarbeiter«

Hier können Sie sich mit einem Mitarbeiter der Consorsbank verbinden lassen.

2 9

Hauptmenü »Hauptmenü«

Hier gelangen Sie aus dem Untermenü wieder zurück in das Hauptmenü.

0

Hilfe »Hilfe«

Hier erhalten Sie allgemeine Informationen zur Benutzung des Consorsbank Sprachportals.

3 Wertpaperservices

Über folgende Tasteneingaben können Sie Orders streichen sowie Informationen zu Ihren Orders abrufen. Besitzen Sie mehrere Depots, müssen Sie im Untermenü jeweils zuerst Ihre Depotnummer eingeben, bevor Sie eine Order streichen können:

3 1 Wertpapierhandel Kauf »Kauf«
Hier können Sie Wertpapieraufträge vornehmen. Sie werden dafür an einen Mitarbeiter der Consorsbank weitergeleitet.

3 2 Wertpapierhandel Verkauf »Verkauf«
Hier können Sie Wertpapieraufträge vornehmen. Sie werden dafür an einen Mitarbeiter der Consorsbank weitergeleitet.

3 3 Limitänderung »Orderänderung«
Hier können Sie Wertpapieraufträge vornehmen. Sie werden dafür an einen Mitarbeiter der Consorsbank weitergeleitet.

3 4 Orderstreichung »Orderstreichung«
Sie benötigen lediglich die Ordnernummer, um eine Order zu streichen.

3 5 Orderinformation »Orderinfo«
Hier erhalten Sie eine Übersicht über Ihre eingegebenen Wertpapieraufträge mit Angabe der Ordnernummern. Sie haben dabei die Möglichkeit, per Spracheingabe zu wählen, welche Wertpapieraufträge Sie angesagt bekommen möchten:

> Sagen Sie **»Alle«**, um alle Orders zu hören.

> Sagen Sie **»Offene«**, **»Gestrichene«** oder **»Teilausgeführt«**, um nur offene, gestrichene oder teilausgeführte Orders angesagt zu bekommen.

Möchten Sie für eine einzelne Order den Status erfragen, können Sie auch die entsprechende Ordnernummer angeben.

Für ausgeführte und teilausgeführte Orders nennt Ihnen das Consorsbank Sprachportal auch den Ausführungskurs.

3 8 Mitarbeiter »Mitarbeiter«
Hier können Sie sich mit einem Mitarbeiter der Consorsbank verbinden lassen.

3 9 Hauptmenü »Hauptmenü«
Hier gelangen Sie aus dem Untermenü wieder zurück in das Hauptmenü.

0 Hilfe »Hilfe«
Hier erhalten Sie allgemeine Informationen zur Benutzung des Consorsbank Sprachportals.

4 Kursauskunft

0 4 Kursabfrage »Kursabfrage« oder »Kurse«
Hier haben Sie die Möglichkeit Ihre Wertpapierkurse abzufragen. Nach Eingabe der WKN werden die Kurse an deutschen Börsen ausgegeben, mit dem Schlüsselwort **»Index«** oder **»Indizes«**, werden diverse Indizes, Wechselkurse und Rohstoffpreise ausgegeben.

5 Zugangsdaten verwalten »Zugangsdaten«

Hier haben Sie die Möglichkeit Ihre Zugangsdaten (z.B. Online-PIN, SecurePlus App und Generator oder mobile TAN) zu sperren sowie Ihren persönlichen Online-PIN zu ändern.

5 1 Online-PIN ändern »Ändern«
Um Ihren Online-PIN zu ändern, müssen Sie hier Ihre alte Online-PIN, die neue Online-PIN und eine gültige TAN eingeben.

5 2 Online-PIN sperren »Sperren«
Hier können Sie Ihren Online-PIN sperren und neu anfordern. Hierfür ist die Eingabe der alten Online-PIN notwendig.

5 3 SecurePlus App/mobile TAN sperren »SecurePlus App/mobile TAN sperren«
Hier können Sie Ihre Consorsbank SecurePlus App oder Ihre mobile TAN sperren. Sie werden dafür an einen Mitarbeiter der Consorsbank weitergeleitet.

5 4 SecurePlus Generator »SecurePlus Generator«
Hier können Sie Ihren Consorsbank SecurePlus Generator sperren. Sie werden dafür an einen Mitarbeiter der Consorsbank weitergeleitet.

5 5 Kontoeröffnung »Kontoeröffnung«
Um Fragen rund um Ihre Kontoeröffnung zu klären, werden Sie bei Wahl dieses Menüpunktes mit einem Consorsbank Mitarbeiter verbunden.

5 8 Mitarbeiter »Mitarbeiter«
Hier können Sie sich mit einem Mitarbeiter der Consorsbank verbinden lassen.

5 9 Hauptmenü »Hauptmenü«
Hier gelangen Sie aus dem Untermenü wieder zurück in das Hauptmenü.

0 Hilfe »Hilfe«
Hier erhalten Sie allgemeine Informationen zur Benutzung des Consorsbank Sprachportals.

Allgemeingültige Schlüsselwörter

Durch Sagen von **»Abbruch«** oder **»Hauptmenü«** gelangen Sie stets zurück ins Hauptmenü. In den **»Kontoumsätzen«**, der **»Depotübersicht«** und der **»Orderinfo«** können Sie zudem die Ansage der Datensätze durch das Aufsagen von **»Weiter«**, **»Zurück«**, **»Anfang«** oder **»Wiederholen«** beeinflussen.

Hinweise zur Eingabe der Wertpapierkennnummer

Bei der Spracheingabe alphanumerischer Wertpapierkennnummern empfiehlt es sich die einzelnen Buchstaben als Wörter des deutschen oder des internationalen Buchstabieralphabetes anzugeben.

Beispiel:

Die Wertpapierkennnummer **»ABC123«** geben Sie wie folgt ein: **»Anton – Berta – Cäsar – Eins – Zwei – Drei«**. Das Mischen von Sprach- und Tastatureingabe wird nicht unterstützt.

Eingabe von alphanumerischen Wertpapierkennnummern:

Alphanumerische Wertpapierkennnummern können Sie auch komplett über die Telefontastatur eingeben. Die Funktion ist ähnlich dem Versand einer Kurznachricht (SMS) aufgebaut. Bitte beachten Sie dazu die folgenden 3 Regeln:

Regel Nr. 1:

Buchstaben geben Sie bitte, wie vom SMS-Versenden gewohnt, durch wiederholtes Drücken der Tasten 2 bis 9 ein.

Also für das A die 2 drücken, für B 2-2 drücken, für C 2-2-2, für D 3, bis hin zu 9-9-9-9 für das Z.

Regel Nr. 2:

Ziffern müssen zur Unterscheidung von den Buchstaben immer mit einer führenden Null eingegeben werden.

Für die Ziffer Null drücken Sie also bitte 0-0, für die 1 0-1, bis zu 0-9 für die Ziffer 9.

Regel Nr. 3:

Damit die Spracherkennung weiß, wo die einzelnen Stellen der Wertpapierkennnummer beginnen bzw. aufhören, drücken Sie am Ende jeder Stelle einmal die Stern-Taste (*) als Trennzeichen.

Die Eingabe der Wertpapierkennnummer ist beendet, wenn Sie die Raute-Taste (#) drücken.

Ein Beispiel: Die Wertpapierkennnummer **»ABC123«** (Anton-Berta-Cäsar-1-2-3) geben Sie wie folgt ein:

> Für das A 2 drücken, dann die Stern-Taste als Trennzeichen.

> Für das B 2-2 drücken, dann wieder die Stern-Taste als Trennzeichen.

> Für das C 2-2-2 drücken und die Stern-Taste als Trennzeichen.

> Für die 1 nun 0-1 drücken, gefolgt von der Stern-Taste.

> Für die 2 0-2 drücken und wieder die Stern-Taste.

> Und für die 3 0-3 drücken und die Raute-Taste als Abschlusszeichen.

Deutsches und internationales Buchstabieralphabet:

- >A: Anton oder Alfa
- >B: Berta oder Bravo
- >C: Cäsar
- >D: Dora oder Delta
- >E: Emil oder Echo
- >F: Friedrich oder Foxtrot
- >G: Gustav oder Golf
- >H: Heinrich oder Hotel
- >I: Ida oder India
- >J: Julius oder Juliett
- >K: Kaufmann oder Kilo
- >L: Ludwig oder Lima
- >M: Martha oder Mike
- >N: Nordpol oder November
- >O: Otto oder Oscar
- >P: Paula oder Papa
- >Q: Quelle oder Quebec
- >R: Richard oder Romeo
- >S: Samuel, Siefried oder Sierra
- >T: Theodor oder Tango
- >U: Ulrich oder Uniform
- >V: Viktor oder Victor
- >W: Wilhelm oder Whiskey
- >X: Xanthippe oder Xaver
- >Y: Ypsilon
- >Z: Zacharias, Zeppelin oder Zulu