# Leistungsangebot Kundendialogcenter

Ihr Service im Depot-B Privatkunden-Wertpapiergeschäft.

Serviceanfragen Informationsversorgung

Frankfurt, November 2026

Nicole Winkler · Senior-Kundenmanagerin



DREI DIENSTLEISTER. IHRE ANSPRECHPARTNER.

# Support-Prozess im Depot-B Privatkunden-Wertpapiergeschäft

Zuständigkeiten und Prozessbeteiligte für Ihre Anfragen.

DZ BANK Die Initiativbank

## Wertpapierprodukte und -prozesse

### DZ BANK Wertpapierprodukte
Zertifikate, Hebelprodukte und Zinsprodukte · B2C / B2B

### Fachliche Orderthemen
Erfassung über agree21, OKP-Brokerage und WPDirect; Störfallkoordination · B2B

### Plattformen
meinGIS und VEBES · B2B
dzbank-wertpapiere.de · B2C

Kontakt
Kundendialogcenter

ATRUVIA

## Wertpapier-Frontend-Systeme

### Bankarbeitsplatz agree21
Unter anderem Hausmeinung

### OKP-Brokerage
Unter anderem Digitale Erlebniswelt

### Reklamation wegen Störung
Vorgesehener Reklamationsprozess nach einer Orderstörung

Ticketsystem
agree21ITSM

dwpbank

## Wertpapier-Abwicklungssysteme

### WP2
Unter anderem WPDirect

### Ansprechpartner
Siehe Kommunikationsverzeichnis im VR-BankenPortal

Ticketsystem
WPTicket

Bei Fragen zur Zuständigkeit ›

IHRE ANSPRECHPARTNER. AN EINEM ORT.

# Kommunikationsverzeichnis

Kommunikationsverzeichnis im Privatkunden-Wertpapiergeschäft

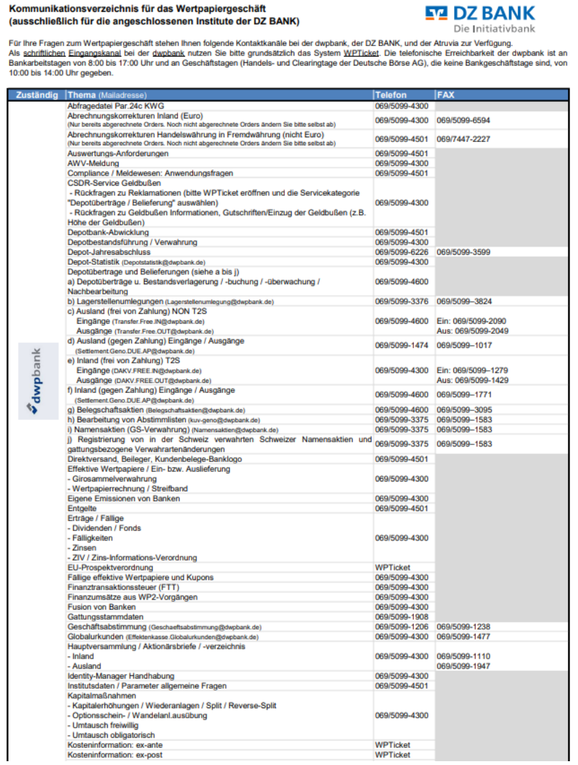
Im VR-BankenPortal finden Sie die Übersicht Ihrer relevanten Ansprechpartner: DZ BANK, dwpbank und Atruvia.

VRBP Quickcode: **DZ92000**

Privatkunden-Wertpapiergeschäft · Kommunikationsverzeichnis

**Kommunikationsverzeichnis →**

Kommunikationsverzeichnis · erste Seite



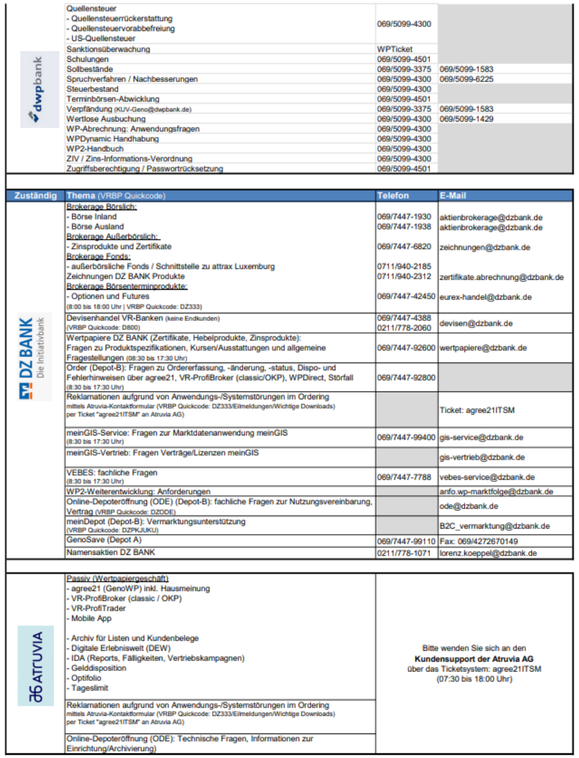
**Kommunikationsverzeichnis für das Wertpapiergeschäft**
**(ausschließlich für die angeschlossenen Institute der DZ BANK)**

DZ BANK Die Initiativbank

Für Ihre Fragen zum Wertpapiergeschäft stehen Ihnen folgende Kontaktkanäle bei der dwpbank, der DZ BANK, und der Atruvia zur Verfügung.
Als schriftlichen Eingangskanal bei der dwpbank, nutzen Sie bitte grundsätzlich das System WPTicket. Die telefonische Erreichbarkeit der dwpbank ist an Bankarbeitstagen von 8:00 bis 17:00 Uhr und an Geschäftstagen (Handels- und Clearingtage der Deutsche Börse AG), die keine Bankgeschäftstage sind, von 10:00 bis 14:00 Uhr gegeben.

| Zuständig | Thema (Mailadresse) | Telefon | FAX |
|---|---|---|---|
| dwpbank | Abfragedatei Par.24c KWG | 069/5099-4300 | |
| | Abrechnungskorrekturen Inland (Euro) (Nur bereits abgerechnete Orders. Noch nicht abgerechnete Orders ändern Sie bitte selbst ab) | 069/5099-4300 | 069/5099-6594 |
| | Abrechnungskorrekturen Handelswährung in Fremdwährung (nicht Euro) (Nur bereits abgerechnete Orders. Noch nicht abgerechnete Orders ändern Sie bitte selbst ab) | 069/5099-4501 | 069/7447-2227 |
| | Auswertungs-Anforderungen | 069/5099-4501 | |
| | AWV-Meldung | 069/5099-4300 | |
| | Compliance / Meldewesen: Anwendungsfragen | 069/5099-4501 | |
| | CSDR-Service Geldbußen<br>- Rückfragen zu Reklamationen (bitte WPTicket eröffnen und die Servicekategorie "Depotüberträge / Belieferung" auswählen)<br>- Rückfragen zu Geldbußen Informationen, Gutschriften/Einzug der Geldbußen (z.B. Höhe der Geldbußen) | 069/5099-4300 | |
| | Depotbank-Abwicklung | 069/5099-4501 | |
| | Depotbestandsführung / Verwahrung | 069/5099-4300 | |
| | Depot-Jahresabschluss | 069/5099-6226 | 069/5099-3599 |
| | Depot-Statistik (Depotstatistik@dwpbank.de) | 069/5099-4300 | |
| | Depotübertrage und Belieferungen (siehe a bis j)<br>a) Depotübertrage u. Bestandsverlagerung / -buchung / -überwachung / Nachbearbeitung | 069/5099-4600 | |
| | b) Lagerstellenumlegungen (Lagerstellenumlegung@dwpbank.de) | 069/5099-3376 | 069/5099--3824 |
| | c) Ausland (frei von Zahlung) NON T2S<br>Eingänge (Transfer.Free.IN@dwpbank.de)<br>Ausgänge (Transfer.Free.OUT@dwpbank.de) | 069/5099-4600 | Ein: 069/5099-2090<br>Aus: 069/5099-2049 |
| | d) Ausland (gegen Zahlung) Eingänge / Ausgänge (Settlement.Geno.DUE.AP@dwpbank.de) | 069/5099-1474 | 069/5099--1017 |
| | e) Inland (frei von Zahlung) T2S<br>Eingänge (DAKV.FREE.IN@dwpbank.de)<br>Ausgänge (DAKV.FREE.OUT@dwpbank.de) | 069/5099-4300 | Ein: 069/5099--1279<br>Aus: 069/5099-1429 |
| | f) Inland (gegen Zahlung) Eingänge / Ausgänge (Settlement.Geno.DUE.AP@dwpbank.de) | 069/5099-4600 | 069/5099--1771 |
| | g) Belegschaftsaktien (Belegschaftsaktien@dwpbank.de) | 069/5099-4600 | 069/5099--3095 |
| | h) Bearbeitung von Abstimmlisten (kuv-geno@dwpbank.de) | 069/5099-3375 | 069/5099--1583 |
| | i) Namensaktien (GS-Verwahrung) (Namensaktien@dwpbank.de) | 069/5099-3375 | 069/5099--1583 |
| | j) Registrierung von in der Schweiz verwahrten Schweizer Namensaktien und gattungsbezogene Verwahrantenänderungen | 069/5099-3375 | 069/5099--1583 |
| | Direktversand, Belieger, Kundenbelege-Banklogo | 069/5099-4501 | |
| | Effektive Wertpapiere / Ein- bzw. Auslieferung<br>- Girosammelverwahrung<br>- Wertpapierrechnung / Streifband | 069/5099-4300 | |
| | Eigene Emissionen von Banken | 069/5099-4300 | |
| | Entgelte | 069/5099-4501 | |
| | Erträge / Fällige<br>- Dividenden / Fonds<br>- Fälligkeiten<br>- Zinsen<br>- ZIV / Zins-Informations-Verordnung | 069/5099-4300 | |
| | EU-Prospektverordnung | WPTicket | |
| | Fällige effektive Wertpapiere und Kupons | 069/5099-4300 | |
| | Finanztransaktionssteuer (FTT) | 069/5099-4300 | |
| | Finanzumsätze aus WP2-Vorgängen | 069/5099-4300 | |
| | Fusion von Banken | 069/5099-4300 | |
| | Gattungsstammdaten | 069/5099-1908 | |
| | Geschäftsabstimmung (Geschaeftsabstimmung@dwpbank.de) | 069/5099-1206 | 069/5099-1238 |
| | Globalurkunden (Effektenkasse.Globalurkunden@dwpbank.de) | 069/5099-4300 | 069/5099-1477 |
| | Hauptversammlung / Aktionärsbriefe / -verzeichnis<br>- Inland<br>- Ausland | 069/5099-4300 | 069/5099-1110<br>069/5099-1947 |
| | Identity-Manager Handhabung | 069/5099-4300 | |
| | Institutsdaten / Parameter allgemeine Fragen | 069/5099-4501 | |
| | Kapitalmaßnahmen<br>- Kapitalerhöhungen / Wiederanlagen / Split / Reverse-Split<br>- Optionsschein- / Wandelanl.ausübung<br>- Umtausch freiwillig<br>- Umtausch obligatorisch | 069/5099-4300 | |
| | Kosteninformation: ex-ante | WPTicket | |
| | Kosteninformation: ex-post | WPTicket | |

Kommunikationsverzeichnis · Fortsetzung



| | | | |
|---|---|---|---|
| dwpbank | Quellensteuer<br>- Quellensteuerrückerstattung<br>- Quellensteuervorabbefreiung<br>- US-Quellensteuer | 069/5099-4300 | |
| | Sanktionsüberwachung | WPTicket | |
| | Schulungen | 069/5099-4501 | |
| | Sollbestände | 069/5099-3375 | 069/5099-1583 |
| | Spruchverfahren / Nachbesserungen | 069/5099-4300 | 069/5099-6225 |
| | Steuerbestand | 069/5099-4300 | |
| | Terminbörsen-Abwicklung | 069/5099-4501 | |
| | Verpfändung (KUV-Geno@dwpbank.de) | 069/5099-3375 | 069/5099-1583 |
| | Wertlose Ausbuchung | 069/5099-4300 | 069/5099-1429 |
| | WP-Abrechnung: Anwendungsfragen | 069/5099-4300 | |
| | WPDynamic Handhabung | 069/5099-4300 | |
| | WP2-Handbuch | 069/5099-4300 | |
| | ZIV / Zins-Informations-Verordnung | 069/5099-4300 | |
| | Zugriffsberechtigung / Passwortrücksetzung | 069/5099-4501 | |

| Zuständig | Thema (VRBP Quickcode) | Telefon | E-Mail |
|---|---|---|---|
| DZ BANK Die Initiativbank | Brokerage Börslich:<br>- Börse Inland<br>- Börse Ausland | 069/7447-1930<br>069/7447-1938 | aktienbrokerage@dzbank.de<br>aktienbrokerage@dzbank.de |
| | Brokerage Außerbörslich:<br>- Zinsprodukte und Zertifikate | 069/7447-6820 | zeichnungen@dzbank.de |
| | Brokerage Fonds:<br>- außerbörsliche Fonds / Schnittstelle zu attrax Luxemburg<br>Zeichnungen DZ BANK Produkte | 0711/940-2185<br>0711/940-2312 | zertifikate.abrechnung@dzbank.de |
| | Brokerage Börsentermiprodukte:<br>- Optionen und Futures (8:00 bis 18:00 Uhr / VRBP Quickcode: DZ333) | 069/7447-42450 | eurex-handel@dzbank.de |
| | Devisenhandel VR-Banken (keine Endkunden) (VRBP Quickcode: D800) | 069/7447-4388<br>0211/778-2060 | devisen@dzbank.de |
| | Wertpapiere DZ BANK (Zertifikate, Hebelprodukte, Zinsprodukte):<br>Fragen zu Produktspezifikationen, Kursen/Ausstattungen und allgemeine Fragestellungen (08:30 bis 17:30 Uhr) | 069/7447-92600 | wertpapiere@dzbank.de |
| | Order (Depot-B): Fragen zu Ordererfassung, -änderung, -status, Dispo- und Fehlerhinweisen über agree21, VR-ProfiBroker (classic/OKP), WPDirect, Störfall (8:30 bis 17:30 Uhr) | 069/7447-92800 | |
| | Reklamationen aufgrund von Anwendungs-/Systemstörungen im Ordering mittels Atruvia-Kontaktformular (VRBP Quickcode: DZ333/Eilmeldungen/Wichtige Downloads) per Ticket "agree21ITSM" an Atruvia AG) | | Ticket: agree21ITSM |
| | meinGIS-Service: Fragen zur Marktdatenanwendung meinGIS (8:30 bis 17:30 Uhr) | 069/7447-99400 | gis-service@dzbank.de |
| | meinGIS-Vertrieb: Fragen Verträge/Lizenzen meinGIS | | gis-vertrieb@dzbank.de |
| | VEBES: fachliche Fragen (8:30 bis 17:30 Uhr) | 069/7447-7788 | vebes-service@dzbank.de |
| | WP2-Weiterentwicklung: Anforderungen | | anfo.wp-marktfolge@dzbank.de |
| | Online-Depoteröffnung (ODE) (Depot-B): fachliche Fragen zur Nutzungsvereinbarung, Vertrag (VRBP Quickcode: DZODE) | | ode@dzbank.de |
| | meinDepot (Depot-B): Vermarktungsunterstützung (VRBP Quickcode: DZPKUKU) | | B2C_vermarktung@dzbank.de |
| | GenoSave (Depot A) | 069/7447-99110 | Fax: 069/4272670149 |
| | Namensaktien DZ BANK | 0211/778-1071 | lorenz.koeppel@dzbank.de |

| | | |
|---|---|---|
| ATRUVIA | Passiv (Wertpapiergeschäft)<br>- agree21 (GenoWP) inkl. Hausmeinung<br>- VR-ProfiBroker (classic / OKP)<br>- VR-ProfiTrader<br>- Mobile App<br>- Archiv für Listen und Kundenbelege<br>- Digitale Erlebniswelt (DEW)<br>- IDA (Reports, Fälligkeiten, Vertriebskampagnen)<br>- Gelddisposition<br>- Optifolio<br>- Tageslimit | Bitte wenden Sie sich an den **Kundensupport der Atruvia AG** über das Ticketsystem: agree21ITSM (07:30 bis 18:00 Uhr) |
| | Reklamationen aufgrund von Anwendungs-/Systemstörungen im Ordering mittels Atruvia-Kontaktformular (VRBP Quickcode: DZ333/Eilmeldungen/Wichtige Downloads) per Ticket "agree21ITSM" an Atruvia AG) | |
| | Online-Depoteröffnung (ODE): Technische Fragen, Informationen zur Einrichtung/Archivierung) | |

ZWEI KERNPROZESSE. EIN SERVICE.

# Kundendialogcenter im Bereich PK

INBOUND

## Serviceanfragen

Telefon, E-Mail, Chat und FAQ

### DZ BANK Wertpapierprodukte

Produktspezifikationen, Kurse, Ausstattungen und allgemeine Fragen · B2C / B2B

### Fachliche Orderthemen

Ordererfassung, -änderung, -status, Dispo- und Fehlerhinweise, Störfallkoordination · B2B

### Plattformen

Berateranwendungen meinGIS und VEBES · B2B

KDC
Bereich PK

OUTBOUND

## Informationsversorgung

Mailings, Content im VR-BankenPortal

### Mailings

Distribution zentraler Mailings, Einladungen und Befragungen · B2B

### Contentmanagement

Einstellung und Pflege von Wertpapierinformationen im VR-BankenPortal

**Steuerung & Administration**

Weiterentwicklung und Administration eingesetzter Systeme; Dienstleistersteuerung · Auf- und Ausbau der Wissensbasis / iFAQ / KI · Monitoring und Reporting

PERSÖNLICH FÜR SIE ERREICHBAR.

# DZ BANK Kundendialogcenter Fachexperten-Team

## 08:30–17:30 Uhr Montag–Freitag

Außer an gesetzlichen Feiertagen in Hessen, Fronleichnam sowie am 24.12. und 31.12.

### DZ BANK Wertpapierprodukte

B2B +49 69 7447-92600

B2C +49 69 7447-7035

wertpapiere@dzbank.de

VRBP Quickcode: **DZ92600** Chat

### Fachliche Orderthemen

B2B +49 69 7447-92800

Rufnummer nicht für Endkunden bestimmt.

VRBP Quickcode: **DZ92800**

### meinGIS

B2B +49 69 7447-99400

gis-service@dzbank.de

VRBP Quickcode: **DZ99400** Chat

### VEBES

B2B +49 69 7447-7788

vebes-service@dzbank.de

VRBP Quickcode: **DZ7788**

Informationsversorgung (B2B): Mailings und Contentmanagement im VR-BankenPortal.

Verschiedene Servicekanäle. Der passende fachliche Kontakt.



Das Fachexperten-Team

IHRE ONLINE-SELBSTHILFE. RUND UM DIE UHR.

# FAQ Depot-B Wertpapiergeschäft

## 24 / 7

Antworten zu Produkt-, Order-, Sparplan- und meinGIS-Fragen.

1. Suchbegriffe eingeben und eine passende Frage direkt auswählen – ohne Enter-Taste.
2. Bei Bedarf den Suchbegriff genauer eingrenzen.
3. Antwort offen? „Hilfreich: Nein“ und das Kontaktformular nutzen.

**FAQ →**

VR-BankenPortal · B2B
meinGIS · B2B
dzbank-wertpapiere.de · B2C / B2B

VRBP Quickcode: **DZ92000**

FAQ Depot-B Wertpapiergeschäft



KLAR HANDELN. DOPPELERFASSUNG VERMEIDEN.

# Störfall im Ordering Was ist zu tun?

## 01 Störfalltyp identifizieren

Gehen Sie nach dem Störfallplan vor. Sie finden ihn im VR-BankenPortal unter „Wichtige Downloads“.

## 02 KDC umgehend informieren

Informieren Sie das Kundendialogcenter für fachliche Orderthemen und halten Sie die Informationen für die Störfallbearbeitung bereit (siehe nächste Folie).

## 03 Störfall-Veröffentlichungen beachten

Verfolgen Sie Meldungen zum Störfall und Hinweise zum weiteren Vorgehen.

VRBP Quickcode: **DZ333** **Störfall-Checkliste** →

- Sie können keine Orders erfassen?
- Bestehende Orderaufträge sind „schwebend“?
- Es liegt noch keine Störungsmeldung vor?

**Kundendialogcenter Order**
**+49 69 7447-92800**
Rufnummer nicht für Endkunden bestimmt.

**Wichtig: Vermeiden Sie unbedingt eine doppelte Ordererfassung!**

DIESE INFORMATIONEN HELFEN UNS WEITER.

# Checkliste Störfallmeldung

Für eine präzise und zeitnahe Bearbeitung Ihres Störfalls.

- [ ] **WP2-Teilnehmer-Nummer**
  Vierstellig
- [ ] **Prozessstelle und Fehlermeldung**
  An welcher Stelle im Orderprozess tritt die Störung auf? Welche Fehlermeldung wird angezeigt?
- [ ] **Beginn der Störung**
  Seit wann besteht die Störung?
- [ ] **Depot-Nr. / Wertpapierkennnummer**
  Die betroffenen Angaben bereithalten.
- [ ] **Erfassung über WPDirect möglich?**
  Anleitung zur Ordererfassung unter VRBP Quickcode: DZ333 beachten.
- [ ] **Atruvia-(OSA)-Meldung vorhanden?**
  Vorliegende Meldungen prüfen.

REKLAMATIONEN GEHEN ÜBER ATRUVIA.

# Nach der Störung Umgang mit Reklamationen

Bei einer aus Ihrer Sicht begründeten Reklamation aufgrund einer vorangegangenen Störung im Ordering gilt die Vorgehensweise des Störfallplans.

VRBP Quickcode: **DZ333**

01

## Vorgesehenes Kontaktformular nutzen

Ausschließlich das beschreibbare PDF „Atruvia Kontaktformular für Reklamationen“ verwenden. Es liegt unter „Wichtige Downloads (DZ333)“.

02

## Ticket bei Atruvia eröffnen

Übermittlung per Ticket des ausgefüllten Atruvia Kontaktformulares

03

## Reklamationsprüfung

Atruvia prüft die Reklamation in Zusammenarbeit mit der DZ BANK.

04

## Abstimmung Regulierung

Eine etwaige Schadensregulierung erfolgt durch die DZ BANK in Absprache mit Ihrem Haus.

STÖRUNG UND EILMELDUNGEN. ALLES IM BLICK.

# Handelsrelevante Informationen im VR-BankenPortal

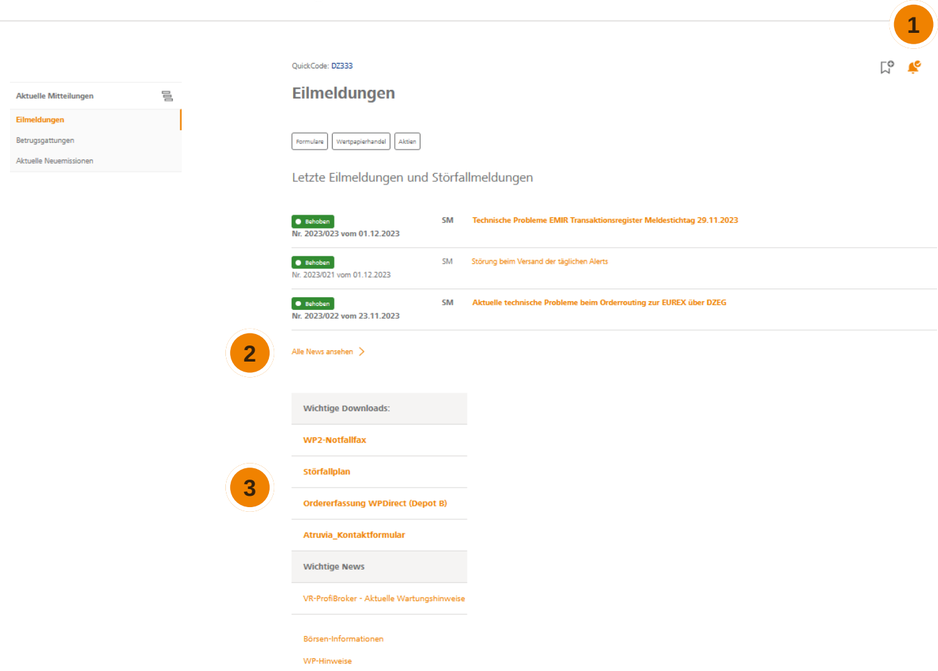
Mitteilungen der DZ BANK, Eil- und Störfallmeldungen sowie wichtige Downloads für den Störfall.

VRBP Quickcode: **DZ333**

### Einzelne Alerts nötig

Richten Sie auf jeder relevanten verlinkten Informationsseite einen eigenen Alert ein.

VRBP Quickcode: DZ333 · Eil- und Störfallmeldungen




Beispielansicht

GLOCKE AKTIVIEREN. SOFORT INFORMIERT SEIN.

# Störung / Eilmeldungen abonnieren 1 / 2

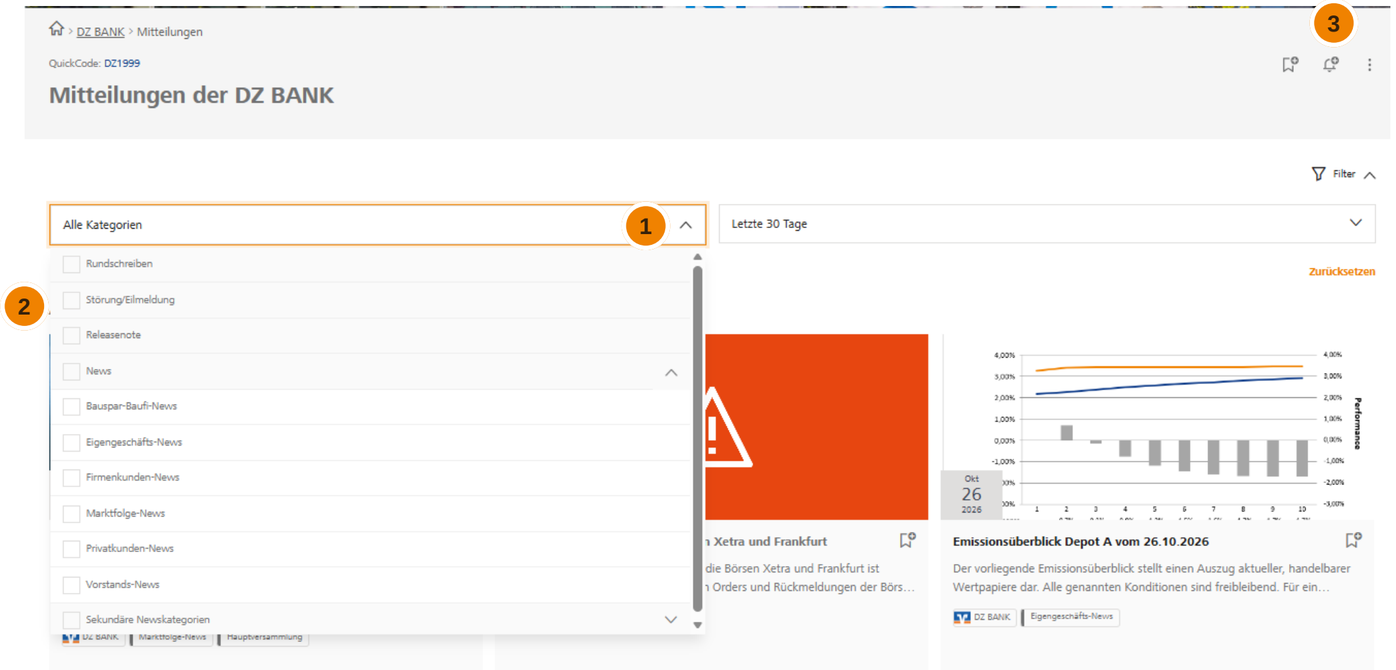
Öffnen Sie die Kategorien in den Mitteilungen der DZ BANK und wählen Sie „Störung/Eilmeldung“. Über die Glocke richten Sie die Benachrichtigung ein.

VRBP Quickcode: **DZ1999**

### Die passende Kategorie

„Störung/Eilmeldung“ auswählen und die Glocke aufrufen.

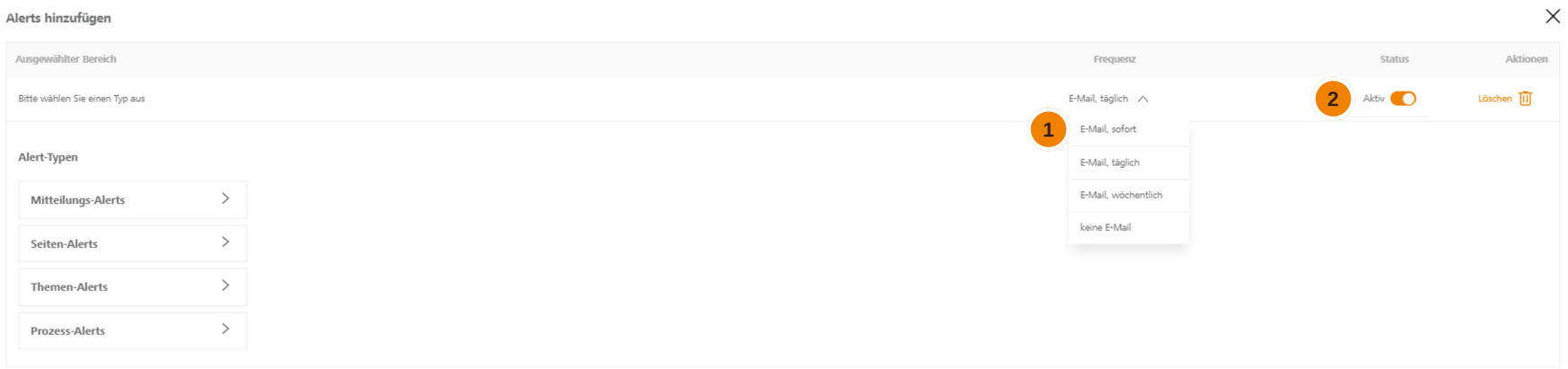
Mitteilungen · Kategorie und Glocke



SOFORT-ALERT AKTIVIEREN. SPEICHERN NICHT VERGESSEN.

# Störung / Eilmeldungen abonnieren 2 / 2

Alert-Einstellungen · E-Mail sofort und Aktiv




Stellen Sie „E-Mail: sofort“ ein, setzen Sie den Alert auf „Aktiv“ und speichern Sie anschließend Ihre Einstellungen.

**Drei Einstellungen. Ein Ergebnis.**

E-Mail: sofort → Aktiv → Speichern

DIE MELDUNG KOMMT IN IHR POSTFACH.

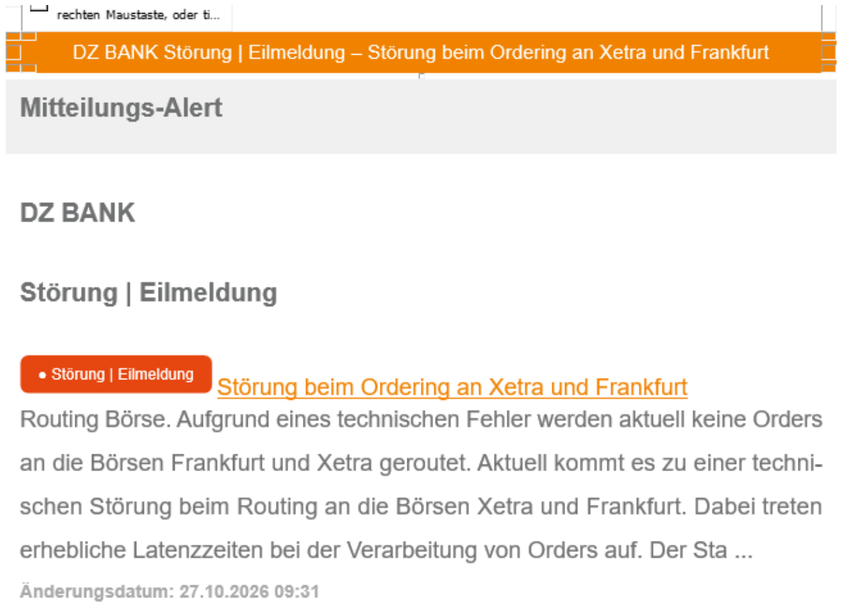
# VR-BankenPortal-Störfallmeldungen mit Sofort-Alert

Bei einer veröffentlichten VRBP-Störfallmeldung erhalten Sie eine sofortige Benachrichtigung per E-Mail.

**Voraussetzung**

Der Sofort-Alert wurde zuvor aktiviert.

Beispiel einer Sofort-Alert-E-Mail




Beispiel einer Benachrichtigung

OKP ONLINE-BROKERAGE.

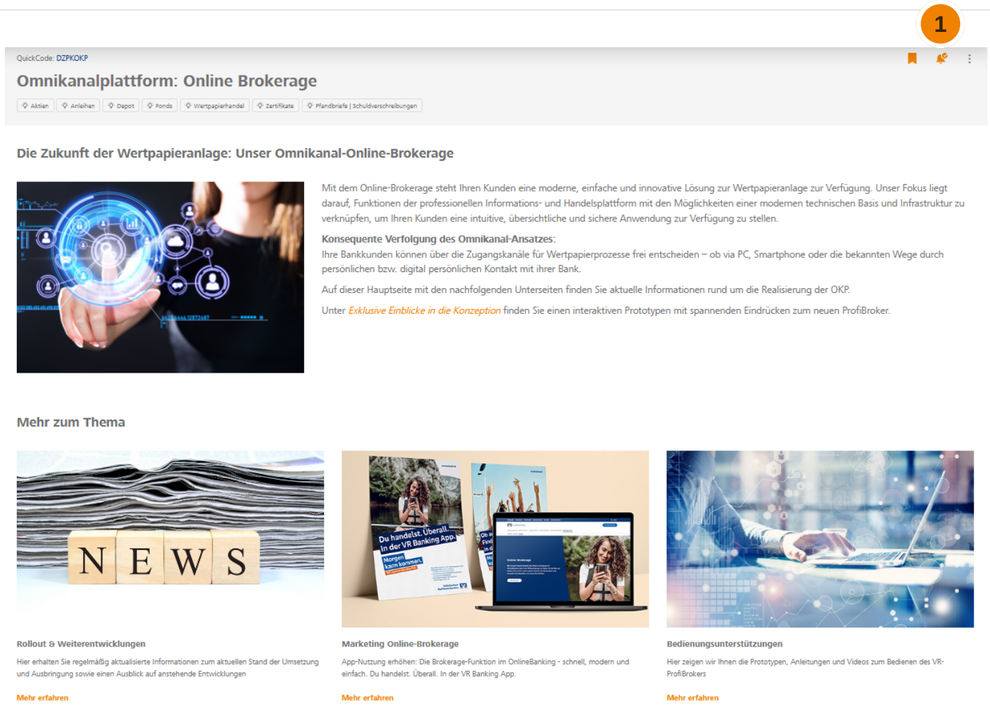
# Wichtige Informationen im VR-BankenPortal (1/2)

Informationen zur Omnikanalplattform und zum Online-Brokerage im VR-BankenPortal.

VRBP Quickcode: **DZPKOKP**

> **Informiert bleiben**
>
> Lesezeichen und Alert für die Seite setzen.

OKP Online-Brokerage · Portalseite



WP-HINWEISE. FÜR IHRE ABWICKLUNG.

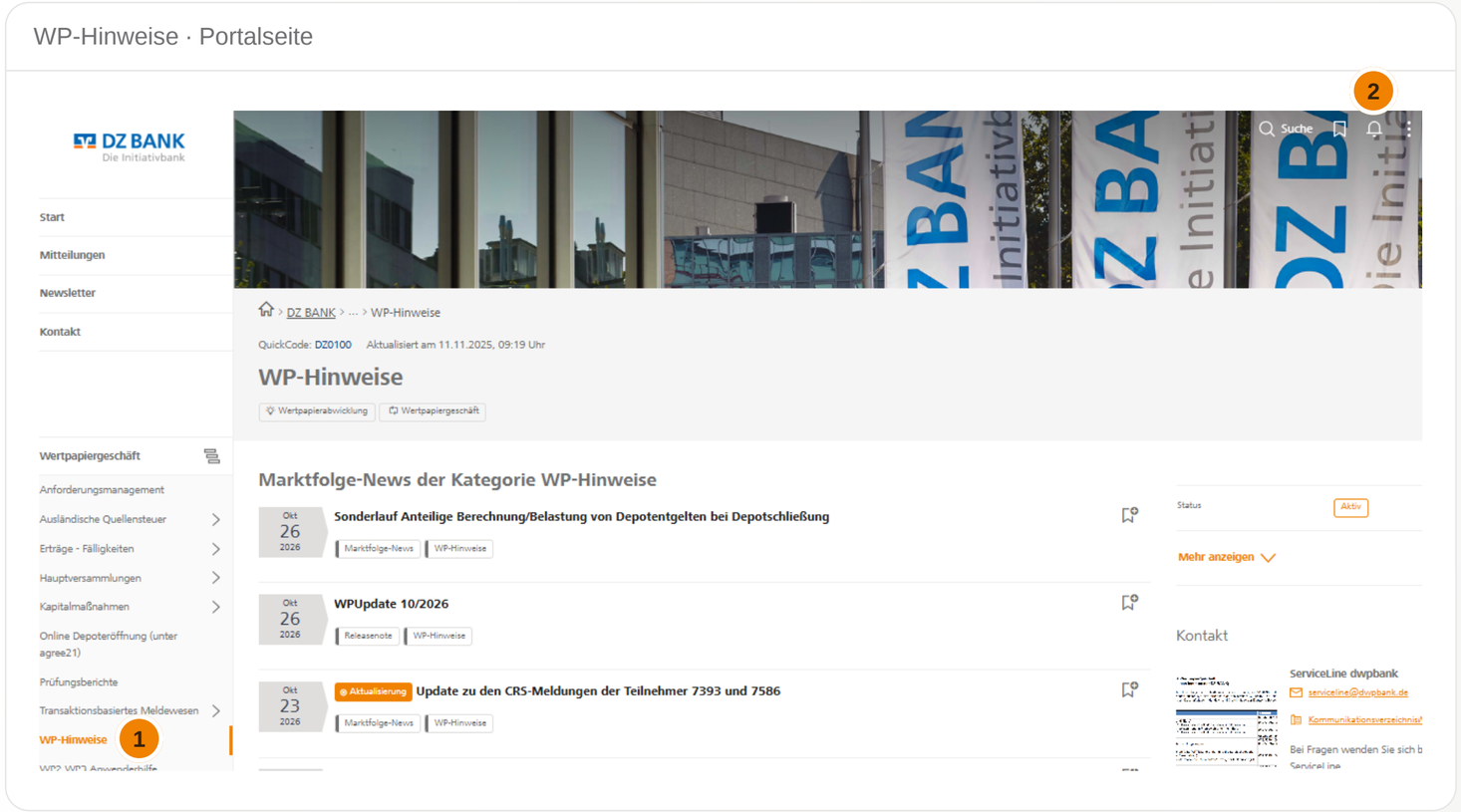
# Wichtige Informationen im VR-BankenPortal (2/2)

Aktuelle Hinweise zur Abwicklung Ihres Wertpapiergeschäfts.

VRBP Quickcode: **DZ0100**

### Wertpapiergeschäft

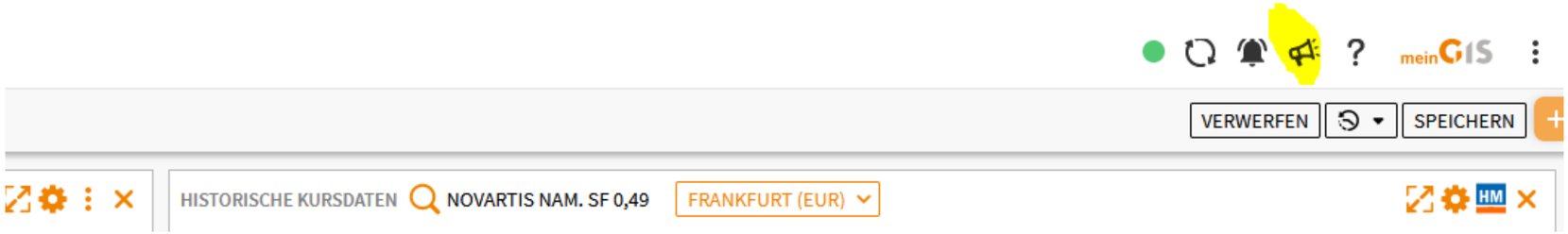
Die Rubrik „WP-Hinweise“ bündelt die relevanten Abwicklungsinformationen.



BENACHRICHTIGUNGEN DIREKT IN MEINGIS.

# Handelsrelevante Informationen in meinGIS

meinGIS · Zugang zu Benachrichtigungen




Über das Megafon in der Kopfzeile gelangen Sie zu Ihren Benachrichtigungen.

**Handelsinformationen**

Benachrichtigungen öffnen und die Pop-up-Einstellungen aufrufen.

meinGIS · Zugang zu Benachrichtigungen



WICHTIGE INFORMATIONEN SICHTBAR MACHEN.

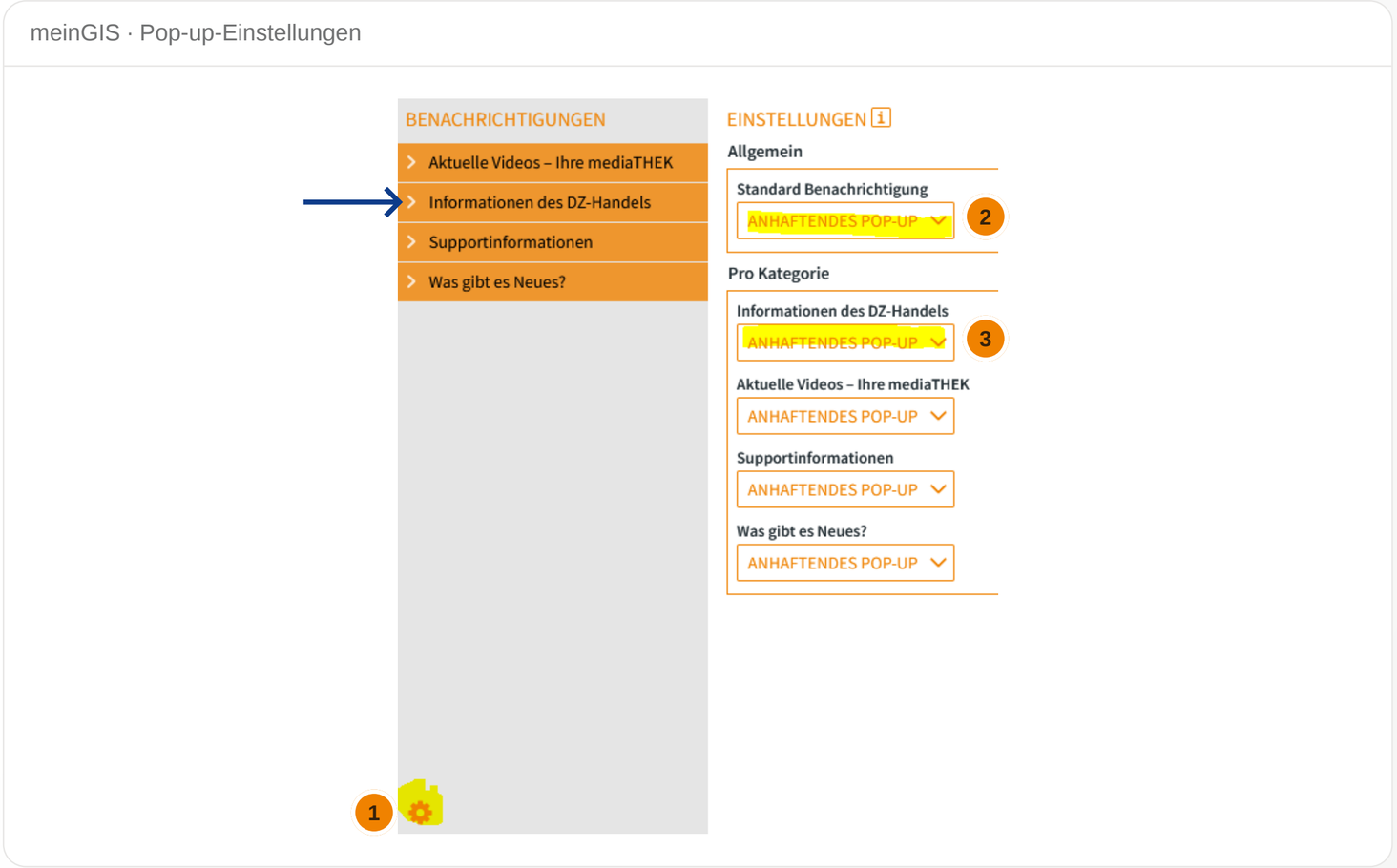
# Pop-up-Meldungen aktivieren in meinGIS

Wählen Sie „Anhaftendes Pop-up“ für die Standardbenachrichtigung und für „Informationen des DZ-Handels“.

VRBP Quickcode: **DZ99400**

**Benachrichtigungen einstellen**

Über das Zahnrad zu den Einstellungen.



ALLES AUF EINEN BLICK.

# Nützliche Quickcodes im VR-BankenPortal

Ihre wichtigsten Kontakte und Informationsangebote im Privatkunden-Wertpapiergeschäft.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **DZ92000** | Kommunikationsverzeichnis und FAQ | **DZ92800** | Kundendialogcenter Order |
| **DZ92600** | Kundendialogcenter DZ Produkte | **DZ99400** | Kundendialogcenter meinGIS |
| **DZ7788** | Ansprechpartner VEBES | **DZPKBB** | Brokerage & Börsenhandel |
| **DZ333** | Eil- und Störfallmeldungen | **DZ1006** | Handelsusancen |
| **DZDOR111** | IKT-Vorfälle gemäß DORA | **DZIPO** | Neuemissionen / IPOs |
| **DZPKOKP** | OKP / Online-Brokerage | **DZSPAR** | meinSparplan |
| **DZREG** | Regulatorik | **DZAI111** | DZ BANK Beratungsprodukte |

DZ BANK KUNDENDIALOGCENTER

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Wir freuen uns auf den Austausch mit Ihnen.

Ihre Fragen | Unsere Zusammenarbeit

Veranstaltung Kooperationsbanken · Frankfurt, November 2026