

Fondsdepot Bank

Diretrizes de segurança

Com o objetivo de garantir a máxima segurança das suas informações, determinadas solicitações devem ser realizadas diretamente pelo titular da conta junto ao banco.

Esta mudança aplica-se, prioritariamente, aos seguintes casos:

- **Desbloqueio do App push-TAN:** Esquecimento de senha, expiração de códigos ou bloqueio.
- **Recuperação de PIN:** Desbloqueio ou redefinição de acesso ao Online Banking.
- **Segunda via de Documentos:** Solicitação de novas cartas de acesso iniciais em caso de perda.

Guia de contato - Passo a passo



Passo 1: Prepare seus dados

Antes de ligar, tenha em mãos o seu número de conta (Depotnummer).

Passo 2: O Contato (Servicezeiten)

O atendimento está disponível de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00 (horário da Alemanha).

- Telefone: +49 9281 7258 - 3000
- Atendimento em Inglês: Caso prefira, solicite no início da chamada:

"Ich würde gerne mit einem Ansprechpartner sprechen, der Englisch spricht."

Passo 3: Descrevendo o seu problema

Situação	Frase inicial em alemão	Frase inicial em inglês
Desbloqueio App p-TAN	Ich würde gerne meine Push-TAN App entsperren.	I would like to reset my p-TAN app login.
Recuperação de PIN	Ich habe meinen Zugang via PIN gesperrt/vergessen.	I am having problems with my PIN and access.
Segunda via de cartas	Ich finde die Briefe mit den Zugängen nicht.	I cannot find the letters with my login details.

Nossa equipe permanece à disposição para orientá-lo em cada etapa desse novo procedimento, garantindo que sua experiência continue sendo a mais fluida possível