



ebase News

5. November 2021

Telefonische Erreichbarkeit der Partner- und Berater-Hotline

Sehr geehrte Damen und Herren,

auch vier Wochen nach der Migration der Konto- und Depotbestände von der Augsburger Aktienbank zur ebase erreichen uns noch immer sehr viele Anfragen per Telefon oder eMail. Uns ist bewusst, dass die Migration auch viele Fragen zu den Prozessen und Anwendungen aufgeworfen hat, die von uns zeitnah beantwortet werden sollen.

Zu den häufigsten Fragen finden Sie direkt auch Antworten in unseren FAQs (<https://www.ebase.com/faq-kunde/>) rund um die Migration.

Eine Telefonstörung, die wir leider erst durch den Hinweis eines Vertriebspartners entdeckt haben (Anrufe sind zum großen Teil nicht bei ebase angekommen, obwohl es beim Anrufer ein Freizeichen gab und geklingelt hat), hat sich ebenfalls negativ auf die Erreichbarkeit ihrer Ansprechpartner in den letzten Wochen ausgewirkt. Die Ursache der Störung ist zwischenzeitlich lokalisiert und behoben worden.

Neben der technischen Störung macht die aktuelle Krankheitswelle leider auch vor unseren engagierten Mitarbeitern im Service nicht halt, so dass die Bearbeitung von Anfragen und Aufträgen derzeit nicht in der gewünschten Zeit erfolgt.

Aktuelle Bearbeitungsstände (Stand 5.11.2021):

- Depoteröffnungen (ohne Soforteinzahlung)	26.10.21
- Depoteröffnungen mit Sofortanlagen (ab 1.000€)	taggleich
- Depoteröffnungen Wertpapierdepot	02.11.21
- E-Mails / allgemeine Anfragen	25.10.21
- Beschwerden (ebase Depotvarianten)	18.10.21
- Beschwerden (Augsburger Depotvarianten)	04.10.21
- Interne Depotüberträge	01.11.21
- Auslieferungen Investmentdepot	12.10.21
- Auslieferungen Wertpapierdepot	14.10.21
- Sparpläne	25.10.21





ebase News

5. November 2021

Die telefonische Erreichbarkeit ihrer bekannten Ansprechpartner bei der Partner- / Berater-Hotline ist aufgrund der krankheitsbedingten Ausfälle aktuell stark beeinträchtigt; mit längeren Wartezeiten ist grundsätzlich zu rechnen.

Vielen Dank für ihr Verständnis.

Ihr ebase Vertrieb

