

FAQ



e-Attijari



Attijariwafa bank
Europe

Frage Nr. 1

Was ist e-Attijari?

e-Attijari ist ein Online-Service, mit dem Sie rund um die Uhr Ihre Konten einsehen, Transaktionen in Echtzeit durchführen und zahlreiche Online-Dienste nutzen können.

Frage Nr. 2

Was sind die Bedingungen für die Nutzung dieses Service?

Sie müssen über 18 Jahre alt sein und ein oder mehrere aktive Girokonten bei der Attijariwafa bank Europe in Deutschland besitzen.

Frage Nr. 3

Wie kann ich mich dafür anmelden?

Sie können sich anmelden entweder:

- In Ihrer Niederlassung
- oder Online, wenn Sie bereits Kunde von Attijariwafa bank Europe sind und vollständig identifiziert sind.

Frage Nr. 4

Wie viel kostet der e-Attijari-Service?

Der e-Attijari-Service ist kostenlos.



Attijariwafa bank
Europe

Frage Nr. 5

Kann ich über mein Mobiltelefon auf den e-Attijari-Service zugreifen?

Der e-Attijari-Service ist auf einer Webplattform und einer App verfügbar. Sie können diese App herunterladen unter:

- Play Store
- App Store

Frage Nr. 6

Was sind die Vorteile dieser neuen App?

Diese neue Lösung bietet Ihnen mehrere Vorteile in Bezug auf:

- **Sicherheit:** Die Verbindung sowie die online durchgeführten Transaktionen werden durch leistungsfähige Technologien auf internationaler Ebene gesichert.
- **Vertraulichkeit:** Die Daten und durchgeführten Transaktionen werden streng vertraulich behandelt.
- **Einfache Verwaltung der laufenden Transaktionen** über eine einfache Schnittstelle von Ihrem Computer, Tablet oder Smartphone aus, mit wenigen Klicks und bequem von zu Hause aus.
- **Unmittelbarkeit:** Sie können Ihre finanzielle Situation in Echtzeit einsehen.
- **Wirtschaftlichkeit:** Die e-Attijari-App ist ein kostenloser Service.
- **Zugänglichkeit:** Mit e-Attijari können Sie die verschiedenen Produkte und Dienstleistungen der Attijariwafa bank Europe direkt über Ihren Online-Bereich beantragen und nutzen. Darüber hinaus bietet der Service die Möglichkeit, die verschiedenen Bankdokumente, die mit Ihrem Konto in Verbindung stehen, einzusehen und herunterzuladen (Kontoauszug, Zahlungsaufträge).



Attijariwafa bank
Europe

Frage Nr. 7

Welche Funktionen sind über den webbasierten Kundenbereich verfügbar?

Abfrage von:

- Konten, Kontoständen und Umsatzlisten (der letzten 90 Tage);
- Umsätzen und Kontoauszügen als PDF;
- Lastschriften (Liste der Einzugsermächtigungen sowie Verlauf von Lastschriften);
- Überweisungsverlauf;
- Nützlichen Rufnummern;
- Ihren persönlichen Daten.

Durchführung Ihrer Online-Transaktionen:

- Einzel-, Echtzeit- oder terminierte Überweisungen auf Ihre Konten oder an einen Drittbegünstigten;
- Daueraufträge.
- Stornierung von Daueraufträgen;
- Verwaltung der Begünstigten (Erstellung/Löschung);
- Geldtransfers nach Marokko oder Tunesien über den Kanal „Trans'compte Web“ (Geldtransfers per Kontobelastung).

Online-Dienste:

- Abfrage und Verwaltung der Bankkarte (Sperrung/Limitänderung);
- Bankverbindung (IBAN) ausdrucken oder hochladen und per E-Mail teilen;
- Kontenverwaltung;
- Nachrichtendienst;
- Erstellen und Verwalten von Mitteilungen (E-Mail);
- Änderung und Zurücksetzen der PIN;
- Änderung und Zurücksetzen des Passworts;
- Auftragsliste



Attijariwafa bank
Europe

Frage Nr. 8

Welche Funktionen sind über die App verfügbar?

Abfrage von:

- Konten, Kontoständen und Umsatzlisten (der letzten 90 Tage);
- Umsätzen und Kontoauszügen als PDF;
- Lastschriften (Liste der Einzugsermächtigungen sowie Verlauf von Lastschriften);
- Überweisungsverlauf;
- Nützlichen Nummern;

Durchführung Ihrer Online-Transaktionen:

- Einzel-, Echtzeit- oder terminierte Überweisungen auf Ihre Konten oder an einen Drittbegünstigten;
- Daueraufträge;
- Stornierung von Daueraufträgen;
- Verwaltung der Begünstigten (Erstellung/Löschung);
- Geldtransfers nach Marokko oder Tunesien über den Kanal „Trans'compte Web“ (Geldtransfers per Kontobelastung).

Online-Dienste:

- Biometrische Identifizierung durch Fingerabdruck oder Face-ID;
- Abfrage und Verwaltung der Bankkarte (Sperrung/Limitänderung);
- Bankverbindung (IBAN) ausdrucken oder hochladen und per E-Mail teilen;
- Kontenverwaltung;
- Nachrichtendienst;
- Änderung und Zurücksetzen der PIN;
- Änderung und Zurücksetzen des Passworts;
- Auftragsliste.



Attijariwafa bank
Europe

Frage Nr. 9

Wie kann ich auf den e-Attijari-Service zugreifen?

Nach der Unterzeichnung Ihres e-Attijari-Vertrags erhalten Sie:

- Eine E-Mail mit einer 8-stelligen Benutzerkennung und einem Link;
- Eine SMS mit einem vorläufigen achtstelligen Passwort.

Bei Ihrer ersten Anmeldung erhalten Sie per E-Mail einen Link, den Sie anklicken: Sie geben ihr vorläufiges Passwort ein, dass Sie per SMS erhalten haben und anschließend legen Sie endgültiges Passwort fest. Nach der Bestätigung werden Sie auf die Authentifizierungsseite der e-Attijari-Plattform weitergeleitet, wo Sie sich anmelden und auf Ihre Konten zugreifen können.

Bei einem Gemeinschaftskonto erhält jeder Kontoinhaber eine eigene Benutzerkennung und ein eigenes Passwort.

Frage Nr. 10

Ist bei meiner ersten Anmeldung die Änderung des Passworts erforderlich?

Ja, das Ändern des Passworts ist ein notwendiger Schritt bei der ersten Anmeldung, damit Sie Ihr persönliches Passwort für maximale Sicherheit festlegen können. Achten Sie darauf, dass Sie Ihr Passwort niemals an eine dritte Person weitergeben.

Frage Nr. 11

Was kann ich tun, wenn ich meine Zugangsdaten verloren oder vergessen habe?

Sobald Sie bemerken, dass Sie Ihren Benutzernamen verloren oder vergessen haben, müssen Sie sich sofort telefonisch mit Ihrem Berater in Verbindung setzen. Dieser wird Ihnen den Benutzernamen durch einen sicheren Weg



Attijariwafa bank
Europe

mitteilen. Falls Sie Ihr Passwort oder Ihre PIN vergessen haben, können Sie sie direkt online über die Funktion "Passwort oder PIN vergessen" auf der Startseite von e-Attijari zurücksetzen.

Frage Nr. 12

Ist der Zugang zu meinen Online-Konten sicher?

Attijariwafa bank Europe hat mehrere Vorkehrungen getroffen, um die Sicherheit Ihrer Daten mit dem e-Attijari-Service zu gewährleisten:

- Ihr Benutzernamen und der Link zum Festlegen Ihres Passworts wird per E-Mail gesendet
- das vorläufige Passwort wird per SMS an Ihr Mobiltelefon gesendet.

Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, werden Sie aufgefordert, das Passwort zu ändern, und Ihr persönliches Passwort festzulegen.

Zur Sicherung der Transaktionen (Überweisung, Hinzufügen von Empfängern) müssen Sie Ihre PIN eingeben.

Bei Nichterhalt der PIN können Sie sich an Ihren Berater in der Niederlassung oder an den Kundendienst wenden.

Achten Sie darauf, dass niemand auf Ihren Computerbildschirm schaut, wenn Sie Ihr Passwort eingeben. Das Passwort ist streng vertraulich und darf niemandem mitgeteilt werden, und Sie sollten es regelmäßig ändern. Schließlich sollten Sie nie vergessen, sich nach dem Besuch der e-Attijari-App auszuloggen.

Frage Nr. 13

Welche Konten sind in meiner Kontenliste einsehbar?

Sie können alle Konten einsehen, die Sie in Ihrem Vertrag angegeben haben.



Attijariwafa bank
Europe

Frage Nr. 14

Wie werden meine Überweisungsaufträge bearbeitet?

Am Fälligkeitstag der Überweisung wird diese wie folgt bearbeitet:

- Wenn das verfügbare Guthaben auf dem Auftraggeberkonto ausreicht, wird Ihre Überweisung ausgeführt und Ihr Konto sofort belastet.
- Wenn das verfügbare Guthaben auf dem Auftraggeberkonto nicht ausreicht, wird Ihre Überweisung zurückgewiesen.

Frage Nr. 15

Kann ich mein Passwort online ändern?

Ja, Sie können Ihr Passwort jederzeit in Ihrem Kundenbereich über „Einstellungen“ ändern.

Frage Nr. 16

Kann ich meine persönlichen Daten online ändern?

Nein, die in Ihrem e-Attijari-Vertrag gemeldeten Daten müssen von Ihrem Kundenberater in der Niederlassung geändert werden.

Frage Nr. 17

Wie lange ist der e-Attijari-Service gültig?

Der e-Attijari-Service ist unbegrenzt gültig.



Attijariwafa bank
Europe

Frage Nr. 18

Wie kann ich den e-Attijari-Service kündigen?

Die Kündigung des e-Attijari-Service kann jederzeit per Post an Ihre Niederlassung erfolgen. Die Kündigung wird zum Ende des laufenden Monats wirksam.



Attijariwafa bank
Europe