



Leitfaden zur Einrichtung Ihres  
Online-Vertragspartnerkontos

[WWW.AMERICANEXPRESS.DE/VERTRAGSPARTNER](http://WWW.AMERICANEXPRESS.DE/VERTRAGSPARTNER)



---

## Verwalten Sie Ihr Vertragspartnerkonto online

Der vorliegende Leitfaden erklärt Ihnen, wie Sie Ihr Online-Vertragspartnerkonto einrichten, damit Sie u. a. Transaktionen anzeigen und verwalten, Geschäftsdetails aktualisieren und Ihr Konto anpassen können.

Die ersten Schritte sind schnell und einfach durchzuführen.

---

<a href="#"><u>Online-Konto aktivieren und verwalten</u></a>	3
<a href="#"><u>Erläuterung der Kontoübersicht</u></a>	9
<a href="#"><u>Profil und Einstellungen aktualisieren</u></a>	10
<a href="#"><u>Erstellen einer Serviceanfrage</u></a>	14

---



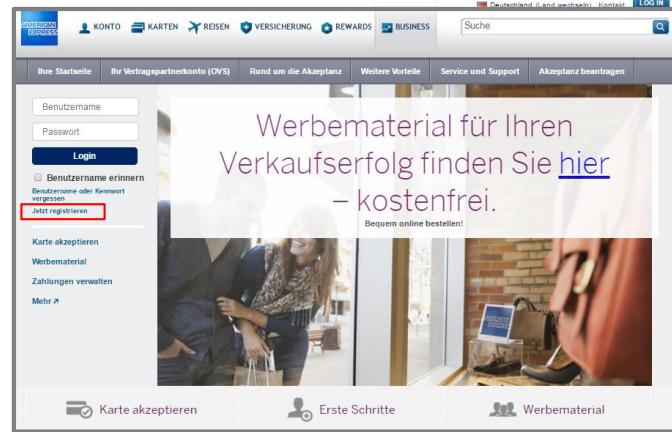
## Online-Konto aktivieren und verwalten

Als Erstes richten Sie Ihr Online-Vertragspartnerkonto ein, damit Sie Zahlungen einsehen, auf Reklamationen reagieren und Kontoinformationen aktualisieren können.

Klicken Sie zunächst auf der Vertragspartner-Homepage unter [www.americanexpress.de/vertragspartner](http://www.americanexpress.de/vertragspartner) auf 'Jetzt registrieren'.

Zum Registrieren Ihres Kontos sind die folgenden drei Schritte notwendig. Bei jedem dieser Schritte werden Sie nach Informationen zur Einrichtung Ihres Online-Kontos gefragt:

1. **Vertragspartnerkonto verifizieren**
2. **Benutzername und Passwort erstellen**
3. **Finanzen verwalten**



### Online-Zugang zu Ihrem American Express Vertragspartnerkonto

#### 1 Vertragspartnerkonto verifizieren

Bitte geben Sie Ihre Vertragspartnernummer und die Postleitzahl für Ihr Unternehmen ein.

Vertragspartnernummer

Postleitzahl der Lieferadresse

Fortfahren

## Schritt 1 – Vertragspartnerkonto verifizieren

Zunächst benötigen wir einige persönliche Angaben. Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, um Ihr Profil zu erstellen.

1. Geben Sie Ihre Vertragspartnernummer und die mit dieser Nummer verknüpfte Postleitzahl ein.
2. Klicken Sie auf "Fortfahren". Wenn Ihre Details den Angaben in unseren Aufzeichnungen entsprechen, erscheint Schritt 2.

Andernfalls werden Sie dazu aufgefordert, unseren Vertragspartnerservice zu kontaktieren. Der Service-Mitarbeiter kann Ihnen die Vertragspartnerinformationen nennen, welche bei uns hinterlegt sind.

### Online-Zugang zu Ihrem American Express Vertragspartnerkonto

#### 1 Vertragspartnerkonto verifizieren

Bitte geben Sie Ihre Vertragspartnernummer und die Postleitzahl für Ihr Unternehmen ein.

Vertragspartnernummer  ⓘ

Postleitzahl der Lieferadresse  ⓘ

**Fortfahren** 2



## Schritt 2 – Benutzername und Passwort erstellen

Im zweiten Schritt setzen Sie ein Online-Benutzerkonto auf. Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm.

1. Erstellen Sie zunächst Ihren Benutzernamen sowie Ihr Passwort und wählen Sie Ihre Funktion im Unternehmen aus. Falls Sie Hilfe beim Erstellen Ihres Benutzernamens oder Passworts benötigen, klicken Sie auf 'i' Symbol um den Leitfaden einzusehen.

**(i) Tipp:** Mit einer einzelnen Vertragspartnernummer können verschiedene Benutzernamen verknüpft sein, damit mehrere autorisierte Mitarbeiter online auf Ihr Vertragspartnerkonto zugreifen können. Jeder neue Benutzer muss einen eigenen Benutzernamen und ein entsprechendes Passwort im Rahmen der drei dargestellten Schritte erstellen.

2. Wählen Sie eine Sicherheitsfrage und -antwort aus. Diese dienen dem Abruf Ihres Passworts, falls Sie es vergessen.
3. Fahren Sie fort indem Sie Ihren Namen, Email-Adresse und Mobiltelefonnummer (optional) angeben, sodass wir Sie betreffend Ihres Kontos kontaktieren können.
4. Klicken Sie auf "Fortfahren"

**(i) Tipp:** Notieren Sie sich für die ersten Anmeldevorgänge Ihren Benutzernamen und bewahren Sie ihn an einer sicheren Stelle auf.

**2 Benutzername und Passwort erstellen**  
Benutzername, Passwort und Funktion im Unternehmen

**Kontaktinformationen**

**1**

**2**

**3**

**4**

## Schritt 3 – Finanzen verwalten

1. Nach erfolgreicher Verifizierung Ihrer Information werden Sie nun zum nächsten Schritt weitergeleitet.
2. Durch das Aktivieren der entsprechenden Kontrollkästchen können Sie auswählen, auf welche Tools Sie Zugriff erhalten möchten.

**Zahlungen verwalten:** Hier können Sie Transaktionen einsehen und herunterladen, elektronische Abrechnungen empfangen und verfolgen, wann die Beiträge aus Ihren Einreichungen an Sie ausgezahlt wurden.

**Reklamationen bearbeiten:** Über diese Funktion können Sie Reklamationen und Rückbelastungen online einsehen und bearbeiten.

**Vertragspartnerkonto aktualisieren:** Hier können Sie die Details Ihres Profils bearbeiten. ([siehe Seite 11](#)).

3. Geben Sie nun Ihre Bankverbindung ein, die bereits bei American Express hinterlegt ist. Ihre Details werden aus Sicherheits- und Datenschutzgründen verifiziert.

ⓘ Tipp: Verwenden Sie die Bankdetails, die mit Ihrem Zahlungsempfängerkonto verknüpft sind.

3 Finanzen verwalten 1

Wählen Sie die gewünschten Optionen für Ihren Onlinezugriff aus.

Zahlungen verwalten

Durch die Auswahl dieser Option erhalten Sie Zugriff auf täglich aktualisierte Zahlungsdaten. So können Verzögerungen in der Bearbeitung und unnötige Telefonate vermieden werden.

 Ich nehme zur Kenntnis, dass ich meine Abrechnungen nur noch online und nicht mehr in Papierform erhalten werde.  
[Mehr erfahren](#)

Reklamationen bearbeiten

Durch die Auswahl dieser Option bearbeiten Sie Ihre Reklamationen ganz einfach online. So können z. B. Rückbelastungen, die aufgrund einer fehlenden Antwort erfolgen, vermieden werden.

 Ich nehme zur Kenntnis, dass ich meine Reklamationen nur noch online verwalte und keine Benachrichtigungen mehr in Papierform erhalten werde.  
[Mehr erfahren](#)

Vertragspartnerkonto aktualisieren

Ändern Sie die Informationen zu Ihrem Vertragspartnerkonto, wie z. B. den Namen des Unternehmens, Adressen oder Telefonnummern. [Mehr erfahren](#)

Geben Sie Ihre Bankverbindung ein. [Haben Sie Ihre Bankverbindung nicht zur Hand?](#)

Wir bitten Sie ausschließlich zum Zweck der Verifizierung um die Eingabe Ihrer Bankverbindung.

Bitte geben Sie Ihren BIC/SWIFT-Code ein 3

Bitte geben Sie die letzten 7 Ziffern Ihrer IBAN ein. i

[Konto erstellen](#)

## Schritt 3 – Finanzen verwalten

4. Falls Sie Ihre Bankverbindung nicht zur Hand haben, können Sie trotzdem mit der Kontoeinrichtung fortfahren, jedoch mit eingeschränktem Zugriff.

Sie haben die Möglichkeit das Aktivierungsverfahren zu pausieren. Klicken Sie zunächst auf 'Haben Sie Ihre Bankverbindung nicht zur Hand?'. Darauffolgend erscheint ein Feld 'Mit der Kontoeinrichtung fortfahren, Bankverbindung später hinzufügen'. Klicken Sie nun auf 'Konto erstellen'.

Das Pausieren des Prozesses in diesem Stadium gibt Ihnen trotzdem die Möglichkeit Beschilderung, Online-Logos und weitere Werbematerialien für Ihr Unternehmen zu bestellen. Sie haben jedoch nicht die Möglichkeit Ihre Finanzen online zu verwalten.

5. Klicken Sie auf "Konto erstellen". Daraufhin werden Sie gebeten die Nutzungsbedingungen zu akzeptieren.

**3 Finanzen verwalten**

Wählen Sie die gewünschten Optionen für Ihren Onlinezugriff aus.

**Zahlungen verwalten**

Durch die Auswahl dieser Option erhalten Sie Zugriff auf täglich aktualisierte Zahlungsdaten. So können Verzögerungen in der Bearbeitung und umstiegige Transaktionsrisiken vermieden werden.

 Ich nehme zur Kenntnis, dass Abrechnungen nur noch zeitweise in Papierform erhalten werde  
[Mehr erfahren](#)

**Reklamationen bearbeiten**

Durch die Auswahl dieser Option bearbeiten Sie Ihre Reklamationen ganz einfach online. So können z. B. Rückbelastungen, die aufgrund einer fehlerhaften Rechnung entstehen, vermieden werden.

 Ich nehme zur Kenntnis, dass Reklamationen nur noch zeitweise in Papierform erhalten werden  
[Mehr erfahren](#)

**Vertragspartnerkonto aktualisieren**

Andern Sie die Informationen zu Ihrem Vertragspartnerkonto, wie z. B. den Namen des Unternehmens, Adressen oder Telefonnummern. [Mehr erfahren](#)

Geben Sie Ihre Bankverbindung ein.  4

Wir bitten Sie ausschließlich zum Zweck der Verifizierung um die Eingabe Ihrer Bankverbindung.

Bitte geben Sie Ihren BIC/SWIFT-Code ein

Bitte geben Sie die letzten 7 Ziffern Ihrer IBAN ein

[Konto erstellen](#)

**Mit der Kontoeinrichtung fortfahren, Bankverbindung später hinzufügen** 4

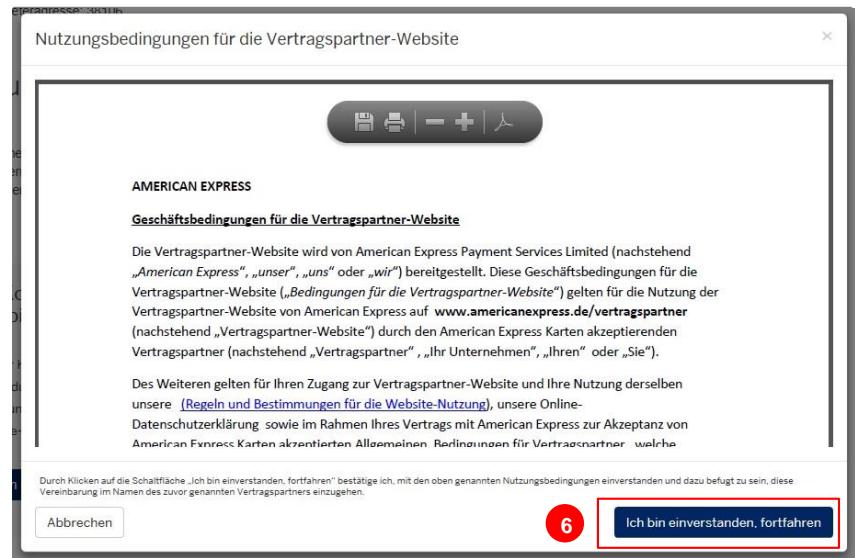
Sie können Ihr Konto bereits jetzt einrichten und Ihre Bankverbindung später bei der Anmeldung eingeben. Erst wenn Sie Ihre Bankverbindung in Ihren Kontoeinstellungen eingegeben haben, erhalten Sie Zugriff auf die American Express Online-Finanzdienstleistungen.

[Konto erstellen](#) [Ich habe meine Finanzinformationen zur Hand](#) 5

## Schritt 3 – Finanzen verwalten

- Lesen Sie die Geschäftsbedingungen und klicken Sie auf 'Ich bin einverstanden, fortfahren'.

Nun können Sie alle Online-Funktionen, welche Ihnen beim Verwalten Ihres Vertragspartnerkontos und beim Kontrollieren Ihres Cashflows helfen, in vollem Umfang nutzen.  
(Zahlungsinformationen sind nach 24 Stunden einsehbar).



## Erläuterung der Startseite

Nach der Registrierung wird bei jeder Anmeldung mit Ihrem Benutzernamen und Ihrem Passwort Ihre Startseite angezeigt.

1. Unsere Website ist zweisprachig in Englisch und Deutsch. Klicken Sie auf das Sprachenfeld, so können Sie schnell zwischen den 2 Sprachen wechseln.
2. Im oberen Bereich dieser Ansicht werden Benachrichtigungen angezeigt. Sehen Sie die neuesten Benachrichtigungen, indem Sie auf das Pfeil-Symbol klicken.
3. Das Hauptmenü befindet sich am oberen linken Bildschirmrand, direkt unter Ihrem Unternehmensnamen. Klicken Sie auf das Pfeil-Symbol, um aus dem kompletten Menü auswählen zu können.
4. In diesem Bereich erhalten Sie eine Zusammenfassung der bereits getätigten und noch ausstehenden Zahlungen von American Express. Von dort führen Sie Links zu elektronischen Abrechnungen und zu detaillierten Zahlungsinformationen.
5. Hier sehen Sie eine Übersicht Ihrer Reklamationen und Rückbelastungen. Wenn Sie Details zu allen Anfragen anzeigen oder auf Reklamationen reagieren möchten, wählen Sie 'Alle einsehen' oder einen der anderen blauen Links im linken Fensterbereich.

The screenshot shows the main dashboard of the American Express Online Partner Account. At the top right, there are language selection buttons for English and Deutsch, with Deutsch highlighted. A red circle labeled '1' is over the Deutsch button. Below it, a red box labeled '2' covers the notification area which says 'Sie haben 1 neue Benachrichtigung'. The left sidebar, labeled '3', contains a menu with links: Serviceanfragen, Zahlungen, Reklamationen, Profil und Einstellungen, Logos und Zubehör, and Leitfäden. The 'Zahlungen' section, labeled '4', displays a summary of payments: €335.687,67 in the last 7 days (from 08.04.2017 to today), with breakdowns for Einreichungsbetrag, Betrag des Serviceentgelts, and Sonstige Entgelte. Below this are buttons for 'Die letzten 7 Tage', 'Die letzten 30 Tage', and 'Seit Monatsbeginn'. The 'Reklamationen' section, labeled '5', shows one open claim: 'Maßnahmen erforderlich' for Vorgänge 1, with details: Bitte beantworten bis 27.04.17, Einreichender Vertragspartner 9506817964, Vorgangsnummer D-4191211, and Betrag €201,30. There is also a link 'Alle zu bearbeitenden Reklamationen'. The bottom section, 'Logos und Zubehör', shows logos for various payment methods like Visa, Mastercard, American Express, and others.

## Erläuterung der Startseite

6. Am unteren Bildschirmrand können Sie Beispiele unserer kostenfreien Werbematerialien sehen. Klicken Sie auf 'Alle Logos anzeigen' um das komplette Sortiment anzusehen und Bestellungen aufzugeben.

Hinweis: Die Kontoübersicht variiert bei jedem Vertragspartner je nachdem, welche Funktionen aktiviert und welche Optionen ausgewählt wurden. In der hier dargestellten Kontoübersicht werden Informationen für einen Vertragspartner angezeigt, der alle drei Aktivierungsschritte abgeschlossen hat.

The screenshot shows a user interface for managing a partner account. On the left, a sidebar menu includes 'Serviceanfragen', 'Zahlungen', 'Reklamationen', 'Profil und Einstellungen', 'Logos und Zubehör', and 'Leitfäden'. A red circle with the number '6' highlights the 'Logos und Zubehör' section. The main content area has several tabs: 'Zahlungen' (selected), 'Reklamationen', and 'Logos und Zubehör'. The 'Zahlungen' tab displays financial data: €335.687,67 (in the last 7 days), €346.618,26 (total), €-9.185,37 (service fees), and €0,00 (other amounts). It also shows buttons for 'Die letzten 7 Tage', 'Die letzten 30 Tage', and 'Seit Monatsbeginn'. The 'Reklamationen' tab shows one open claim (Maßnahmen erforderlich) with details: Bitte beantworten bis 27.04.17, Einreichender Vertragspartner 9506817964, Vorgangsnummer D-4191211, and Betrag €201,30. The 'Logos und Zubehör' tab displays 'Beliebte Produkte' with images of logos for American Express, Visa, and Mastercard. A red box highlights this section, and another red circle with the number '6' is placed to its right.

## Profil und Einstellungen aktualisieren

Die meisten Ihrer Konto- und Benachrichtigungseinstellungen können Sie mühelos online aktualisieren.

Wenn Sie auf Ihrer Startseite links auf das Menü 'E-Mail-Adresse aktualisieren' klicken, können Sie das aktuelle Profil und die Einstellungen Ihres Vertragspartnerkontos einsehen und diese bearbeiten. Außerdem können Sie auf 'Alle einsehen' klicken, um ein spezifisches Profil und bestimmte Einstellungen zu aktualisieren.

The screenshot shows the main dashboard of the American Express Online Partner Account. On the left, a vertical menu lists options like 'Serviceanfragen', 'Zahlungen', 'Reklamationen', 'Profil und Einstellungen' (which is highlighted with a red box), 'Logos und Zubehör', 'Leitfäden', and 'Logos, Aufkleber und Werbematerialien bestellen'. The main content area is titled 'Zahlungen' and shows a summary of payments: 'Auszahlungen' (€335.687,67), 'Buchungsbetrag' (€346.618,26), 'Serviceentgelts' (€-9.185,37), and 'Entgelte' (€0,00). Below this, there are sections for 'Benachrichtigung', 'Einstellungen für Marketing- und Befragungs-E-Mails', and 'Standorte verwalten'. At the bottom right of the dashboard is a 'Bearbeiten' button. A red arrow points from the 'Profil und Einstellungen' menu item in the sidebar to the 'Bearbeiten' button on the dashboard.

### Passwort ändern

1. Klicken Sie auf 'Passwort ändern' und anschließend auf 'Bearbeiten' und folgen Sie den Eingabeaufforderungen, um Ihr Passwort zu ändern.

### Kontaktdaten

2. Hier können Sie Ihren Namen, Ihre Position im Unternehmen und Ihre E-Mail-Adresse ändern, indem Sie auf 'Bearbeiten' klicken.

Hinweis: Aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen können Sie nur die Kontaktinformationen aktualisieren, die sie bei der Erstellung Ihres Profils angegeben haben. Wenn Sie rechtliche oder Unternehmensinformationen ändern möchten, wenden Sie sich bitte an unseren Vertragspartnerservice.

- TIPP:** Wenn Sie Informationen über Produkte, Dienstleistungen und Angebote von American Express erhalten möchten, können Sie dies hier vermerken.

The screenshot shows the 'KONTOKAUFZUSAMMENFASSUNG' page. On the left, there are several tabs: 'KONTOKAUFZUSAMMENFASSUNG' (highlighted with a red box and circled 1), 'KONTAKTDATEN' (highlighted with a red box and circled 2), 'BENACHRICHTIGUNG', 'EINSTELLUNGEN FÜR MARKETING- UND BEFRAGUNGS-E-MAILS', and 'STANDORTE VERWALTEN'. The main content area has a 'Passwort ändern' section with a 'Passwort' input field containing '\*\*\*\*\*'. Below it is a 'DETAILS EINBLENDEN' button and a 'Bearbeiten' link. A red arrow points from the 'KONTAKTDATEN' tab in the sidebar to the 'Bearbeiten' link on the dashboard.

# Profil und Einstellungen aktualisieren

## Benachrichtigungen

3. Auch die Einstellungen für Ihre "Benachrichtigungen" können Sie individuell anpassen. Hierzu wählen Sie aus, welche Art von E-Mails Sie zu den verschiedenen Bereichen Ihres Kontos (Zahlungen, Reklamationen oder Kontoaktualisierungen) erhalten möchten.

**TIPP:** Alle Benachrichtigungen werden an die E-Mail-Adresse gesendet, die Sie unter 'Kontaktdaten' angegeben haben. Sie können aber auch eine spezifische E-Mail-Adresse nur für Reklamationen hinterlegen. Diese können Sie hier hinzufügen oder bearbeiten, sofern Sie bei der Aktivierung 'Zahlungen verwalten' ausgewählt haben.

**TIPP:** Sie können aus einer Reihe von Reklamationsbenachrichtigungen auswählen, zum Beispiel E-Mail-Benachrichtigungen bei neuen, aktualisierten oder dringenden Anfragen. Um Rückbelastungen aufgrund fehlender Rückmeldung zu vermeiden, sollten Sie diese Art von E-Mails aktivieren und sie regelmäßig prüfen.

Zahlungsbenachrichtigungen

Wenn ich diese Funktion aktiviere, stimme ich zu, dass ich elektronische Abrechnungen (E-Statements) online, statt Abrechnungen in Papierform erhalten werde.

Hinweis: Sie erhalten das erste E-Statement nach dem ersten vollen Monat ab Ihrer Anmeldung.

Aus      Neue Abrechnung verfügbar

+ DETAILS EINBLENDEN

Reklamationsbenachrichtigungen werden gesendet an [REDACTED]@partner.com

Bearbeiten

**REKLAMATIONSBENACHRICHTIGUNGEN**

Wenn ich diese Funktion aktiviere, stimme ich zu, dass ich Reklamationen online verwalten werde, statt eine Reklamationsbenachrichtigung in Papierform zu erhalten.

Ein      Neue Anfragen

+ DETAILS EINBLENDEN

Ein      Neue Ausgleichsbuchung

+ DETAILS EINBLENDEN

Ein      Fall-Updates

+ DETAILS EINBLENDEN

Ein      Antwort ist fällig am

+ DETAILS EINBLENDEN

Klicken Sie auf Speichern um Ihre Kontakteneinstellungen zu aktualisieren.

Speichern

## Profil und Einstellungen aktualisieren

### Einstellungen für Marketing- und Befragungs-E-Mails

- Zusätzlich zu Benachrichtigungen über wichtige Produktmitteilungen, können Sie sich dafür entscheiden, Marketing-E-Mails zu erhalten. Marketing-E-Mails sind standardmäßig deaktiviert, aber Sie können diese einschalten, indem Sie auf das Brief-Symbol klicken. Umfragen sind standardmäßig eingestellt, aber Sie können sie ausschalten, falls Sie diese E-Mails nicht von uns erhalten möchten. Sie können die hinterlegte E-Mail-Adresse ändern, indem Sie auf "Bearbeiten" klicken.

The screenshot shows the 'EINSTELLUNGEN FÜR MARKETING- UND BEFRAGUNGS-EMAILS' (Settings for Marketing and Survey Emails) section. A red circle with the number '4' highlights the 'BENACHRICHTIGUNG' (Notifications) link in the left sidebar, which has a red box around it. The main content area is titled 'EINSTELLUNGEN FÜR MARKETING- UND BEFRAGUNGS-EMAILS'. It contains two sections: 'Vertragspartnerbezogene Produkte Und Dienstleistungen' (Business-to-Business products and services) and 'Vertragspartnerbezogene Befragungen' (Business-to-Business surveys). Both sections have a red box around them. In the first section, there is a 'Bearbeiten' (Edit) button next to an envelope icon, and the status is 'DEAKTIVIERT' (Deactivated). In the second section, the status is also 'DEAKTIVIERT'. A note at the bottom states: 'Diese Optionen gelten nur für die E-Mail-Mitteilungen, die wir an Sie als Vertragspartner von American Express senden. Sie beziehen sich nicht auf E-Mails, die wir Ihnen als Karteninhaber oder im Rahmen von sonstigen Beziehungen mit American Express senden. Um einzustellen, welche Arten von E-Mail-Mitteilungen Sie als Karteninhaber von American Express erhalten, melden Sie sich bei Ihrem entsprechenden Karteninhaber-Konto an oder rufen Sie unter der Telefonnummer auf der Rückseite Ihrer Karte an.'

Allgemeine Geschäftsbedingungen

KONTOUZAMMENFASSUNG  
PASSWORT ÄNDERN  
KONTAKTDATEN  
BENACHRICHTIGUNG  
EINSTELLUNGEN FÜR MARKETING- UND BEFRAGUNGS-EMAILS  
STANDORTE VERWALTEN

EINSTELLUNGEN FÜR MARKETING- UND BEFRAGUNGS-EMAILS

Wenn Sie uns Ihre persönliche E-Mail-Adresse mitteilen, verwenden wir diese als geschäftliche E-Mail-Adresse für Mitteilungen von American Express. Durch die Bereitstellung Ihrer E-Mail-Adresse können Sie von uns je nach Einstellungen auf der Benachrichtigungsseite wichtige Servicebenachrichtigungen zu Ihrem Vertragspartnerkonto erhalten.

Zusätzlich zu den Servicemeldungen und Benachrichtigungen zu Ihrem Vertragspartnerkonto können Sie die Einstellungen so festlegen, dass Sie jeweils Mitteilungen der unten beschriebenen Arten erhalten. Informationen darüber, wie wir Ihre persönlichen Daten schützen, erhalten Sie in unserer Datenschutzerklärung.

Marketing- und befragungsbezogene Mitteilungen werden gesendet an [REDACTED].com  
Bearbeiten

Vertragspartnerbezogene Produkte Und Dienstleistungen  
DEAKTIVIERT

Vertragspartnerbezogene Befragungen  
DEAKTIVIERT

Diese Optionen gelten nur für die E-Mail-Mitteilungen, die wir an Sie als Vertragspartner von American Express senden. Sie beziehen sich nicht auf E-Mails, die wir Ihnen als Karteninhaber oder im Rahmen von sonstigen Beziehungen mit American Express senden. Um einzustellen, welche Arten von E-Mail-Mitteilungen Sie als Karteninhaber von American Express erhalten, melden Sie sich bei Ihrem entsprechenden Karteninhaber-Konto an oder rufen Sie unter der Telefonnummer auf der Rückseite Ihrer Karte an.

# Profil und Einstellungen aktualisieren

## Standorte verwalten

5. Aus rechtlichen und aus Datenschutzgründen lassen sich nicht alle Geschäftsdetails online bearbeiten. Sie können jedoch einige Informationen wie z. B. Ihre Postanschrift ändern. Außerdem können Sie alle Standorte für Ihr Vertragspartnerkonto sowie für alle Konten, die in der Hierarchie darunter eingeordnet sind, einsehen.
6. Klicken Sie auf das Plussymbol (+), um die Details der einzelnen Standorte einzusehen, und auf 'Bearbeiten', um Änderungen vorzunehmen. Durch Klicken auf das Minussymbol (-) können Sie zur Seite mit der Standortübersicht zurückkehren.

GESCHÄFTSSTANDORTE VERWALTEN

NAME DES UNTERNEHMENS	VERTRAGSPARTNERNUMMER	STEUERNRUMMER	Wohnanschrift
XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX
XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX	XXXXXX

5

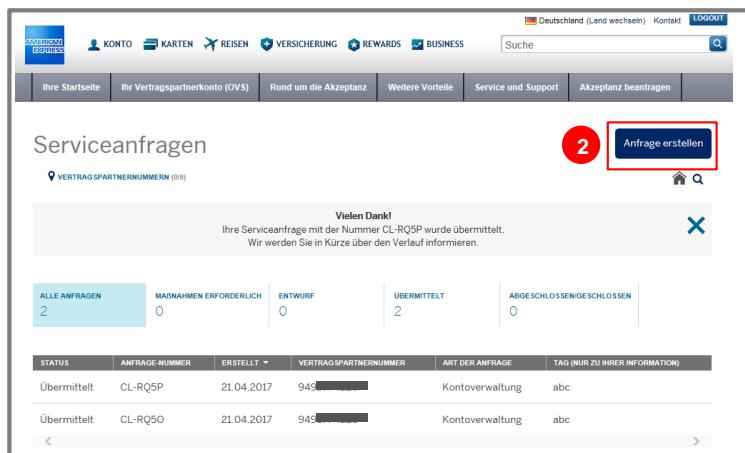
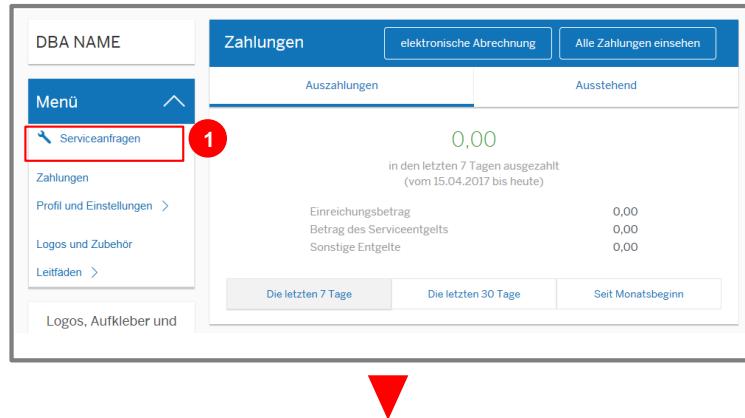
6

STANDORTE  
VERWALTEN

## Erstellen einer Serviceanfrage

Sie können uns verschiedenste Anfragen schicken. Ob es um Anfragen zu Zahlungen oder Reklamationen geht oder um die Aktualisierung Ihrer Kontodaten – verschlüsselt und zu jeder Zeit.

1. Klicken Sie auf "Serviceanfragen" auf Ihrer Startseite.
2. Das führt Sie zu einer Auflistung mit Ihren gesamten Serviceanfragen. Klicken Sie auf "Anfrage erstellen", um eine neue Serviceanfrage an uns zu stellen.



## Erstellen einer Serviceanfrage

3. Klicken Sie auf "Standort auswählen" oder geben Sie Ihre Vertragspartnernummer in das Textfeld ein, um schnell auf das gewünschte Konto zuzugreifen. Sollte sich Ihre Anfrage auf mehrere Standorte beziehen, geben Sie diese Information bitte in das Kommentarfeld ein. Wählen Sie danach die Art der Serviceanfrage aus.
4. Wählen Sie danach die Art der Serviceanfrage aus.
5. Klicken Sie auf "Weiter" wenn Sie alle Felder ausgefüllt haben.

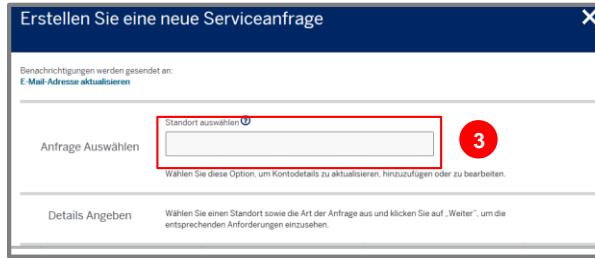
Erstellen Sie eine neue Serviceanfrage X

Benachrichtigungen werden gesendet an:  
[E-Mail-Adresse aktualisieren](#)

Anfrage Auswählen Standort auswählen  3

Wählen Sie diese Option, um Kontodetails zu aktualisieren, hinzufügen oder zu bearbeiten.

Details Angeben Wählen einen Standort sowie die Art der Anfrage aus und klicken Sie auf „Weiter“, um die entsprechenden Anforderungen einzusehen.



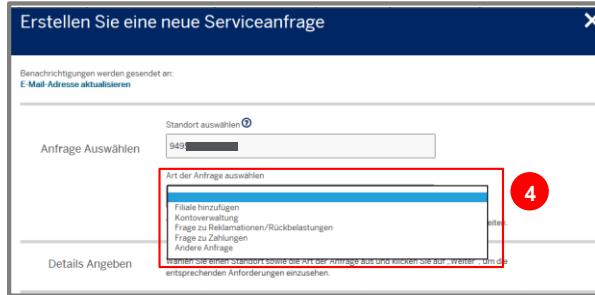
Erstellen Sie eine neue Serviceanfrage X

Benachrichtigungen werden gesendet an:  
[E-Mail-Adresse aktualisieren](#)

Standort auswählen 949 [REDACTED] 4

Anfrage Auswählen Art der Anfrage auswählen

Wählen Sie eine Standort sowie die Art der Anfrage aus und klicken Sie auf „Weiter“, um die entsprechenden Anforderungen einzusehen.



Erstellen Sie eine neue Serviceanfrage X

Benachrichtigungen werden gesendet an:  
[E-Mail-Adresse aktualisieren](#)

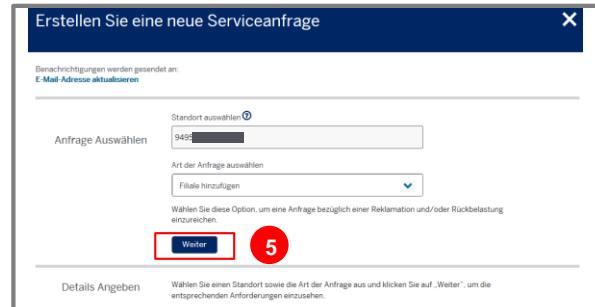
Standort auswählen 949 [REDACTED]

Art der Anfrage auswählen Filiale hinzufügen Kontoverwaltung Frage zu Reklamationen/Rückbelastungen Frage zu Zahlungen Andere Anfrage

Wählen Sie eine Standort sowie die Art der Anfrage aus und klicken Sie auf „Weiter“, um die entsprechenden Anforderungen einzusehen.

Weiter 5

Details Angeben Wählen Sie einen Standort sowie die Art der Anfrage aus und klicken Sie auf „Weiter“, um die entsprechenden Anforderungen einzusehen.



## Erstellen einer Serviceanfrage

6. Je nach Art der Serviceanfrage erscheint eine Checkliste mit Informationen, welche wir von Ihnen benötigen. Bei einigen Anfragen müssen zusätzliche Felder ausgefüllt oder Dokumente hochgeladen werden. Durch klicken des Plus-Zeichens erhalten Sie mehr Informationen zu den einzelnen Feldern.
7. Nachdem Sie alle Felder vollständig ausgefüllt haben, klicken Sie auf „SENDEN“.
8. Sie können alle eingereichten Anfragen unter dem Punkt „Alle Anfragen“ einsehen. Dort können Sie eine Empfangsbestätigung Ihrer Serviceanfrage sowie die dazugehörige Referenznummer einsehen. Sie können alle eingereichten Serviceanfragen auf dieser Übersichtsseite nachverfolgen. Bitte melden Sie sich regelmäßig an, um die Bearbeitung Ihrer Anfrage mitzuverfolgen oder, falls notwendig, zusätzliche Dokumente einzureichen.

Benachrichtigungen werden gesendet an:  
E-Mail-Adresse aktualisieren

Anfrage Auswählen Frage zu Reklamationen/Rückbelastungen, 9495 [Bearbeiten]

Details Angeben Erforderliche Dokumente: % Dateien erhängen

6 Bitte teilen Sie uns im Bereich „Anfragedetails“ weitere Informationen zu Ihrer Anfrage (z. B. Reklamations-Referenznummer D-XXXXXX oder 000XXXXXXXXX) sowie die Vertragspartnernummern, auf die sich diese Anfrage bezieht, mit.

7 Bitte beachten Sie bei einer Frage zu Reklamationen/Rückbelastungen bitte die Anweisungen in der Mitteilung, die Sie von unserem Reklamationsteam erhalten haben. Stellen Sie beispielsweise Informationen/Belegdokumente über den Reklamationsbereich der Vertragspartner-Website oder per Fax zur Verfügung.

Maximale Dateigröße: Gesamtgröße aller Anlagen < 10 MB. Größe jeder einzelnen Anlage < 10 MB.  
Tag (nur zu Ihrer Information)  
Anfragedetails  
Als Entwurf speichern

Serviceanfragen

Anfrage erstellen VERTRAGSPARTNERNUMMERN (0)

Vielen Dank!  
Ihre Serviceanfrage mit der Nummer CL-RQ5Q wurde übermittelt.  
Wir werden Sie in Kürze über den Verlauf informieren.

8

ALLE ANFRAGEN	MAßNAHMEN ERFORDERLICH	ENTWURF	ÜBERMITTELT	ABGESCHLOSSEN/GEÖFFNET
3	0	0	3	0
STATUS	ANFRAGE-NUMMER	ERSTELLT	VERTRAGSPARTNERNUMMER	ART DER ANFRAGE
Übermittelt	CL-RQ5Q	21.04.2017	9495774820	Rückbelastungen abc
Übermittelt	CL-RQ5P	21.04.2017	9495774820	Kontoverwaltung abc
Übermittelt	CL-RQ5O	21.04.2017	9495774820	Kontoverwaltung abc

8