

BBVA Girokonto

Erläuterung für Verbraucher nach Art. 246 b § 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB)

Name und Anschrift der Bank:

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), S.A., Niederlassung Deutschland
Neue Mainzer Straße 28
60311 Frankfurt am Main

Telefon:

+49 (0) 69 58 996 454

Lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unseren Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste**? Hier möchten wir Ihre möglichen Fragen beantworten.

Mit dieser Erläuterung erfüllen wir die Anforderungen nach Art. 246 b § 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB). Die Erläuterung soll Ihnen bei der Beurteilung helfen, ob der angebotene Vertrag und die Nebenleistungen Ihren Bedürfnissen und Ihrer finanziellen Situation entsprechen.

Bitte beachten Sie: Diese Erläuterung dient dazu, Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste** besser verständlich zu machen. Die rechtlichen Einzelheiten unserer Dienstleistungen zum **Zahlungskonto** und zu **Zahlungsdienste** ergeben sich aus Ihren Vertragsunterlagen.

Diese Erläuterung ist in 2 **Teile** gegliedert:

- **Teil 1** enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen die Hauptmerkmale der Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste** einschließlich möglicher Nebenleistungen.

Dabei sind auch die Folgen der Inanspruchnahme der Leistungen (wie z. B. die anfallenden Kosten oder die Folgen bei einem Zahlungsausfall und Zahlungsverzug) berücksichtigt.

- **Teil 2** enthält Informationen für den Fall, dass Sie mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden sind und welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

Ihre Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), S.A., Niederlassung Deutschland

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen	4
1.1 Was ist ein Zahlungskonto?	4
1.2 Was sind Zahlungsdienste?	4
1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?	4
1.4 Wie funktioniert eine Bargeld-Einzahlung?	5
1.5 Wie funktioniert eine Bargeld-Auszahlung?	5
1.6 Wie funktioniert "Aufladen mit Karte"?	5
1.7 Wie funktioniert eine Überweisung?	5
1.8 Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift?	6
1.9 Welche Funktionen hat die Debitkarte?	7
1.10 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der Debitkarte?	7
1.11 Wie funktioniert die Bargeld-Auszahlung mit der Debitkarte?	8
1.12 Gibt es die Möglichkeit, das Zahlungskonto zu überziehen?	8
1.13 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste?	9
1.14 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?	9
1.15 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?	9
1.16 Kann das Zahlungskonto vor Pfändungen geschützt werden?	10
1.17 Was ist ein Basiskonto?	10
2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde	11
2.1 Kundenbeschwerden	11
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung	11
2.3 Beschwerdemöglichkeit gegenüber der BaFin	12

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste** und die aus der Inanspruchnahme der Dienstleistungen resultierenden Folgen. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistungen wichtig sind.

1.1 Was ist ein Zahlungskonto?

Ein **Zahlungskonto** (auch: **Girokonto**) ist ein Konto, über das Sie verschiedene Zahlungen (**Zahlungsvorgänge**) durchführen können. Die folgenden Zahlungsvorgänge sind zum Beispiel möglich:

- Sie können das **Zahlungskonto** für **Geldeingänge** nutzen, zum Beispiel Ihr Gehalt, Ihre Rente oder Ihren Unterhalt.
- Sie können das **Zahlungskonto** für **Bargeld-Einzahlungen** und **Bargeld-Auszahlungen** nutzen.
- Und Sie können das **Zahlungskonto** für **bargeldlose Zahlungsvorgänge** nutzen (zum Beispiel Überweisungen, Lastschriften oder Zahlungen mit einer **Zahlungskarte**). Überweisungen können Sie auch über das **Online-Banking** oder **Ihre Mobiltelefon-App** beauftragen. Wenn Sie diesen Weg nutzen wollen, müssen Sie das **Online-Banking** mit uns vereinbaren.

1.2 Was sind Zahlungsdienste?

Wir erbringen verschiedene Dienstleistungen in Verbindung mit einem **Zahlungskonto**. Diese Dienstleistungen nennt man **Zahlungsdienste**. Wir bieten Ihnen die folgenden **Zahlungsdienste** an:

- **Bargeld-Einzahlungen** (siehe 1.4)
- **Bargeld-Auszahlungen** (siehe 1.5 und 1.10)
- **Ausführung von Überweisungen** (siehe 1.6)
- **Einlösung von SEPA-Basis-Lastschriften** (siehe 1.7)
- **Zahlungsvorgänge mit der Debitkarte** (siehe 1.8, 1.9 und 1.10)

1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?

Wenn Sie Interesse an einem **Zahlungskonto** haben, müssen Sie mit uns einen **Zahlungskontovertrag** abschließen. Wir richten dann ein **Zahlungskonto** für Sie ein. Über Ihr **Zahlungskonto** können Sie uns Aufträge über **Zahlungsdienste** erteilen (zum Beispiel

Bargeld-Einzahlungen, Bargeld-Auszahlungen, Überweisungen, Lastschriften, Daueraufträge). Wir erfüllen unsere vertragliche Pflicht, indem wir die entsprechenden Gutschriften und Belastungen auf Ihrem Zahlungskonto verbuchen. Sie können einen Kontoauszug abrufen, also eine Mitteilung über Ihre Zahlungsvorgänge und Ihren Kontostand. Auf dem **Kontoauszug** finden Sie alle Buchungen, die wir aufgrund Ihrer Zahlungsvorgänge durchgeführt haben. Zudem steht hier das aktuelle Ergebnis aus diesen Buchungen, der sogenannte **Tagessaldo**. Das ist Ihr Kontostand. Wir führen das Zahlungskonto **in laufender Rechnung**. Man bezeichnet das Konto deshalb als Kontokorrent-Konto oder **Kontokorrent**. Kontokorrent heißt: Die einzelnen Buchungen werden zum Ende einer vereinbarten Rechnungsperiode verrechnet. Das Ergebnis (Saldo) wird Ihnen als Rechnungsabschluss mitgeteilt.

1.4 Wie funktioniert eine Bargeld-Einzahlung?

Wenn Sie Bargeld auf Ihr Zahlungskonto einzahlen wollen, haben Sie mehrere Möglichkeiten: Sie können Bargeld bei teilnehmenden Einzelhändlern einzahlen ("Bargeld via App"). Zum Bedienen der Einzahlungsautomaten brauchen Sie Ihre Debitkarte.

1.5 Wie funktioniert eine Bargeld-Auszahlung?

Wenn Sie Bargeld von Ihrem Zahlungskonto abheben wollen, haben Sie mehrere Möglichkeiten: Sie können Bargeld bei teilnehmenden Einzelhändlern ("Bargeld via App") abheben oder Sie können Bargeld an **Geldautomaten (Geldausgabe-Automaten)** abheben. Das können unsere eigenen Geldausgabe-Automaten in Spanien oder Geldausgabe-Automaten von anderen Banken sein. Zum Bedienen der Geldausgabe-Automaten brauchen Sie Ihre Debitkarte.

1.6 Wie funktioniert "Aufladen mit Karte"?

Wenn Sie Geld auf Ihr BBVA-Girokonto überweisen wollen, können Sie dies mit dem Service "Aufladen mit Karte" mit einer in Deutschland von einem anderen Zahlungsdienstleister als BBVA ausgestellten Zahlungskarte vornehmen. Voraussetzung ist, dass die Zahlungskarte mit dem internen POS-Terminal von BBVA kompatibel ist.

1.7 Wie funktioniert eine Überweisung?

Überweisung heißt: Ein Geldbetrag wird zulasten Ihres Kontos einem anderen Konto gutgeschrieben, das Sie ausgewählt haben. Das heißt: Sie erteilen uns den Auftrag, einen bestimmte Geldbetrag an einen bestimmten Zahlungsempfänger zu überweisen. Dann wird Ihr Zahlungskonto mit diesem Geldbetrag belastet. Und der Geldbetrag wird auf dem Konto des Zahlungsempfängers gutgeschrieben.

Sie können uns eine Überweisung als Zahlungsauftrag über verschiedene Wege erteilen: Sie können das **Online-Banking** oder **Ihre Mobiltelefon-App** nutzen.

Bei einem Überweisungsauftrag müssen Sie insbesondere die folgenden Angaben machen:

- Name des Zahlungsempfängers
- IBAN (Internationale Bank-Konto-Nummer)
- eventuell BIC (Bankidentifizierungscode)
- Geldbetrag in Euro

Wir führen Ihren Überweisungsauftrag aus, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihr Überweisungsauftrag ist bei uns angekommen.
- Ihr Überweisungsauftrag ist autorisiert, zum Beispiel durch Ihren Fingerabdruck.
- Sie haben alle nötigen Angaben gemacht.
- Ihr Zahlungskonto weist ausreichend Guthaben auf. Oder Ihr Zahlungskonto weist eine Kreditlinie auf. (Eine Kreditlinie ist eine festgelegte obere Grenze für einen Kredit, die Sie bei uns aufgenommen haben.)

Alle wichtigen Regelungen zur Überweisung finden Sie in den **Bedingungen für den Überweisungsverkehr**.

1.8 Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift?

Eine SEPA-Basis-Lastschrift ist ein Standard für die Durchführung von Lastschriften innerhalb der Europäischen Union und für den Lastschrift-Verkehr mit anderen SEPA-Ländern (zum Beispiel Vereinigtes Königreich von Großbritannien, Nordirland, Schweiz). **SEPA** steht für: Single Euro Payments Area. Eine **Lastschrift** ist ein Geldbetrag, der einem Konto belastet wird. Der Unterschied zur Überweisung ist: Der Zahlungsvorgang wird durch den Zahlungsempfänger ausgelöst. Der Zahlungsempfänger beauftragt seine Bank, einen bestimmten Geldbetrag zulasten Ihres Kontos einzuziehen. Dazu müssen Sie dem Zahlungsempfänger ein **SEPA-Lastschrift-Mandat** erteilen.

Das Mandat hat zwei Funktionen: Das Mandat erlaubt dem Zahlungsempfänger, den Geldbetrag einzuziehen. Und das Mandat erlaubt uns als Bank, Ihr Zahlungskonto mit dem Geldbetrag zu belasten. Für die Einlösung einer SEPA-Basis-Lastschrift ist erforderlich: Ihr Zahlungskonto weist ausreichend Guthaben auf. Oder Ihr Zahlungskonto weist eine Kreditlinie auf. Ansonsten wird die Lastschrift an den Zahlungsempfänger zurückgegeben.

Sie können einer SEPA-Basis-Lastschrift innerhalb einer Frist von 8 Wochen **widersprechen**. Sollten Sie dem Zahlungsempfänger kein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt haben, können Sie der Lastschrift innerhalb einer Frist von 13 Monaten widersprechen. Die Frist beginnt jeweils, wenn Ihr Konto mit dem Lastschriftbetrag belastet wird. Wenn Sie einer Lastschrift widersprechen, schreiben wir grundsätzlich den Geldbetrag Ihrem Zahlungskonto wieder gut.

Alle wichtigen Regelungen zum Zahlungsdienst SEPA-Basis-Lastschrift finden Sie in den **Bedingungen für Zahlungen mittels Lastschrift im SEPA-Basislastschriftverfahren**.

1.9 Welche Funktionen hat die Debitkarte?

Sie können beantragen, dass wir Ihnen eine Debitkarte zu Ihrem Zahlungskonto zur Verfügung stellen.

Die Debitkarte hat die folgenden Funktionen:

- Bargeldlose Zahlungsvorgänge an **Kassenterminals** von Handelsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen im Inland und gegebenenfalls im Ausland sowie Online-Kartenzahlungen (Kassenterminals sind Geräte zum Lesen Ihrer Debitkarte)
- Bargeldgeld-Auszahlungen an unseren **Geldausgabe-Automaten** in Spanien und an Geldausgabe-Automaten von anderen Banken

Zum Schutz der Debitkarte bekommen Sie von uns eine persönliche Geheimzahl (Personal Identification Number = **PIN**). Sie müssen dafür sorgen, dass keine andere Person die PIN kennt.

1.10 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der Debitkarte?

Für bargeldlose Zahlungsvorgänge an Kassenterminals von Handelsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen haben Sie die folgenden Möglichkeiten:

- Sie können Ihre Debitkarte **in das Kassenterminal einführen**. Dann müssen Sie Ihre PIN eingeben.
- Sie können auch die Nahfeld-Kommunikation (Near Field Communication = NFC) nutzen. Dann müssen Sie Ihre Debitkarte **an das Kassenterminal heranhalten**. Manchmal müssen Sie auch Ihre PIN eingeben, zum Beispiel bei größeren Geldbeträgen.
- Sie können Ihre Debitkarte auch zur **Bezahlung im Internet** nutzen. Wir teilen Ihnen mit, welche Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen wir Ihnen dazu anbieten.
- Und Sie können Ihre Debitkarte als **digitale Karte** nutzen. Das heißt, Sie können mit Ihrem Endgerät bezahlen, zum Beispiel mit Ihrem Smartphone. Ihre Zahlung wird dann meistens durch Ihren Fingerabdruck oder durch Gesichtserkennung freigegeben.

Wir garantieren einem Handelsunternehmen oder Dienstleistungsunternehmen den Zahlungsbetrag gewöhnlich nur, wenn Ihr Zahlungskonto ausreichend Guthaben oder eine Kreditlinie aufweist. Der Zahlungsbetrag wird dann zeitnah Ihrem Zahlungskonto belastet. Wenn wir den Zahlungsbetrag nicht garantieren können, wird die Zahlung abgelehnt.

Alle wichtigen Regelungen zu Zahlungsdiensten aufgrund der Debitkarte finden Sie in den **Bedingungen für die Mastercard (Debitkarte), Ergänzenden Bedingungen für die Nutzung der digitalen Mastercard und dem Glossar zu mit einem Zahlungskonto verbundenen Diensten**.

1.11 Wie funktioniert die Bargeld-Auszahlung mit der Debitkarte?

Sie können mit Ihrer Debitkarte Bargeld von Ihrem Zahlungskonto an einem Geldausgabe-Automaten abheben. Die Voraussetzung ist, dass Ihr Konto ausreichend Guthaben oder eine Kreditlinie aufweist. Am Geldausgabe-Automaten müssen Sie Ihre PIN eingeben. Der Geldbetrag der Bargeld-Auszahlung wird Ihrem Zahlungskonto zeitnah belastet.

Sollten Sie den Geldausgabe-Automaten einer anderen Bank im Inland nutzen, müssen Sie gewöhnlich ein Entgelt zahlen. Andere Banken im Inland zeigen Ihnen das Entgelt, das sie verlangen, im Automaten an. Sollten Sie den Geldausgabe-Automaten einer anderen Bank im Ausland nutzen, kann eine Bargeld-Auszahlung mit verschiedenen Kosten verbunden sein.

1.12 Gibt es die Möglichkeit, das Zahlungskonto zu überziehen?

Sie können mit uns vereinbaren, dass Sie Ihr Zahlungskonto überziehen dürfen. Das heißt: Sie dürfen Ihr Konto belasten, obwohl Ihr Zahlungskonto nicht ausreichend Guthaben aufweist. Man kann auch sagen: Wir räumen Ihnen eine Überziehungsmöglichkeit ein. Daher spricht man auch von einer **ingeräumten Überziehungsmöglichkeit** (auch: eingeräumte Kontoüberziehung, Dispositionskredit, Dispo oder Überziehungskredit).

Bei einer solchen Vereinbarung handelt es sich um ein **Allgemein-Verbraucherdarlehen** beziehungsweise um einen **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag**. In jenem Vertrag legen wir mit Ihnen fest, bis zu welcher Höhe Sie Ihr Zahlungskonto überziehen dürfen. Zudem legen wir mit Ihnen fest, welche Zinsen und Entgelte wir Ihnen berechnen. Die Voraussetzung zum Abschluss eines Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrages ist Ihre Kreditwürdigkeit. Die Höhe der Überziehungsmöglichkeit orientiert sich meist an den regelmäßigen Zahlungen, die auf Ihrem Konto eingehen, zum Beispiel an der Höhe Ihres Gehalts.

Sollten Sie die eingeräumte Überziehungsmöglichkeit überschreiten, können wir einen Zahlungsauftrag trotzdem ausführen. Meist können wir einschätzen, ob eine Überziehung Ihres Zahlungskontos in Ordnung ist. Man spricht dann von einer **geduldeten Kontoüberziehung**. Grundsätzlich haben Sie aber keinen Anspruch auf eine geduldete Kontoüberziehung. Das gilt auch, wenn wir mit Ihnen keine eingeräumte Überziehungsmöglichkeit vereinbart haben.

Alle Einzelheiten zur geduldeten Überziehung Ihres Zahlungskontos vereinbaren wir mit Ihnen im Preis- und Leistungsverzeichnis und den vorvertraglichen Informationen für die Erbringung von Zahlungsdiensten.

Bitte beachten Sie: Sofern sich während der Inanspruchnahme einer **ingeräumten Überziehungsmöglichkeit** oder einer **geduldeten Kontoüberziehung** Ihre persönlichen Lebensumstände ändern, bestehen die Rückzahlungsverpflichtungen gleichwohl uneingeschränkt fort. Sollten Sie eine eingeräumte Überziehungsmöglichkeit oder eine geduldete Kontoüberziehung nicht zurückzahlen können, kann das schwere Folgen für Sie haben. Zum Beispiel können wir Sicherheiten verwerten und gegen Sie vor Gericht klagen. Sofern Sicherheiten nicht gewährt wurden, ist auch eine Vollstreckung in Ihr persönliches Vermögen möglich. Im Falle eines Zahlungsverzugs müssen Sie auf einen Betrag, den Sie uns schulden, außerdem Verzugszinsen

zahlen. Auch kann es in der Zukunft schwer für Sie werden, ein Darlehen zu bekommen. Es ist unser Anliegen, eine solche Situation, wenn eben möglich, zu vermeiden. Sollten sich aufgrund veränderter Lebensumstände Schwierigkeiten bei der Rückzahlung einer eingeräumten Überziehungsmöglichkeit oder einer geduldeten Kontoüberziehung ergeben, bitten wir Sie daher, sich möglichst zeitnah mit uns in Verbindung setzen. Je eher Sie uns über Ihre neue Situation informieren, desto größer ist die Chance, gemeinsam zu einer Lösung zu kommen.

1.13 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste?

Für das Zahlungskonto, die Zahlungsdienste und gegebenenfalls die Bereitstellung der Debitkarte fallen jeweils bestimmte Kosten an. Die einzelnen Kosten finden Sie in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis**.

Die Zinsen für eingeräumte Überziehungsmöglichkeiten und geduldete Kontoüberziehungen richten sich nach den Regelungen, die wir mit Ihnen in einer gesonderten Vereinbarung festgehalten haben. Wir informieren Sie in regelmäßigen Abständen über die Höhe der Zinsen.

Alle fälligen Kosten und Zinsen werden Ihrem Zahlungskonto zum jeweiligen Rechnungsabschluss belastet.

1.14 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Wir schließen mit Ihnen den Zahlungskontovertrag (Zahlungsdiensterahmenvertrag) und damit verbundene Verträge zu Zahlungsdiensten für unbestimmte Zeit ab. Sie können den jeweiligen Vertrag jederzeit kündigen. Sie müssen keine Kündigungsfrist einhalten. Nur wir als Bank müssen eine Kündigungsfrist einhalten, wenn wir den jeweiligen Vertrag mit Ihnen kündigen wollen. Diese beträgt mindestens zwei Monate.

Allerdings gilt: Bei einer **außerordentlichen Kündigung (Kündigung aus wichtigem Grund)** gibt es grundsätzlich keine Kündigungsfrist, weder für Sie noch für uns als Bank. Die Voraussetzungen für eine Kündigung aus wichtigem Grund sind: Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher kann nicht zugemutet werden, dass Sie am Vertrag festhalten. Oder uns als Bank kann nicht zugemutet werden, dass wir am Vertrag festhalten.

1.15 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?

Regelungen zu unseren Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto beziehungsweise zu unseren Zahlungsdiensten finden Sie in der **“Vereinbarung zur Einrichtung eines Girokontos, einer Debitkarte und eines Dispokredits von BBVA”** und in den einzelnen **Bedingungen zu den Zahlungsdiensten**. Zudem finden Sie weitere Regelungen in unseren **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)**.

1.16 Kann das Zahlungskonto vor Pfändungen geschützt werden?

Sie können von uns verlangen, dass wir Ihr Zahlungskonto als **Pfändungsschutzkonto** führen. Das gilt auch, wenn Ihr Zahlungskonto einen negativen Saldo aufweist. Bei einem negativen Saldo müssen Sie Ihr Zahlungskonto aber zukünftig auf Guthaben-Basis führen. Das heißt, dass Sie Ihr Konto zukünftig nicht mehr überziehen dürfen.

Bei einem Pfändungsschutzkonto besteht für Ihr Guthaben ein **begrenzter Pfändungsschutz**. Das heißt: Der Pfändungsschutz gilt nur für einen bestimmten Guthaben- Betrag, und zwar in Höhe eines pauschalen Freibetrags. Dieser sogenannte **Sockelfreibetrag** wird jährlich neu bestimmt. Sie können sich aber auch weitere pauschale Freibeträge bescheinigen lassen, die sich nach Ihren persönlichen Lebensumständen richten. Dazu gehört zum Beispiel die Anzahl der Kinder, für die Sie Unterhalt zahlen müssen. Wenn Sie von einer Pfändung betroffen sind, können Sie das Guthaben Ihres Zahlungskontos in Höhe des Freibetrags noch nutzen.

Sie dürfen in Deutschland nur ein Pfändungsschutzkonto haben.

1.17 Was ist ein Basiskonto?

Im Zahlungskontengesetz ist das **Basiskonto** geregelt. Es soll Verbrauchern und Verbraucherinnen in Deutschland den Zugang zum bargeldlosen Zahlungsverkehr ermöglichen: Keiner soll ohne Zahlungskonto sein. Für ein Basiskonto gelten die folgenden Besonderheiten:

- Verbraucherinnen und Verbraucher dürfen einen Basiskontovertrag abschließen, wenn Sie zu den folgenden Personengruppen gehören: Personen, die sich rechtmäßig in der EU aufhalten; Personen ohne festen Wohnsitz; asylsuchende Personen; geduldete Personen (Personen ohne Aufenthaltstitel, die nicht abgeschoben werden können). Die Personen dürfen kein anderes Zahlungskonto in Deutschland haben.
- Verbraucherinnen und Verbraucher können über ihr Basiskonto Aufträge über die oben erläuterten Zahlungsdienste erteilen (Bargeld-Einzahlungen, Bargeld- Auszahlungen, Überweisungen, SEPA-Basis-Lastschriften, Zahlungsvorgänge mit der Debitkarte). Sie bekommen aber keine eingeräumte Überziehungsmöglichkeit. Das heißt: Sie können nicht mehr Geld abheben oder überweisen, als Guthaben auf Ihrem Zahlungskonto (Basiskonto) ist.
- Verbraucherinnen oder Verbraucher können den Basiskontovertrag jederzeit kündigen. Banken können den Basiskontovertrag nur kündigen, wenn das Zahlungskontengesetz dies erlaubt.

Ansonsten gilt wie bei einem normalen Zahlungskonto: Verbraucherinnen und Verbraucher können jederzeit verlangen, dass das Basiskonto als **Pfändungsschutzkonto** geführt wird.

2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

2.1 Kundenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **telefonisch** unter: +49 69 58 996 454
- **per E-Mail** an: beschwerde@bbva.de
- **schriftlich** an:

BBVA Niederlassung Deutschland, Beschwerdemanagement,
Neue Mainzer Straße 28
60311 Frankfurt am Main

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter:
<https://www.bbva.de/allgemein/beschwerden.html>

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil: **Ombudsmann der privaten Banken**. Dort können Sie sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Rechte: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter www.bankenombudsmann.de. Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. unter www.bankenverband.de.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

Adresse:

Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

Fax: 030 1663-3169

E-Mail: schlichtung@bdb.de

2.3 Beschwerdemöglichkeit gegenüber der BaFin

Ferner besteht für Sie die Möglichkeit, sich jederzeit mit Beschwerden an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn zu wenden.