HypoVereinsbank Member of UniCredit

Zahlungskonto und Zahlungsdienste
Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Name und Anschrift der Bank
UniCredit Bank GmbH
Arabellastraße 12
81925 München

Telefon: 089/378-0

Liebe Kundin / lieber Kunde,

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

Mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach § 14 Absatz 1 Nummer 2 **Barrierefreiheits-stärkungsgesetz (BFSG).** Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen müssen garantieren, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Das Ziel ist, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste** verständlich zu erläutern. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich.** Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in **4 Teile** gegliedert:
– **Teil 1** enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste**.
– Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
– Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In **Teil 2** informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
– Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? In **Teil 3** informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.
– Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In **Teil 4** informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre UniCredit Bank GmbH

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen ... 3
1.1 Was ist ein Zahlungskonto? ... 3
1.2 Was sind Zahlungsdienste? ... 3
1.3 Wie funktioniert die Kontoführung? ... 3
1.4 Wie funktioniert eine Bargeld-Einzahlung? ... 3
1.5 Wie funktioniert eine Bargeld-Auszahlung? ... 4
1.6 Wie funktioniert eine Überweisung? ... 4
1.7 Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift? ... 4
1.8 Welche Funktionen hat die Debit-Zahlungskarte? ... 5
1.9 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der Debit-Zahlungskarte (UniCredit Card und girocard (ohne Maestro)? ... 5
1.10 Wie funktioniert die Bargeld-Auszahlung mit der Debit-Zahlungskarte? ... 6
1.11 Gibt es die Möglichkeit, das Zahlungskonto zu überziehen? ... 6
1.12 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste? ... 7
1.13 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen? ... 7
1.14 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen? ... 7
1.15 Kann das Zahlungskonto vor Pfändungen geschützt werden? ... 7
1.16 Was ist ein Basiskonto? ... 8

2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde ... 8
2.1 Kundenbeschwerden ... 8
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung ... 8

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen ... 9
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen ... 9
3.2 Barrierefreiheit dieser Information ... 10
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen ... 11

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde ... 11

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste**. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleitungen 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 unsere **Selbstbedienungsgeräte, das Online-Banking oder die HVB Mobile Banking App** beauftragen. Wenn Sie das Online-Banking und Mobile Banking nutzen wollen, müssen Sie diesen Weg 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 einer Debit-Zahlungskarte (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 persönlich am **Schalter** in vielen unserer Filialen einzahlen. Oder Sie können Bargeld an unseren **Geldautomaten** einzahlen. Zum Bedienen der Geldautomaten brauchen Sie Ihre Debit-Zahlungskarte.

1.5 Wie funktioniert eine Bargeld-Auszahlung?

Wenn Sie Bargeld von Ihrem Zahlungskonto abheben wollen, haben Sie mehrere Möglichkeiten: Sie können Bargeld persönlich am **Schalter** in vielen unserer Filialen und bei teilnehmenden Einzelhändlern abheben. Oder Sie können Bargeld an **Geldautomaten (Geldausgabe-Automaten)** abheben. Das können unsere eigenen Geldausgabe-Automaten oder Geldausgabe-Automaten von anderen Banken sein. Zum Bedienen der Geldausgabe-Automaten brauchen Sie Ihre Debit-Zahlungskarte.

1.6 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 einen **Überweisungsvordruck** in Papierform ausfüllen, den wir Ihnen zur Verfügung stellen. Oder Sie können das **Online-Banking, die HVB Mobile Banking App oder unsere Selbstbedienungsgeräte** 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 oder in einer anderen Währung

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

– Ihr Überweisungsauftrag ist bei uns angekommen.
– Ihr Überweisungsauftrag ist autorisiert, zum Beispiel durch Ihre Unterschrift.
– 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.**

1.7 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 **Lastschriftbedingungen**.

1.8 Welche Funktionen hat die Debit-Zahlungskarte?

Sie können beantragen, dass wir Ihnen eine Debit-Zahlungskarte zu Ihrem Zahlungskonto zur Verfügung stellen. Sie können zum Beispiel zwischen der UniCredit Card, der girocard (ohne Maestro) oder der Servicekarte wählen.

Die **UniCredit Card (Debitkarte)** hat die folgenden Funktionen:

– Bargeldlose Zahlungsvorgänge an **Kassenterminals** von Handelsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen im Inland und im Ausland, überall dort, wo eine Mastercard akzeptiert wird. Kassenterminals sind Geräte zum Lesen Ihrer Debit-Zahlungskarte.
– Online-Kartenzahlungen im Internet- und Onlinehandel im Inland und Ausland, überall dort, wo eine Mastercard akzeptiert wird.
– Bargeldgeld-Auszahlungen an unseren **Geldausgabe-Automaten** und an Geldausgabe-Automaten von anderen Banken
– Abruf von Kontoauszügen an unserem **Kontoauszugsdrucker** (wenn mit Ihnen vereinbart)
– Erteilung von Überweisungen und anderen Aufträgen an unseren **Selbstbedienungsgeräten**.

Die **girocard ohne Maestro (Debitkarte)** hat die folgenden Funktionen:

– Bargeldlose Zahlungsvorgänge an **Kassenterminals** von Handelsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen im Inland, überall dort, wo eine girocard akzeptiert wird. Kassenterminals sind Geräte zum Lesen Ihrer Debit-Zahlungskarte.
– Bargeld-Auszahlungen an unseren **Geldausgabe-Automaten** und an Geldausgabe-Automaten von anderen Banken im Inland.
– Abruf von Kontoauszügen an unserem **Kontoauszugsdrucker** (wenn mit Ihnen vereinbart)
– Erteilung von Überweisungen und anderen Aufträgen an unseren **Selbstbedienungsgeräten**

Die **Servicekarte (Debitkarte)** hat die folgenden Funktionen:

– Bargeld-Auszahlungen an unseren **Geldausgabe-Automaten** im Inland
– Abruf von Kontoauszügen an unserem **Kontoauszugsdrucker** (wenn mit Ihnen vereinbart)
– Erteilung von Überweisungen und anderen Aufträgen an unseren **Selbstbedienungsgeräten**

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

1.9 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der Debit-Zahlungskarte (UniCredit Card und girocard (ohne Maestro)?

Für bargeldlose Zahlungsvorgänge an Kassenterminals von Handelsunternehmen und Dienstleistungsunternehmen haben Sie mit den Debit- Zahlungskarten UniCredit Card und girocard (ohne Maestro) die folgenden Möglichkeiten:

– Sie können Ihre Debit- Zahlungskarte **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 Debit- Zahlungskarte **an das Kassenterminal heranhalten.** Manchmal müssen Sie auch Ihre PIN eingeben, zum Beispiel bei größeren Geldbeträgen.

Die UniCredit Card (Debitkarte) können Sie auch zur **Bezahlung im Internet** nutzen. Wir teilen Ihnen mit, welche Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen wir Ihnen dazu anbieten.

Und Sie können Ihre UniCredit Card (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 **UniCredit Card (Debitkarte)** finden Sie in den **Bedingungen für die die Debitkarte (UniCredit Card und UniCredit Card Business).**

Alle wichtigen Regelungen zu Zahlungsdiensten aufgrund der **girocard (ohne Maestro)** (Debitkarte) finden Sie in den **Bedingungen für die girocard.**

Alle wichtigen Regelungen für die **Servicekarte** finden Sie in den **Bedingungen für die HypoVereinsbank Servicekarte (Debitkarte) und Sparkarte.**

1.10 Wie funktioniert die Bargeld-Auszahlung mit der Debit-Zahlungskarte?

Sie können mit Ihrer Debit-Zahlungskarte 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 verlangt, im Automaten an. Sollten Sie den Geldausgabe-Automaten einer anderen Bank im Ausland nutzen, kann eine Bargeld-Auszahlung mit verschiedenen Kosten verbunden sein.

1.11 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 **eingeräumten Überziehungsmöglichkeit** (auch: eingeräumte Kontoüberziehung, Dispositionskredit, Dispo oder Überziehungskredit).

Bei einer solchen Vereinbarung handelt es sich um ein **Allgemein-Verbraucherdarlehen** beziehungsweise um einen **Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag** (siehe hierzu auch unsere Informationen zum Verbraucherdarlehensvertrag). In diesem 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 Zahlungskontovertrag.

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

Für das Zahlungskonto, die Zahlungsdienste und gegebenenfalls die Bereitstellung der Debit-Zahlungskarte 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 oder mit dem jeweiligen Zahlungsvorgang belastet.

1.13 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.

1.14 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?

Regelungen zu unseren Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto beziehungsweise zu unseren Zahlungsdiensten finden Sie im **Zahlungskontovertrag** und in den einzelnen **Verträgen zu den Zahlungsdiensten** sowie den hierfür jeweils geltenden Bedingungen. Zudem finden Sie weitere Regelungen in unseren **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).**

1.15 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.

1.16 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 Debit-Zahlungskarte). 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:

Beispiel:

– persönlich bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater oder in einer Filiale der UniCredit Bank GmbH
– telefonisch bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater oder unter 089/378-0
– per E-Mail an Ihre Beraterin/ Ihren Berater oder an beschwerdemanagement@unicredit.de
– schriftlich an: UniCredit Bank GmbH, Beschwerdemanagement PPV9B1, 80331 München
– per Online-Formular: Beschwerde einreichen | HypoVereinsbank (HVB)

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter Beschwerde einreichen | HypoVereinsbank (HVB).

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

Ferner besteht für Sie die Möglichkeit, sich jederzeit oder zur dortigen schriftlichen Niederschrift bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, über Verstöße der Bank gegen das Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG), die §§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) oder gegen Artikel 248 des Einführungsgesetzbuches zum Bürgerlichen Gesetzbuches (EGBGB) zu beschweren.

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllen? In diesem Teil informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.

Zum Hintergrund: Das BFSG verpflichtet uns unter anderem, die **Richtlinien für barrierefreie Webinhalte** einzuhalten. Diese Richtlinien sollen es ermöglichen, Webinhalte für alle Menschen so barrierefrei wie möglich zu gestalten. Das gilt insbesondere für Menschen mit Behinderung. Den Richtlinien liegen die folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit** zugrunde:

– **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.
– **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.
– **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen unsere Webinhalte in einer möglichst einfachen Sprache anbieten.
– **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistive Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Standards für die Nutzung von assistiven Technologien eingehalten werden, etwa die technische Struktur und Kennzeichnung der Inhalte.

Wir erfüllen mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto beziehungsweise unserer Zahlungsdienste:

– **Bargeld-Einzahlungen, Bargeld-Auszahlungen:** Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Bargeld einzuzahlen oder abzuheben:
  – Sie können Bargeld an unseren **Geldautomaten** (Geldausgabe-Automaten) einzahlen oder abheben. Unsere Geldautomaten verfügen über verschiedene sensorische Kanäle, zum Beispiel visuelle, sprachliche und tastbare Bedienungselemente. Dies gilt unter Umständen nicht für Geldautomaten, die bereits vor dem 28. Juni 2025 betrieben wurden. Hier gelten die gesetzlichen Übergangsbestimmungen.
  – Und Sie können Bargeld persönlich am **Schalter** in unseren Filialen einzahlen oder abheben.

- **Ausführung von Überweisungen:** Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Überweisungsaufträge zu erteilen:
  - Sie können Überweisungsaufträge **elektronisch** erteilen, zum Beispiel über das Online Banking oder die HVB Mobile Banking App. Die HVB Mobile Banking App und das Online Banking können je nach Gerät mittels Berührung oder Tastatur bedient werden. Des Weiteren werden assistive Technologien wie Programme zum Vorlesen von Texten unterstützt. Zur besseren Wahrnehmbarkeit wurden Kontraste optimiert und die Schriftgröße kann angepasst werden.
  - Sie können Überweisungsaufträge an unseren **Selbstbedienungsgeräten** erteilen. Unsere Selbstbedienungsgeräte verfügen über verschiedene sensorische Kanäle, zum Beispiel visuelle, sprachliche und tastbare Bedienungselemente. Dies gilt unter Umständen nicht für Selbstbedienungsgeräte, die bereits vor dem 28. Juni 2025 betrieben wurden. Hier gelten die gesetzlichen Übergangsbestimmungen.
  - Und Sie können Überweisungsaufträge mit Hilfe von **Überweisungsvordrucken** in Papierform erteilen. Die Überweisungsvordrucke stellen wir in unseren Filialen zur Verfügung.
- **Informationen über das Zahlungskonto:** Sie haben verschiedene Möglichkeiten, Informationen wie Kontostand und Zahlungsvorgänge (Gutschriften und Belastungen aufgrund von Überweisungen, SEPA-Basis-Lastschriften …) über Ihr Zahlungskonto abzurufen:
  - Sie können Informationen über Ihr Zahlungskonto über unsere **Selbstbedienungsgeräte** abrufen. Dies gilt unter Umständen nicht für Selbstbedienungsgeräte, die bereits vor dem 28. Juni 2025 betrieben wurden. Hier gelten die gesetzlichen Übergangsbestimmungen.
  - Und Sie können Informationen über Ihr Zahlungskonto **elektronisch** abrufen, zum Beispiel über das Online-Banking oder die HVB Mobile Banking App. Die HVB Mobile Banking App und das Online Banking können je nach Gerät mittels Berührung oder Tastatur bedient werden. Des Weiteren werden assistive Technologien wie Programme zum Vorlesen von Texten unterstützt. Zur besseren Wahrnehmbarkeit wurden Kontraste optimiert und die Schriftgröße kann angepasst werden.
- **Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen:** Sie können Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen barrierefrei nutzen. Das betrifft zum Beispiel: die Eingabe der PIN bei der Nutzung der Zahlungskarte; die Eingabe der PIN bei der Nutzung des Online Banking oder der HVB Mobile Banking App.
- **HVB Mobile Banking App:** Die HVB Mobile Banking App und das Online Banking können je nach Gerät mittels Berührung oder Tastatur bedient werden. Des Weiteren werden assistive Technologien wie Programme zum Vorlesen von Texten unterstützt. Zur besseren Wahrnehmbarkeit wurden Kontraste optimiert und die Schriftgröße kann angepasst werden.
- **Debit-Zahlungskarte:**
  - **Die UniCredit Card und die girocard (ohne Maestro)** verfügen über ein tastbares Element. Die UniCredit Card und die girocard (ohne Maestro) verfügen an der schmalen Seite, wo Sie die Karte beim Einführen in den Geldautomaten festhalten, über eine seitliche runde Einkerbung. Dies gilt unter Umständen nicht für Debit-Zahlungskarten, die bereits vor dem 28. Juni 2025 ausgegeben wurden. Hier gelten die gesetzlichen Übergangsbestimmungen.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit **dieser Information:**

- Wir stellen Ihnen diese Information über verschiedene sensorische Kanäle zur Verfügung. Sie können diese daher etwa lesen oder sich mittels assistiven Technologien vorlesen lassen. Diese Information finden Sie auf der Internetseite der UniCredit Bank GmbH unter https://www.hypovereinsbank.de/hvb/footer/barrierefreiheit.
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind.
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung. Die Schriftart, die Zeilenlänge, der Zeilenabstand und die Hervorhebung von wichtigen Texten sind möglichst benutzerfreundlich gewählt worden.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Die **Dokumente** zu unseren Dienstleistungen haben in der Regel das Dateiformat PDF. Diese Dokumente können mit den gängigen PDF-Viewern geöffnet und bedient werden.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

Die zuständige Behörde heißt: **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF).**

Die MLBF überprüft, ob Wirtschaftsakteure bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bankunternehmen werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns als Wirtschaftsakteur einleiten (Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG).

In Ihrem Antrag können Sie geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung des BFSG verstoßen. Oder Sie können geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Adresse der MLBF lautet:

Adresse: noch nicht bekannt gegeben.

Telefon: noch nicht bekannt gegeben.

E-Mail: noch nicht bekannt gegeben.