Erläuterung für Verbraucherinnen und Verbraucher zu Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen

ING-DiBa AG
Theodor-Heuss-Allee 2
60486 Frankfurt am Main
Deutschland

Telefon: 069 / 50 50 90 69

Liebe Kundin, lieber Kunde,

mit dieser Information erfüllen wir eine Anforderung nach Artikel 246 b § 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB). Die Erläuterung soll Ihnen helfen zu beurteilen, ob der angebotene Vertrag und die Nebenleistungen Ihren Bedürfnissen und Ihrer finanziellen Situation entsprechen.

Bitte beachten Sie: Diese Erläuterung dient dazu, Ihnen unser Girokonto besser verständlich zu machen. Die rechtlichen Einzelheiten ergeben sich aus Ihren Vertragsunterlagen.

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

- **Teil 1** enthält Informationen und Erläuterungen zu unserem Girokonto.
- In **Teil 2** informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie für eine Beschwerde haben, wenn Sie mit unserer Dienstleistung einmal nicht zufrieden sind.

87.900/11.26/3557/02

Inhaltsverzeichnis

1 Erläuterung zu unserem Girokonto 3

1.1 Was ist ein Girokonto? 3
1.2 Welche Dienstleistungen sind Bestandteil des Girokontos? 3
1.3 Wie funktioniert die Kontoführung? 3
1.4 Wie funktioniert eine Bargeld-Einzahlung? 3
1.5 Wie funktioniert eine Bargeld-Auszahlung? 3
1.6 Wie funktioniert eine Überweisung? 3
1.7 Wie funktioniert eine SEPA-Basislastschrift? 4
1.8 Welche Funktionen haben die VISA Card [Debitkarte] und die girocard [Debitkarte]? 4
1.9 Welche Funktionen hat die ING Kreditkarte? 4
1.10 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der VISA Card [Debitkarte], der girocard [Debitkarte] und der ING Kreditkarte? 5
1.11 Wie funktioniert die Bargeld-Auszahlung mit der VISA Card [Debitkarte], der girocard [Debitkarte] und der ING Kreditkarte am Geldautomaten? 5
1.12 Gibt es die Möglichkeit, das Girokonto zu überziehen? 5
1.13 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Girokonto und die Zahlungsdienste? 5
1.14 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen? 5
1.15 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen? 6
1.16 Kann das Girokonto vor Pfändungen geschützt werden? 6
1.17 Was ist ein Basiskonto? 6
1.18 Was ist das Girokonto Junior? 6

2 Ihre Beschwerdemöglichkeiten 6

2.1 Kundenbeschwerden 6
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung 6
2.3 Beschwerdemöglichkeit gegenüber der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungs-aufsicht (BaFin) 7

1 Erläuterung zu unserem Girokonto

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unser Girokonto und die damit verbundenen Dienstleistungen 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 unseres Girokontos wichtig sind.

1.1 Was ist ein Girokonto?

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

- Sie können das Girokonto für **Geldeingänge** nutzen, zum Beispiel Ihr Gehalt, Ihre Rente oder Ihren Unterhalt.
- Sie können das Girokonto für **Bargeld-Einzahlungen** und **Bargeld-Auszahlungen** nutzen.
- Und Sie können das Girokonto für **bargeldlose Zahlungsvorgänge** nutzen (zum Beispiel für Überweisungen, Lastschriften oder Zahlungen mit einer VISA Card [Debitkarte] oder girocard [Debitkarte]).

1.2 Welche Dienstleistungen sind Bestandteil des Girokontos?

Wir erbringen verschiedene Dienstleistungen in Verbindung mit ihrem Girokonto. Im Einzelnen umfasst der Girokonto Vertrag folgende Dienstleistungen:

- Kontoführung
- Verwahrung der Einlagen (auch: Guthaben auf Konten)
- Bargeldein- und -auszahlungen
- Überweisungen
- Daueraufträge
- Lastschriften (ausgeschlossen sind Lastschrifteinzüge im Kundenauftrag)
- Scheckeinreichungen/-inkasso
- Eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit]
- Ausgabe einer VISA Card [Debitkarte]

1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?

Wenn Sie Interesse an einem Girokonto (Zahlungskonto) haben, müssen Sie mit uns einen **Girokontovertrag** abschließen. Wir richten dann ein Girokonto für Sie ein.

Über Ihr Girokonto 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 (auch: Geldeingänge) und Belastungen (auch: Geldausgänge) auf Ihrem Girokonto 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, also Ihr Kontostand.

Wir führen das Girokonto **in laufender Rechnung.** Man bezeichnet das Konto deshalb als Kontokorrent-Konto oder **Kontokorrent.** Kontokorrent heißt: Die einzelnen Buchungen werden zum Ende einer vereinbarten Rechnungsperiode miteinander verrechnet. Das Ergebnis (Saldo) wird Ihnen als Rechnungsabschluss mitgeteilt.

Das Girokonto wird per Online-Banking inklusive Post-Box geführt. Verfügungen und Weisungen können per Online-Banking oder per ING App erteilt werden. Kontoauszüge, Rechnungsabschlüsse und sonstige Mitteilungen werden grundsätzlich elektronisch in die Online-Banking Post-Box eingestellt.

Weiterhin bietet das Girokonto die Möglichkeit zur telefonischen Abwicklung von Bankgeschäften über das Telebanking.

1.4 Wie funktioniert eine Bargeld-Einzahlung?

Wenn Sie Bargeld auf Ihr Girokonto einzahlen wollen, haben Sie mehrere Möglichkeiten für die Einzahlung:

- Nutzung des ING Bargeld Service.
- Nutzung unserer ING Geldautomaten mit Einzahlfunktion mit der girocard [Debitkarte].
- Einzahlung in Filialen der ReiseBank AG.

Mit unserem ING Bargeld Service können Sie, mit einem über die ING App erstellten Barcode, Bargeld an der Ladenkasse bei mehr als 12.500 Filialen im Einzelhandel ein- und auszahlen. Hierfür müssen Sie lediglich die Funktion ING Bargeld in der ING App unter Ihrem ING Girokonto freischalten und schon kann es losgehen.

1.5 Wie funktioniert eine Bargeld-Auszahlung?

Wenn Sie Bargeld von Ihrem Girokonto abheben wollen, haben Sie mehrere Möglichkeiten:

- Auszahlung im teilnehmenden Einzelhandel mit unserem ING Bargeld Service, sowie mit der VISA Card [Debitkarte], der girocard [Debitkarte] oder ING Kreditkarte in teilnehmenden Geschäften.
- Abhebung mit den Karten an Geldautomaten.

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 bestimmten Geldbetrag an einen bestimmten Zahlungsempfänger zu überweisen. Dann wird Ihr Girokonto 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 für Überweisungsaufträge das Online-Banking und die ING App nutzen.

Bei einem Überweisungsauftrag müssen Sie insbesondere die folgenden Angaben machen:

- Name des Zahlungsempfängers
- IBAN (Internationale Bank-Konto-Nummer)
- eventuell BIC (Bankidentifizierungscode) für andere Länder
- 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 (auch: genehmigt), zum Beispiel durch Ihre Freigabe in der ING App.
- Sie haben alle nötigen Angaben gemacht.
- Ihr Girokonto weist ausreichend Guthaben auf oder verfügt über eine nicht ausgenutzte/ausgeschöpfte Kreditlinie (sog. eingeräumte Kontoüberziehung).

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

1.7 Wie funktioniert eine SEPA-Basislastschrift?

Eine SEPA-Basislastschrift ist ein Standard für die Durchführung von Lastschriften innerhalb der Europäischen Union und in anderen SEPA-Ländern (zum Beispiel Großbritannien und Schweiz). 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 eine Erlaubnis, ein sogenanntes **SEPA-Lastschriftmandat** erteilen.

Das Mandat hat zwei Funktionen: Das Mandat erlaubt dem Zahlungsempfänger, den Geldbetrag einzuziehen. Und das Mandat erlaubt es uns als Bank, Ihr Girokonto mit dem Geldbetrag zu belasten. Für die Einlösung einer SEPA-Basislastschrift ist es erforderlich, dass das Girokonto ausreichend Guthaben aufweist oder über eine nicht ausgenutzte/ausgeschöpfte Kreditlinie verfügt (eingeräumte Kontoüberziehung). Ansonsten wird die Lastschrift nicht ausgeführt.

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

Alle wichtigen Regelungen zur SEPA-Basislastschrift finden Sie in den Bedingungen für Zahlungen mittels Lastschrift im SEPA-Basislastschriftverfahren.

1.8 Welche Funktionen haben die VISA Card [Debitkarte] und die girocard [Debitkarte]?

Mit Ihrem Girokontovertrag erhalten Sie automatisch eine VISA Card [Debitkarte] und auf ausdrücklichen Wunsch auch eine girocard [Debitkarte] (gegen Entgelt).

Die Debitkarte ist eine Zahlungskarte, die direkt mit dem Girokonto verbunden ist. Wenn Sie mit einer Debitkarte bezahlen oder Geld abheben, wird der Betrag – im Gegensatz zu einer Kreditkarte – zeitnah von Ihrem Konto abgebucht.

Die VISA Card kann eingesetzt werden

- zum Bezahlen bei VISA Vertragsunternehmen vor Ort an automatisierten Kassen oder online und
- zur Bargeldauszahlung an Geldautomaten sowie an Kassen im teilnehmenden Einzelhandel (Bargeldservice).

Die girocard kann eingesetzt werden

- zum Bezahlen bei Handels- und Dienstleistungsunternehmen an automatisierten Kassen und
- zur Bargeldauszahlung an Geldautomaten sowie an Kassen im teilnehmenden Einzelhandel (Bargeldservice).

Zum Schutz der VISA Card und der girocard bekommen Sie von uns jeweils eine persönliche Geheimzahl (PIN) zur Verfügung gestellt. Sie müssen dafür sorgen, dass keine andere Person die PIN kennt.

1.9 Welche Funktionen hat die ING Kreditkarte?

Auf ausdrücklichen Wunsch erhalten Sie auch eine ING Kreditkarte (gegen Entgelt). Mit der ING Kreditkarte können Sie weltweit bargeldlos bezahlen sowie Bargeld abheben.

Die Karte wird im VISA-Netzwerk akzeptiert und kann bei Händlern, Dienstleistern und Geldautomaten mit VISA-Akzeptanz eingesetzt werden. Für die Nutzung der Karte wird ein Kreditrahmen vereinbart, innerhalb dessen Sie Kartenumsätze tätigen können.

Die ING Kreditkarte ist eine sogenannte Charge Card. Alle Kartenumsätze eines Abrechnungszeitraums werden monatlich zusammen gefasst und vollständig von Ihrem Referenzkonto eingezogen. Eine Teilzahlungs- oder Revolving-Funktion wird nicht angeboten.

1.10 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der VISA Card [Debitkarte], der girocard [Debitkarte] und der ING Kreditkarte?

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

- Sie können Ihre Karte **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 Karte **an das Kassenterminal halten.** Manchmal müssen Sie auch Ihre PIN eingeben, zum Beispiel bei größeren Geldbeträgen.
- Ihre VISA Card und ING Kreditkarte können Sie auch zur **Bezahlung im Internet** nutzen. Wir teilen Ihnen mit, welche Möglichkeit zur Freigabe des Auftrages (auch: Authentifizierungsmethoden) und Sicherheitsfunktionen wir Ihnen dazu anbieten.
- Und Sie können Ihre VISA Card und ING Kreditkarte als **digitale Karte** nutzen. Das heißt, Sie können mit Ihrem digitalen 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 (auch: Dispokredit) aufweist. Der Zahlungsbetrag wird dann zeitnah Ihrem Girokonto belastet.

Alle wichtigen Regelungen zur VISA Card finden Sie in den Bedingungen für die VISA Card [Debitkarte], zur girocard in den Bedingungen für die girocard [Debitkarte] und zur ING Kreditkarte in den Bedingungen für die ING Kreditkarte.

1.11 Wie funktioniert die Bargeld-Auszahlung mit der VISA Card [Debitkarte], der girocard [Debitkarte] und der ING Kreditkarte am Geldautomaten?

Sie können mit Ihren Karten Bargeld von Ihrem Girokonto an einem Geldautomaten abheben. Voraussetzung ist, dass Ihr Konto ausreichend Guthaben oder eine nicht ausgenutzte/ausgeschöpfte Kreditlinie aufweist. Am Geldautomaten müssen Sie Ihre PIN eingeben. Der Geldbetrag der Bargeld-Auszahlung wird Ihrem Girokonto zeitnah belastet. Für die Abhebungen gibt es unter Umständen einen Mindestbetrag.

Die Bargeld-Auszahlung mit der VISA Card ist innerhalb der Euro-Länder kostenlos an Automaten mit VISA-Zeichen. Mit der girocard können Sie an ING-Geldautomaten in Deutschland kostenlos Geld abheben.

Mit der VISA Card und ING Kreditkarte können Sie auch im Ausland Geld abheben. Es fällt ein Auslandseinsatzentgelt für die Währungsumrechnung gemäß dem Preis- und Leistungsverzeichnis an. Einige ausländische Geldautomatenbetreiber verlangen darüber hinaus ein Entgelt für die Bargeldabhebung.

1.12 Gibt es die Möglichkeit, das Girokonto zu überziehen?

Sie können mit uns vereinbaren, dass Sie Ihr Girokonto überziehen dürfen. Das heißt: Sie dürfen Ihr Konto belasten, obwohl Ihr Konto nicht ausreichend Guthaben aufweist. Man kann auch sagen: Wir räumen Ihnen eine Überziehungsmöglichkeit ein. Daher spricht man auch von einer **eingeräumten Überziehungsmöglichkeit** (auch: Dispokredit).

In dem Vertrag zur eingeräumten Überziehung legen wir mit Ihnen fest, bis zu welcher Höhe Sie Ihr Girokonto überziehen dürfen und welche Zinsen wir Ihnen dafür berechnen. Die Voraussetzung für eine eingeräumte Kontoüberziehung ist Ihre Kreditwürdigkeit (auch: Bonität). Die Höhe der Überziehungsmöglichkeit orientiert sich meist an den regelmäßigen Zahlungen, die auf Ihrem Konto eingehen, zum Beispiel an der Höhe Ihres Gehalts.

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

Für das Girokonto (inklusive VISA Card [Debitkarte]), die Zahlungsdienste und gegebenenfalls die Bereitstellung der girocard [Debitkarte] und ING Kreditkarte fallen jeweils bestimmte Kosten an. Die einzelnen Kosten finden Sie in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis.**

Die Zinsen für eingeräumte Überziehungsmöglichkeiten 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 Girokonto zum jeweiligen Rechnungsabschluss belastet. Diesen erstellen wir jeweils zum Ende eines Kalenderquartals.

1.14 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Wir schließen mit Ihnen den Girokontovertrag 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 dem Girokonto beziehungsweise zu unseren Zahlungsdiensten finden Sie im **Girokontovertrag** und in den einzelnen **Verträgen zu den Zahlungsdiensten.** Zudem finden Sie weitere Regelungen in unseren **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).**

1.16 Kann das Girokonto vor Pfändungen geschützt werden?

Sie können von uns verlangen, dass wir Ihr Girokonto als **Pfändungsschutzkonto** führen. Das gilt auch, wenn Ihr Girokonto einen negativen Saldo aufweist. Bei einem negativen Saldo müssen Sie Ihr Girokonto 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?

Das **Basiskonto** soll allen Verbrauchern und Verbraucherinnen in Deutschland den Zugang zum bargeldlosen Zahlungsverkehr ermöglichen: Keiner soll ohne Konto 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 Girokonto 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 girocard [Debitkarte]). Sie bekommen aber keine eingeräumte Überziehungsmöglichkeit. Das heißt: Sie können nicht mehr Geld abheben oder überweisen, als Guthaben auf ihrem Girokonto (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 Girokonto: Verbraucherinnen und Verbraucher können jederzeit verlangen, dass das Basiskonto als **Pfändungsschutzkonto** geführt wird.

1.18 Was ist das Girokonto Junior?

Das **Girokonto Junior** ist ein spezielles Konto für Minderjährige im Alter von **7 bis 17 Jahren.** Die Eröffnung des Kontos darf ausschließlich durch die Sorgeberechtigten erfolgen. Sowohl der minderjährige Kontoinhaber als auch die Sorgeberechtigten haben eigene Zugangsdaten für das Online-Banking. Damit können beide Seiten die Kontobewegungen einsehen und zum Beispiel Überweisungen durchführen.

Zum Konto gehört eine **VISA Card [Debitkarte],** die nur dem minderjährigen Kontoinhaber zur Verfügung steht. Ab dem Alter von 16 Jahren kann diese Karte auch als digitale Karte genutzt werden, etwa für Zahlungen mit dem Smartphone.

Eine **girocard [Debitkarte]** oder ING Kreditkarte kann nicht bestellt werden. Für das Girokonto Junior gibt es keine eingeräumte Kontoüberziehung [Dispokredit], und Bargeldeinzahlungen sind nicht möglich. Außerdem kann der Zusatz **Girokonto Future** nicht abgeschlossen werden.

2 Ihre Beschwerdemöglichkeiten

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? Dann haben Sie die folgenden Möglichkeiten für eine Beschwerde.

2.1 Kundenbeschwerden

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde direkt an die ING wenden unter ING-DiBa AG, 60628 Frankfurt am Main oder unter: www.ing.de/kundenservice.

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. Hierfür können Sie sich an den **Ombudsmann der privaten Banken** wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Beschwerde. Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Bank. 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 Verfahrens-

ordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. einsehen: unter www.bankenverband.de.

Sie können Ihre Beschwerde 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 Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)

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