

## Kundeninformation für Flüchtlinge

### Wie hebe ich Bargeld vom Geldautomaten ab?

1. Wenn Sie Bargeld von Ihrem Girokonto an einem Geldautomat abheben möchten, **schieben Sie Ihre Bankkarte in den Kartenschlitz.**
2. Wählen Sie auf dem Bildschirm die für Sie verständliche **Sprache** aus. Sollten Sie keine dieser Sprachen verstehen, drücken Sie auf „Abbrechen“ und entnehmen Sie Ihre Bankkarte wieder. Lassen Sie sich dann besser von einer vertrauten Person begleiten, die die angezeigten Sprachen versteht und Ihnen beim ersten Abhebevorgang hilft. Oder gehen Sie in die Bankfiliale, um Geld abzuheben oder Rat einzuholen.
3. Auf dem Bildschirm des Geldautomaten werden Sie nun gebeten, **Ihre Geheimzahl PIN in die Tastatur des Geräts einzutippen.** Achten Sie darauf, dass Ihnen niemand dabei zuschaut, denn die PIN ist Ihr geheimer Schlüssel zu Ihrem Konto. Halten Sie am besten schützend Ihre andere Hand über die Tastatur.
4. Ist die Geheimzahl richtig, können Sie nun auf dem Bildschirm **auswählen, wie viel Geld Sie abheben möchten.** Dazu werden Ihnen mögliche Geldbeträge in unterschiedlichen Höhen angezeigt. Sie können den Betrag individuell eingeben.
5. Anschließend wirft Ihnen der Automat zunächst Ihre **Bankkarte** aus; entnehmen Sie diese. Danach finden Sie im Geldausgabefach den gewünschten **Bargeldbetrag**; entnehmen Sie diesen. Auf Ihrem Konto wird dieser Geldabgang anschließend verbucht. Ihr Guthaben auf dem Konto wird um diesen Geldbetrag, den Sie soeben als Bargeld entnommen haben, reduziert.
6. Achten Sie darauf, dass manche Geldabhebungen mit Entgelten verbunden sein können. Zum Beispiel: Wenn Sie an einem Geldautomaten abheben, der nicht zu Ihrer Bank gehört, wird Ihnen in der Regel der Bildschirm die Gebühr für diese sogenannte **Fremdabhebung** anzeigen. Diese Gebühr wird Ihnen dann von Ihrem Konto abgezogen. Möchten Sie die Gebühr nicht zahlen, brechen Sie den Vorgang ab und gehen Sie zu einem Geldautomaten Ihrer Bank.
7. Achten Sie darauf, dass Sie stets genügend Guthaben auf Ihrem Girokonto haben. Die Kontrolle über die Geldeingänge und Geldausgänge auf Ihrem Konto können Sie über die **regelmäßige Prüfung Ihrer Kontoauszüge** behalten.
8. Neben Geldautomaten Ihrer Hausbank befindet sich meist auch ein **Kontoauszugsdrucker.** Wenn Sie dort Ihre Bankkarte hineinstecken, wirft Ihnen dieses Gerät die aktuellen Kontoauszüge Ihres Girokontos aus. Wenn Sie Onlinebanking durchführen, können Sie dort ebenfalls Ihren Kontostand einsehen.

Achtung: Die hier beschriebene Reihenfolge der Schritte kann von Geldautomat zu Geldautomat geringfügig variieren.

---

**Generelle Sicherheitshinweise:**

Ihre **persönliche PIN** haben Sie im Zuge der Eröffnung Ihres Girokontos mit vertraulicher Post von Ihrer Bank erhalten. Wie die Bank Ihnen auch mitteilte, ist es sehr wichtig, die PIN niemals und nirgendwo aufzuschreiben, sondern auswendig zu lernen und im Gedächtnis zu behalten. Sollten Sie Ihre PIN vergessen haben, wenden Sie sich an Ihre Bank, damit diese Sie mit einer neuen Geheimzahl versorgen kann; dieser zusätzliche Aufwand kann aber mit Kosten verbunden sein.

Sollte Ihre **Bankkarte verloren gehen oder gestohlen** werden, melden Sie dies sofort **Ihrer Bank** oder über den **Sperrnotruf +49 116 116** und lassen Sie Ihr Konto sperren. Dabei müssen Sie Ihre Kontonummer und Bankleitzahl oder IBAN beziehungsweise Kreditkartennummer nennen. Ab dem Moment der Sperrmeldung sind Sie geschützt.