

Das sind Informationen über den Zahlungsverkehr nach dem Gesetz zur Stärkung der Barriere-Freiheit

Datum:

26.06.2025

Name und Adresse der Sparkasse:

1822direkt

Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH

Friesstraße 20

60388 Frankfurt

Telefon-Nummer der Sparkasse:

069 94170-0

Das ist eine Information nach dem Barriere-Freiheits-Stärkungs-Gesetz.

Das wird abgekürzt mit BFSG.

Diese Information ist wichtig.

Sie erfüllt die Regeln des BFSG.

Das BFSG ist ein Gesetz.

Das Gesetz will, dass alle Menschen Produkte und Dienst-Leistungen nutzen können.

Auch Menschen mit Behinderungen.

So können alle Menschen am Leben in der Gesellschaft teilhaben.

In den Informationen geht es um **Zahlungsverkehr und Zahlungsdienste**.

Das hier ist nur eine Information.

Was wirklich zählt, steht in den Verträgen.

Die nächsten Texte sind in Abschnitte geteilt.

Jeder Abschnitt hat eine Überschrift.

- 1 Das Giro-Konto**
- 2 Weitere Dienst-Leistungen**
- 3 Zusätzliche Informationen**
- 4 Technische Barriere-Freiheit**
- 5 Markt-Überwachungs-Behörde**

1 Das Giro-Konto

Die Sparkasse erklärt Ihnen, was ein Giro-Konto ist.

Sie erklärt Ihnen auch die Dienst-Leistungen dazu.

Hier stehen manchmal Fach-Wörter.

Diese Fach-Wörter werden Ihnen erklärt.

1.1 Wie funktioniert ein Giro-Konto?

Ein Giro-Konto ist ein Konto.

Mit dem Giro-Konto können Sie bezahlen und Geld empfangen.

Es wird oft für den Lohn genutzt.

Mit dem Giro-Konto können Sie:

- Geld überweisen
- Geld abbuchen lassen
- mit einer Karte bezahlen und Geld abheben
- mit dem Handy bezahlen

Das Giro-Konto kann auch als Verrechnungs-Konto dienen.

Das heißt, es wird für Kredit-Karten, Wert-Papiere und Geld-Anlagen genutzt.

Ein Giro-Konto ist für den täglichen Geld-Verkehr.

Sie bekommen meistens **keine** Zinsen für Ihr Geld auf dem Giro-Konto.

Sie können Ihr Geld jederzeit abheben.

Auch alles auf einmal, wenn Sie wollen.

Für ein Giro-Konto müssen Sie jeden Monat Geld bezahlen.

Das nennt man Konto-Führungs-Entgelt.

Manchmal müssen Sie auch für einzelne Leistungen bezahlen.

Zum Beispiel für Überweisungen, Last-Schriften oder Bargeld-Abhebungen.

Wie viel Sie bezahlen müssen, hängt von Ihrem Giro-Konto ab.

Die Kosten können Sie in einer Liste nachschauen.

Diese Liste heißt Preis- und Leistungs-Verzeichnis.

Sie geben mehr Geld aus als Sie haben.
Dann überziehen Sie Ihr Konto.
Manchmal ist das erlaubt.
Das nennt man Dispositions-Kredit.
Dafür müssen Sie der Sparkasse Zinsen zahlen.

Sie nehmen mehr Geld als erlaubt.
Das nennt man geduldete Konto-Überziehung.
Dafür müssen Sie der Sparkasse mehr Zinsen zahlen.
Die Sparkasse muss Ihnen das Geld dann **nicht** geben.
Sie kann Ihr Konto auch sperren oder kündigen.

1.2 Ein Giro-Konto eröffnen

Sie wollen ein Giro-Konto bei der Sparkasse eröffnen.
Das geht in der Filiale oder online.
Online geht es mit dem Computer, Tablet oder Smart-Phone.
Sie brauchen einen gültigen Ausweis oder Reise-Pass.
Ihre Identität bestätigen Sie online.
Das geht per Video-Chat, Foto-Identifikation oder eID-service.
Sie wollen ein Produkt bei der Sparkasse eröffnen.
Dann schauen Sie auf der Web-Seite der Sparkasse nach.
Auf der Web-Seite finden Sie alle Infos.

Sie wollen von einem anderen Anbieter zur Sparkasse wechseln.
Dann hilft die Sparkasse Ihnen dabei.

1.3 Zahlungs-Dienste für das Giro-Konto

1.3.1 Geld einzahlen und abheben

Sie haben ein Giro-Konto bei der Sparkasse.
Dann können Sie Geld abheben.
Das geht am Schalter oder am Geld-Automaten.
Für den Geld-Automaten brauchen Sie eine Sparkassen-Card.
Sie können auch bei anderen Sparkassen Geld abheben.

Aber auch bei anderen Banken, hier und im Ausland.
Das kostet aber meistens Geld.
Mit einer Sparkassen-Kredit-Karte können Sie auch Geld abheben.
Das kann aber auch Geld kosten.
Sie können Geld auf Ihr Giro-Konto einzahlen.
Das geht in der Sparkasse oder am Geld-Automaten.
Aber **nicht** jede Filiale bietet diesen Service an.

Für die Einzahlung am Automaten brauchen Sie eine Sparkassen-Card.
Ausländisches Geld nennt man Sorten.
Sorten sind Geld, das **nicht** in Ihrem Land ist.
Sie können Sorten auch Devisen oder Fremdwährung nennen.

Sie fahren in den Urlaub.
Dann können Sie vorher schon Sorten bestellen.
Das geht bei der Sparkasse.
Sie können das in der Filiale machen.
Oder Sie rufen an.
Oder Sie machen das im Internet.

1.3.2 Überweisungen und Dauer-Aufträge

Mit Ihrem Giro-Konto können Sie Geld überweisen.
Sie sagen der Sparkasse, wie viel Geld wir wohin überweisen sollen.
Die Sparkasse nimmt das Geld von Ihrem Konto.
Wir geben das Geld auf das Konto von jemand anderem.
Das geht nur, wenn Sie genug Geld auf Ihrem Konto haben.

Sie können auch eine Echtzeit-Überweisung machen.
Dann geht das Geld sofort von Ihrem Konto auf ein anderes Konto.
Das geht auch, wenn die Bank zu hat oder an Feier-Tagen.
Sie wollen regelmäßig Geld überweisen.
Dann können Sie einen Dauer-Auftrag machen.
Ein Dauer-Auftrag ist gut für regelmäßige Zahlungen.
Zum Beispiel für die Miete.

Sie können den Dauer-Auftrag online machen.

Das geht auf der Internet-Seite der Sparkasse.
Oder mit der Sparkassen-App.

Sie können den Dauer-Auftrag auch schriftlich machen.
Dafür gibt es einen Vordruck.

Oder Sie machen den Dauer-Auftrag an einem Automaten.
Sie bekommen eine Überweisung.
Dann bekommen Sie das Geld auf Ihr Giro-Konto bei der Sparkasse.
Sie wollen eine Überweisung rückgängig machen.
Das geht, solange die Sparkasse den Auftrag noch **nicht** hat.
Auch danach versucht die Sparkasse, das Geld zurückzubuchen.
Das kann aber Kosten verursachen.

1.3.3 Gutschriften und Last-Schriften

Sie können jemandem erlauben, Geld von Ihrem Konto zu nehmen.
Das nennt man SEPA-Last-Schrift-Mandat.
Das kann einmalig oder immer wieder passieren.
Sie können Ihr Geld zurückbekommen.
Das gilt für eine SEPA-Last-Schrift.
Sie haben dafür 8 Wochen Zeit.
Sie müssen **keinen** Grund angeben.

Sie können ein SEPA-Last-Schrift-Mandat jederzeit stoppen.
Das können Sie beim Zahlungs-Empfänger tun.
Oder Sie können das bei der Sparkasse tun.
Dann darf der Zahlungs-Empfänger **kein** Geld mehr von Ihrem Konto abbuchen.

Jemand hat Geld von Ihrem Konto abgebucht.
Sie haben aber **nicht** zugestimmt.
Dann können Sie Ihr Geld zurückfordern.
Das können Sie bis zu 13 Monate lang machen.
SEPA ist eine Abkürzung.
SEPA bedeutet:
Single Euro Payments Area.

Das SEPA-Gebiet umfasst viele Länder.

Zu diesen Ländern gehören:

- alle EU-Länder
- Norwegen
- Island
- Liechtenstein
- Monaco
- die Schweiz
- Großbritannien
- San Marino
- Andorra
- der Vatikan

In diesen Ländern können Sie Geld in Euro überweisen.

Oder Sie können Geld in Euro abbuchen lassen.

1.3.4 Karten-Zahlung

Sie haben ein Giro-Konto bei der Sparkasse.

Mit einer Karte können Sie Geld von Ihrem Konto ausgeben.

Zum Beispiel mit Ihrer Sparkassen-Card oder Ihrer Sparkassen-Kredit-Karte.

Sie können damit im Laden oder im Internet bezahlen.

Die Sparkasse zieht das Geld dann von Ihrem Konto ab.

Das macht die Sparkasse entweder sofort oder in regelmäßigen Abständen.

Sie wollen eine Sparkassen-Card oder eine Sparkassen-Kredit-Karte nutzen.

Dann müssen Sie einen Vertrag abschließen.

Sie können den Vertrag innerhalb einer bestimmten Zeit kündigen.

Die genaue Zeit steht in Ihrem Vertrag.

Die Sparkasse hat Plastik-Karten.

Aber sie hat auch digitale Karten.

Die digitalen Karten können Sie mit einer App auf Ihrem Handy benutzen.

Mit der App können Sie dann im Laden bezahlen.

1.4 Welche Arten von Karten gibt es?

1.4.1 Die Sparkassen-Card (Debit)

Eine Debit-Karte ist eine Karte zum Bezahlen.

Wenn Sie mit der Debit-Karte bezahlen, wird das Geld sofort von Ihrem Konto abgebucht.

Das passiert zum Beispiel, wenn Sie im Laden mit Karte und PIN bezahlen.

Oder wenn Sie Geld am Automaten abheben.

In Deutschland gibt es viele verschiedene Debit-Karten.

Die bekannteste Debit-Karte heißt Giro-Card.

Die Sparkassen haben auch eine Giro-Card.

Die Giro-Card von der Sparkasse heißt Sparkassen-Card.

Sie können die Debitkarte nur benutzen, wenn Sie ein Giro-Konto haben.

Für die Sparkassen-Card müssen Sie vielleicht jeden Monat oder jedes Jahr Geld bezahlen.

Das hängt von Ihrer Sparkasse und Ihrem Konto-Modell ab.

Alle Sparkassen-Cards haben das Zahl-Verfahren Giro-Card.

Manche Sparkassen-Cards haben noch andere Zahl-Verfahren.

Diese anderen Zahl-Verfahren heißen zum Beispiel:

- Debit Master-Card
- VISA Debit
- VPAY

Mit der Sparkassen-Card können Sie:

- Geld abheben
- in Geschäften bezahlen.

Aber Achtung: Geld abheben kann manchmal Geld kosten.

Das passiert, wenn der Geld-Automat **nicht** von der Sparkasse ist.

Im Laden können Sie oft mit der Sparkassen-Card bezahlen.

Oft geht das besser als mit einer Kredit-Karte.

Sie wollen im Internet einkaufen.

Dann brauchen Sie eine spezielle Sparkassen-Card.

Diese Karte hat ein zusätzliches Zeichen:

Debit Master-Card oder VISA Debit.

Mit dieser Karte können Sie auch im Ausland bezahlen und Geld abheben.

Ihre Sparkassen-Card ist 4 Jahre gültig.

Die Karte ist abgelaufen.

Dann bekommen Sie eine neue Karte.

Die neue Karte kann eine Visa Debit oder eine Debit Master-Card sein.

Die Karten-Nummer hat 16 Ziffern.

Auf der Karte ist das Logo von Visa oder Master-Card.

Sie haben eine Debit-Karte.

Dann brauchen Sie eine PIN.

Die PIN ist eine Nummer.

Mit dieser Nummer bestätigen Sie Zahlungen oder Bargeld-Abhebungen.

Sie können Ihre PIN am Geld-Automaten ändern.

1.4.2 Die Kredit-Karte

Mit einer Kredit-Karte können Sie bezahlen.

Aber das Geld wird **nicht** sofort von Ihrem Konto abgebucht.

Erst später wird das Geld von Ihrem Konto abgebucht.

Bis dahin haben Sie einen kleinen Kredit.

Sie können Ihre Kredit-Karte fast überall benutzen.

In Deutschland können Sie damit Geld abheben und bezahlen.

Aber **nicht** alle Geschäfte nehmen Kredit-Karten an.

Im Ausland ist das anders.

Dort können Sie fast überall mit Kredit-Karte bezahlen.

Die Sparkassen bieten Kredit-Karten von Mastercard und VISA an.

Sie können mit Ihrer Kredit-Karte so viel Geld ausgeben, wie Ihr Kredit-Rahmen erlaubt.

Wie hoch Ihr Kredit-Rahmen ist, hängt von Ihrer Bonität ab.

Die Sparkasse verlangt Geld für die Kredit-Karte.

Das kann jeden Monat oder jedes Jahr sein.

Es gibt verschiedene Arten von Kredit-Karten.

Zum Beispiel die Standard-Kredit-Karte und die Gold-Kredit-Karte.

Die Gold-Kredit-Karte hat mehr Extras.
Zum Beispiel eine Reise-Versicherung.

Sie wollen Geld mit der Kredit-Karte abheben.
In Deutschland kann das Geld kosten.
Im Ausland hängen die Kosten vom Karten-Modell ab.
Sie haben eine Kredit-Karte.
Dann brauchen Sie eine PIN.
Die PIN ist eine Nummer.
Mit dieser Nummer können Sie Geld abheben oder bezahlen.
Sie können Ihre eigene PIN für Ihre Kredit-Karte wählen.

1.5 Konto-Vollmacht

Eine Konto-Vollmacht ist eine Erlaubnis.
Mit dieser Erlaubnis darf eine Person auf ein Bank-Konto zugreifen.
Diese Person darf dann das Bank-Konto verwalten.
Die Sparkasse gibt dafür oft ein Formular.

Die Konto-Vollmacht kann für verschiedene Dinge gut sein.
Zum Beispiel:

- für alltägliche Bank-Geschäfte
- wenn der Konto-Inhaber krank ist
- um einem Familien-Mitglied zu helfen.

Die Person mit Vollmacht kann eine eigene Karte bekommen.
Mit der Karte kann die Person Ihr Konto nutzen.
Die Person kann dann auch Geld überweisen.
Die Sparkasse hilft Ihnen gerne bei Fragen zur Konto-Vollmacht.
Es gibt eine Alternative zur Konto-Vollmacht.
Diese Alternative heißt Gemeinschafts-Konto.
Ein Gemeinschafts-Konto nutzen gern:

- Paare
- Ehe-Leute
- Wohngemeinschaften.

2 Weitere Dienst-Leistungen

2.1 Online-Banking und die Sparkassen-App

Online-Banking ist Bank-Geschäft über das Internet.

Sie brauchen dafür einen Computer, ein Tablet oder ein Smart-Phone.

Sie gehen auf die Web-Seite Ihrer Bank.

Dort geben Sie Ihre Personen-Nummer und Ihre PIN ein.

Sie können Online-Banking auch mit Ihrem Handy machen.

Dafür brauchen Sie eine spezielle App.

Diese App gibt es im App-Store.

Online-Banking ist sicher.

Für jede Überweisung brauchen Sie eine TAN.

Eine TAN ist wie ein Einmal-Passwort.

Es gibt 2 Arten von TANs:

1. 1822TAN+

Sie bekommen die TAN auf Ihr Handy oder Tablet. Sie nutzen PC / Notebook / Tablet / Smartphone oder die Banking App fürs Banking

2. QRTAN+

Sie nutzen PC / Notebook / Tablet fürs Banking

Für das QRTAN+ braucht man zwei Geräte.

Im Online-Banking gibt es ein elektronisches Post-Fach.

Dort finden Sie Ihre Konto-Auszüge.

Auch Ihre Abrechnungen für Kredit-Karten und Wert-Papiere sind dort.

Es gibt neue Dokumente in Ihrem Post-Fach.

Dann können Sie eine E-Mail bekommen.

2.2 Mobiles Bezahlen und Apple Pay

Sie können heute an vielen Kassen **ohne** Berührung bezahlen.

Sie können mit Ihrer Karte bezahlen.

Oder Sie können mit Ihrem Handy bezahlen.

Sie müssen Ihr Handy nur kurz an das Bezahlgerät halten.
Die Bezahlung geht dann sehr schnell.
Sie müssen **keine** PIN am Kassen-Terminal eingeben.
Sie können mit Ihrem Smart-Phone bezahlen.
Dafür müssen Sie Ihr Smart-Phone entsperren.
Das geht mit der Methode, die Sie auf Ihrem Smart-Phone eingestellt haben.

Sie können überall mit Ihrem Smart-Phone bezahlen.
Überall, wo Sie auch kontaktlos mit Ihrer Bank-Karte bezahlen können.
Ein Zeichen dafür ist das Kontaktlos-Logo.
Das Logo finden Sie meistens am Kassen-Terminal oder auf dem Display.

Sie haben ein iPhone.
Dann brauchen Sie die App „Apple Wallet“.
Mit dieser App können Sie kontaktlos bezahlen.

In den Apps können Sie Ihre Karten speichern.
Sie können auch mehrere Karten speichern.
Die Karten können von verschiedenen Sparkassen sein.
Mobiles Bezahlen ist sicher.
Zum Beispiel mit Apple Pay oder Google Pay.
Sie können nur bezahlen, wenn Ihr Handy ganz nah am Kassen-Gerät ist.
Und Sie müssen jede Zahlung auf Ihrem Handy bestätigen.

2.3 Der Scheck

Ein Scheck ist ein Papier zum Bezahlen.
Sie können einen Scheck auf Ihr Konto einzahlen.
Oder Sie können einen Scheck in Bargeld umtauschen.
Früher haben viele Menschen ihren Lohn als Scheck bekommen.
Heute ist das selten.
Die meisten Menschen bekommen ihren Lohn auf ihr Giro-Konto überwiesen.
Es gibt verschiedene Arten von Schecks.

Sie sind Kunde bei der Sparkasse.
Dann können Sie dort Verrechnungs-Schecks einlösen.

In der Sparkasse gibt es dafür spezielle Formulare.
Die Mitarbeiter helfen Ihnen beim Ausfüllen.

Sie haben den Scheck eingelöst.
Dann bekommen Sie das Geld auf Ihr Konto.
Aber das kann bis zu 10 Tage dauern.
Sie haben einen Verrechnungs-Scheck bekommen.
Dann lösen Sie den Scheck schnell ein.
Für deutsche Schecks haben Sie 8 Tage Zeit.
Für europäische Schecks haben Sie 20 Tage Zeit.
Für Schecks aus Ländern außerhalb der EU haben Sie bis zu 70 Tage Zeit.
Finden Sie heraus, wie viel Zeit Sie für Ihren Scheck haben.

Die Frist ist abgelaufen.
Dann muss die Bank den Scheck **nicht** mehr einlösen.
Die Sparkasse kann den Scheck dann nur noch aus Freundlichkeit einlösen.
Sie wollen einen Scheck ausstellen.
Dann brauchen Sie einen Scheck-Vordruck.
Den Scheck-Vordruck bekommen Sie bei Ihrer Sparkasse.
Manche Sparkassen haben die Scheck-Vordrucke auch online.

Jede Sparkasse hat andere Regeln für Schecks.
Deshalb fragen Sie bitte bei Ihrer Sparkasse nach.

3 Zusätzliche Informationen

3.1 Kosten für den Zahlungsverkehr

Im Zahlungsverkehr gibt es 3 Arten von Kosten:

1. Kosten für die Konto-Führung
2. Kosten pro Transaktion
3. Weitere Kosten

Gebühr für die Konto-Führung

Die Sparkasse führt Ihr Giro-Konto.

Dafür zahlen Sie der Sparkasse Geld.

Das Geld heißt Konto-Führungs-Entgelt.

Wie viel Geld Sie zahlen, hängt vom Giro-Konto-Modell ab.

Kosten pro Transaktion

Ein Giro-Konto kostet Geld.

Zum Beispiel für Überweisungen.

Wie viel Geld das ist, hängt davon ab:

- Welche Leistungen Sie nutzen
- Wie oft Sie diese Leistungen nutzen
- Welches Giro-Konto-Modell Sie haben.

Weitere Kosten

Sie wollen wissen, was Dienst-Leistungen der Sparkasse kosten.

Dann schauen Sie in das Preis- und Leistungs-Verzeichnis der Sparkasse.

Kunden bekommen das Verzeichnis von der Sparkasse.

Zusätzlich bekommen Sie eine Broschüre mit vielen Informationen.

Hinweise zu Steuern

Sie zahlen für Dienst-Leistungen rund ums Bezahlen.

Dann können Sie diese Kosten vielleicht von der Steuer absetzen.

Aber die Sparkasse darf Sie **nicht** zu Steuern beraten.

Sie haben Fragen zu Steuern.

Dann fragen Sie bitte einen Steuer-Berater.

3.2 Bedingungen für Zahlung und Leistung

Pflichten der Sparkasse

Die Sparkasse eröffnet und führt ein Giro-Konto für Sie.

Sie verwaltet Ihr Geld auf dem Giro-Konto.

Die Sparkasse kümmert sich um Ihre Zahlungen.

Zu den Zahlungen gehören:

- Überweisungen
- Last-Schriften
- Gutschriften
- Zahlungen mit Karte.

Die Sparkasse schickt Ihnen Infos während der Vertrags-Zeit.

Zum Beispiel Konto-Auszüge jeden Monat.

Die Konto-Auszüge zeigen Ihre Konto-bewegungen und Ihr Konto-Stand.

Sie bekommen die Konto-Auszüge auf Wunsch in Ihrem E-Postfach.

Ihre Pflichten als Kunde

Die Sparkasse nimmt Geld für ihre Dienst-Leistungen.

Das Geld zieht die Sparkasse von Ihrem Giro-Konto ab.

Die Sparkasse zieht das Geld für folgende Kosten ab:

- Gebühren für das Konto

Sie zahlen eine Gebühr für jede Transaktion.

Die Gebühr zahlen Sie nur, wenn die Transaktion erfolgreich war.

Wenn Sie mehr Dienste nutzen, zahlen Sie mehr.

Das Geld geht von Ihrem Konto ab.

Sie müssen genug Geld auf Ihrem Giro-Konto haben.

Sie haben **nicht** genug Geld auf Ihrem Konto.

Dann kann die Sparkasse Ihre Aufträge **nicht** ausführen.

Sie müssen der Sparkasse richtige und aktuelle Infos geben.

Diese Infos müssen vollständig sein.
Das heißt: Es darf **nichts** fehlen.
Das ist Ihre Pflicht.

Es gibt noch mehr Pflichten.
Diese Pflichten stehen im Vertrag.

3.3 Haftung und Garantien

Es gibt **keine** Garantie für Giro-Konten und deren Dienst-Leistungen.
Die Sparkasse oder Sie müssen vielleicht haften.
Das passiert, wenn die Sparkasse oder Sie den Vertrag **nicht** einhalten.
Zum Beispiel einen Giro-Vertrag.

3.4 Lauf-Zeit und Kündigung für Verträge

Lauf-Zeit und Kündigung für Girokonto-Verträge

Girokonten haben **keine** Mindestlaufzeit.

Sie können Ihr Giro-Konto jederzeit kündigen.
Sie müssen **keine** Frist einhalten.

Die Sparkasse kann Ihr Giro-Konto kündigen.
Aber nur, wenn die Sparkasse einen guten Grund hat.
Die Sparkasse wird dabei auf Ihre Interessen achten.
Die Sparkasse wird den Vertrag **nicht** plötzlich kündigen.
Die Sparkasse möchte Ihren Giro-Vertrag kündigen.
Dann sagt sie Ihnen das mindestens 2 Monate vorher.

Die Kündigungs-Regeln stehen in Punkt 26 der Allgemeinen Geschäfts-Bedingungen.

3.5 Wie funktioniert das im Internet?

Sie können ein Giro-Konto online eröffnen.
Dann sind Sie **nicht** an die Öffnungs-Zeiten der Bank gebunden.

Sie können Ihr Konto online verwalten.

Dafür gibt es einen speziellen Bereich auf der Web-Seite der Bank.

Dieser Bereich ist sicher.

Sie brauchen ein Passwort, um in diesen Bereich zu kommen.

Sie können auch eine App benutzen, um Ihr Konto zu verwalten.

Die App heißt: Sparkassen-App.

Mit der Web-Seite oder der App können Sie zum Beispiel:

- Ihren Konto-Stand sehen
- Ihre Konto-Auszüge sehen
- Ihre Kredit-Karten-Abrechnungen sehen
- Überweisungen machen

Die Web-Seite und die App funktionieren mit den meisten Betriebs-Systemen.

Und sie funktionieren mit den meisten Browsern.

Die Sparkasse benutzt Cookies in ihrem Online-Banking.

Cookies sind Daten von einer Web-Seite.

Die Web-Seite speichert die Daten auf Ihrem Computer.

Die Daten zeigen, wie Sie die Web-Seite benutzen.

Sie können entscheiden, welche Cookies Sie erlauben.

3.6 Widerrufs-Recht

Widerrufs-Recht beim Giro-Vertrag

Sie haben einen Giro-Vertrag abgeschlossen.

Und das haben Sie **ohne** persönlichen Kontakt gemacht.

Zum Beispiel per Telefon oder Internet.

Oder Sie haben den Vertrag **nicht** in der Bank abgeschlossen.

Sondern zum Beispiel bei Ihnen zu Hause.

Dann können Sie den Vertrag vielleicht widerrufen

Das bedeutet: Sie können den Vertrag rückgängig machen.

Die Sparkasse gibt Ihnen dann eine Information dazu.

Diese Information ist wichtig.
Bitte lesen Sie die Information genau durch.

Widerrufs-Rechte

Sie haben ein Giro-Konto.
Dann können Sie diesen Vertrag meistens **nicht** widerrufen.
Es gibt aber Ausnahmen.
Diese Ausnahmen stehen in einer Broschüre.
Die Broschüre bekommen Sie, wenn Sie ein Einlagen-Produkt eröffnen.

3.7 Beschwerden

Die Sparkasse will, dass Sie zufrieden sind.
Sie sind **nicht** mit Ihren Giro-Konten zufrieden.
Oder Sie stört etwas an den Dienst-Leistungen der Sparkasse.
Dann sagen Sie das der Sparkasse bitte.

Die Sparkasse hat eine Stelle für Beschwerden.
Dort kümmert sie sich um Ihre Probleme.
Die Sparkasse will Ihre Probleme schnell und gut lösen.
Sie schaut sich alle Beschwerden genau an.
So kann sie Fehler finden und beheben.
Das Ziel der Sparkasse ist es, dass Sie zufrieden sind und bleiben.
Sie haben eine Beschwerde über die Sparkasse.
Dann können Sie das der Sparkasse sagen.
Das können Sie auf verschiedene Weisen machen:

- Sie können eine E-Mail schreiben.
Die E-Mail-Adresse ist: Beschwerdestelle@1822direkt.de
- Sie können einen Brief schreiben.
- Sie können mit jemandem von der Sparkasse sprechen.

Sie haben eine Beschwerde.

Dann schreiben Sie bitte an:

1822direkt

Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH

60608 Frankfurt

Sie wollen die Regeln für Beschwerden wissen.

Dann klicken Sie auf diesen Link.

[Beschwerdemanagement-Grundsätze](#)

4 Technische Barriere-Freiheit

Hier erfahren Sie, wie die Web-Seiten und Apps der Sparkasse barrierefrei sind.

Gesetze sagen: Web-Seiten und Apps müssen leicht zu nutzen sein.

Das bedeutet:

- Man muss sie gut sehen können.
- Man muss sie gut bedienen können.
- Man muss sie gut verstehen können.
- Sie müssen gut funktionieren.

Wahrnehmbarkeit

Die Infos sind gut lesbar.

Die Schrift ist passend.

Sie können die Schrift größer machen.

Sie können den Kontrast ändern.

Manchmal gibt es auch Bilder dazu.

Bedienbarkeit

Sie können die Infos jederzeit mit der Tastatur abrufen.

Die Infos haben Überschriften.

Sie finden die Infos im Inhalts-Verzeichnis.

Oder Sie nutzen die Such-Funktion auf der Web-Seite.

Die Infos sind mit den Angeboten verlinkt.

Verständlichkeit

Die Sparkasse erklärt ihre Dienste in Einfacher Sprache.

Die Sprache ist **nicht** schwerer als „B2“.

Die Sparkasse gibt die Infos auf mehreren Wegen.

Sie können sie lesen und hören.

Fach-Begriffe werden erklärt.

Robustheit

Die Web-Seiten und Techniken passen zusammen.

5 Markt-Überwachungs-Behörde

Die Produkte und Dienst-Leistungen sind **nicht** barrierefrei.

Dann können Sie das sagen.

Die Markt-Überwachungs-Behörde kümmert sich darum.

Sie heißt:

Markt-Überwachungs-Stelle der Länder für die Barriere-Freiheit von Produkten und Dienst-Leistungen.

Abgekürzt wird das mit MLBF.

Sie prüft und überwacht die Regeln.

Sie wollen der Markt-Überwachungs-Behörde etwas melden.

Dann gehen Sie auf die Web-Seite der MLBF:

[Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen](#)