Zahlungskonto und Zahlungsdienste

Information für Verbraucher

nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

(Stand 28.06.2025)

Name und Anschrift der Bank:

norisbank GmbH
Bundeskanzlerplatz 4
53113 Bonn
Telefon
030-310-66000

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unseren Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste** (zum **Beispiel Dauerauftrag, Überweisung, Lastschrift, Bargeldein- und -auszahlungen**)? Hier möchten wir Ihre möglichen Fragen beantworten.

Mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach § 14 Absatz 1 Nummer 2 **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**. Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen. 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 am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Diese Information erklärt Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste**. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in **5 Teile** gegliedert:

- **Teil 1** mit konkreten Informationen:
Hier erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste**.
- **Teil 2** mit Informationen zur **eingeräumten und geduldeten Kontoüberziehung**.
- **Teile 3, 4 und 5** mit allgemeinen Informationen:
 - Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In **Teil 3** erfahren Sie, wo und wie Sie sich beschweren können.
 - Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? Dies lesen Sie in **Teil 4**.
 - Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In **Teil 5** erfahren Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre norisbank

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 kann ich Bargeld einzahlen?	4
1.5 Wie kann ich mir Bargeld auszahlen lassen?	4
1.6 Wie funktioniert eine Überweisung / ein Dauerauftrag?	4
1.7 Wie funktioniert eine SEPA-Basislastschrift?	5
1.8 Welche Funktionen hat die Debitkarte der norisbank? Was kann ich mit der Debitkarte der norisbank machen?	5
1.9 Wie zahle ich mit meiner Debitkarte?	6
1.10 Wie kann ich mit der Debitkarte Bargeld ein- oder auszahlen?	6
1.11 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie kann ich kündigen?	7
1.12 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?	7
1.13 Kann ich mein Zahlungskonto vor Pfändungen schützen?	7
1.14 Was ist ein Basiskonto?	8
1.15 Welche Kosten entstehen?	8
2. Eingeräumte und geduldete Kontoüberziehung	9
2.1 Gibt es die Möglichkeit einer eingeräumten Kontoüberziehung?	9
2.2 Wie kann ich den Dispositionskredit (eingeräumte Kontoüberziehung) nutzen?	9
2.3 Welcher Zins gilt für den Dispositionskredit (eingeräumte Kontoüberziehung)?	9
2.4 Wie kann ich den Dispositionskredit (eingeräumte Kontoüberziehung) kündigen?	10
2.5 Was ist eine geduldete Kontoüberziehung?	10
3. Umgang mit Beschwerden	12
3.1 Beschwerde bei der Bank einlegen	12
3.1 Außergerichtliche Streitschlichtung	12
4. Merkmale der Barrierefreiheit	13
4.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen	13
4.2 Barrierefreiheit dieser Information	15
4.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	16
5. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	17

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erklären wir Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste**. Sie erfahren, was die jeweilige 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 durchführen können: zum Beispiel **Daueraufträge, Überweisungen, Lastschriften, Bargeldein- und -auszahlungen**. Sie können das Zahlungskonto zum Beispiel für Folgendes nutzen:

- für **Geldeingänge**, zum Beispiel Ihr Gehalt, Ihre Rente oder Ihr Unterhalt.
- für **Bargeldeinzahlungen** und **Bargeldauszahlungen**.
- für **bargeldlose Zahlungsvorgänge**, zum Beispiel Überweisungen, Lastschriften, Daueraufträge oder Zahlungen mit den Debitkarten der norisbank.

Überweisungen können Sie auch über das **Online-Banking, die norisbank App** oder das **Telefon-Banking** beauftragen.

1.2 Was sind Zahlungsdienste?

Wir bieten verschiedene Dienstleistungen rund ums Zahlungskonto an. Diese Dienstleistungen nennt man **Zahlungsdienste**. Folgende Zahlungsdienste können Sie bei uns nutzen:

- Bargeld einzahlen (siehe 1.4 und 1.10)
- sich Bargeld auszahlen lassen (siehe 1.5 und 1.10)
- Überweisungen und Daueraufträge (siehe 1.6)
- Einlösung von SEPA-Basislastschriften (siehe 1.7)
- Zahlungsvorgänge mit den Debitkarten der norisbank (siehe 1.8, 1.9 und 1.10)

1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?

Wenn Sie sich für ein Zahlungskonto interessieren, müssen Sie mit uns einen **Zahlungsdiensterahmenvertrag** abschließen. Das tun Sie, indem Sie bei uns einen Antrag auf Eröffnung eines Girokontos einreichen und wir dann ein Zahlungskonto für Sie einrichten. Dann können Sie uns Aufträge für Zahlungsdienste erteilen (zum Beispiel Bargeldeinzahlungen, Bargeldauszahlungen, Überweisungen, Lastschriften, Daueraufträge). Wir erfüllen unsere vertragliche Pflicht, indem wir die entsprechenden Gutschriften und Abbuchungen auf Ihrem Zahlungskonto vornehmen. Im digitalen Postfach Ihres Online-Bankings erhalten Sie einen **Kontoauszug**. Darin finden Sie eine Übersicht Ihrer 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 Kontokorrentkonto oder **Kontokorrent**. Kontokorrent heißt: Wir verrechnen die einzelnen

Buchungen am Ende eines vereinbarten Zeitraums. Dieser Zeitraum wird Rechnungsperiode genannt. Das Ergebnis (Saldo) teilen wir Ihnen als Rechnungsabschluss mit.

1.4 Wie kann ich Bargeld einzahlen?

Die norisbank betreibt keine Kassen. Sie können Bargeld auf Ihr Zahlungskonto einzahlen, allerdings nur Scheine, keine Münzen. Dafür haben Sie folgende Möglichkeit: Sie können Bargeld an Geldautomaten der Deutschen Bank und Postbank einzahlen. Zum Bedienen der Geldautomaten brauchen Sie Ihre Debitkarte der norisbank.

1.5 Wie kann ich mir Bargeld auszahlen lassen?

Die norisbank betreibt keine Kassen. Sie können sich Bargeld von Ihrem Zahlungskonto auszahlen lassen. Allerdings nur Scheine, keine Münzen. Folgende Möglichkeiten haben Sie dafür:

- an Geldautomaten der Cash Group. Dazu gehören Deutsche Bank, Postbank, Commerzbank und HypoVereinsbank. Es können auch Geldausgabe-Automaten von anderen Banken sein. Um den Geldautomaten zu nutzen, brauchen Sie Ihre Debitkarte der norisbank.
- an Kassen im Einzelhandel. Dies geht jedoch nur, wenn das Geschäft diese Dienstleistung anbietet. Eventuell ist die Auszahlung an einen Einkauf gebunden und der Maximalbetrag begrenzt.

1.6 Wie funktioniert eine Überweisung / ein Dauerauftrag?

Bei einer **Überweisung** wird ein Geldbetrag von Ihrem Konto abgebucht und einem anderen Konto gutgeschrieben. Dieses andere Konto wählen Sie aus. Das heißt: Sie erteilen uns den Auftrag, einen bestimmten Geldbetrag an einen bestimmten Zahlungsempfänger zu überweisen. Bei erfolgreicher Ausführung wird dieser Geldbetrag von Ihrem Konto abgebucht und auf dem Konto des Zahlungsempfängers gutgeschrieben.

Sie können uns auch beauftragen, zu einem bestimmten wiederkehrenden Termin einen gleichbleibenden Geldbetrag an das gleiche Konto eines Zahlungsempfängers zu überweisen. Einen solchen Auftrag nennt man **Dauerauftrag**.

Sie können uns einen Überweisungsauftrag über verschiedene Wege erteilen. Dabei können Sie das **Online-Banking**, Ihre **norisbank App** oder das **Telefon-Banking** nutzen.

Bei einem Überweisungsauftrag müssen Sie folgende Angaben machen:

- Name des Zahlungsempfängers
- IBAN (Internationale Bank-Konto-Nummer) / Kontonummer
- 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 Ihre Unterschrift oder eine gültige TAN-Freigabe

- Sie haben alle nötigen Angaben gemacht
- Ihr Zahlungskonto weist ausreichend Guthaben oder einen Dispositionskredit (eingeräumte Kontoüberziehung) auf

Alle wichtigen Regelungen zur Überweisung finden Sie in diesen Dokumenten:

- **Bedingungen für den Überweisungsverkehr**
- **Bedingungen für den SEPA-Echtzeitüberweisungsverkehr**
- **Bedingungen für den Zugang zur norisbank GmbH über elektronische Medien.**

1.7 Wie funktioniert eine SEPA-Basislastschrift?

Eine SEPA-Basislastschrift ist ein Standard. Sie ist gültig innerhalb der Europäischen Union und für den Lastschriftverkehr mit anderen SEPA-Ländern. (Zum Beispiel mit dem Vereinigten Königreich von Großbritannien, Nordirland und der Schweiz). **SEPA** steht für Single Euro Payments Area. Der Unterschied zur Überweisung ist: Der Zahlungsempfänger löst den Zahlungsvorgang aus. Der Zahlungsempfänger beauftragt seine Bank, einen bestimmten Geldbetrag von Ihrem Konto einzuziehen. Dazu müssen Sie dem Zahlungsempfänger ein **SEPA-Lastschriftmandat** 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. Die SEPA-Basislastschrift kann nur eingelöst werden, wenn Ihr Zahlungskonto ausreichend Guthaben hat. Oder wenn Ihr Zahlungskonto einen Dispositionskredit (eingeräumte Kontoüberziehung) hat. Ansonsten wird die Bank die Lastschrift an den Zahlungsempfänger zurückgegeben.

Sie selbst können einer SEPA-Basislastschrift widersprechen. Dies kann innerhalb einer Frist von 8 Wochen geschehen. Wenn Sie dem Zahlungsempfänger kein SEPA-Lastschriftmandat erteilt haben, beträgt die Frist für den Widerspruch 13 Monate. 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-Basislastschrift finden Sie in den **Bedingungen für Zahlungen mittels Lastschriften im SEPA-Basislastschriftverfahren.**

1.8 Welche Funktionen hat die Debitkarte der norisbank? Was kann ich mit der Debitkarte der norisbank machen?

Zu Ihrem Zahlungskonto stellen wir Ihnen eine Debitkarte zur Verfügung (Ausgabe einer Debitkarte). Sie ist inklusive.

Die Debitkarte der norisbank hat die folgenden Funktionen:

- Sie können damit **bargeldlos im Inland zahlen**, und zwar an Kassen-Terminals in Geschäften, im Handel und für Dienstleistungen. Kassen-Terminals sind Geräte, die Ihre Debitkarte lesen können.
Auch im Ausland ist die bargeldlose Zahlung gegebenenfalls möglich.

- Sie können sich mit Ihrer Karte Bargeld an **Geldautomaten auszahlen lassen**. Das geht an **Geldausgabe-Automaten** der Cash Group. Zu dieser gehören Deutsche Bank, Postbank, Commerzbank und HypoVereinsbank. Gegebenenfalls können Sie sich an Geldautomaten anderer Banken Bargeld auszahlen lassen.
- Sie können Bargeld an Geldautomaten der Deutschen Bank und Postbank einzahlen.
- Sie können an sogenannten Selbstbedienungsgeräten **der Deutschen Bank und Postbank** Überweisungen und andere Aufträge erteilen.

Damit Ihre **Debitkarte** geschützt ist, bekommen Sie von uns eine persönliche Geheimzahl. Man nennt sie auch PIN (Personal Identification Number). Sie müssen dafür sorgen, dass keine andere Person die PIN kennt.

1.9 Wie zahle ich mit meiner Debitkarte?

An Kassen-Terminals im Handel oder für Dienstleistungen können Sie bargeldlos bezahlen. Dabei haben Sie folgende 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, falls Sie dafür ausgestattet ist. Wir teilen Ihnen mit, wie Sie sich authentifizieren können und welche Sicherheitsfunktionen wir dazu anbieten.
- Sofern ausgestattet, können Sie Ihre Debitkarte für das **mobile Bezahlen** nutzen. Das heißt: Sie hinterlegen Ihre Debitkarte auf Ihrem entsprechend ausgestattetem Endgerät für die Zahlung mittels Apple Pay/Google Pay. Anschließend können Sie mit Ihrem Smartphone oder einem anderen Gerät bezahlen. Ihre Zahlung geben Sie dann meistens durch Ihren Fingerabdruck oder durch die Gesichtserkennung frei.

Wir garantieren einem Händler oder Dienstleister den Zahlungsbetrag nur, wenn Ihr Zahlungskonto ausreichend Guthaben oder einen Dispositionskredit (ingeräumte Kontoüberziehung) hat. Der Zahlungsbetrag wird dann zeitnah von Ihrem Zahlungskonto abgebucht. Der Zahlungsbetrag wird dann zeitnah Ihrem Zahlungskonto belastet. Wenn wir den Zahlungsbetrag nicht garantieren können, wird die Zahlung abgelehnt.

Alle wichtigen Regelungen zu Zahlungsdiensten der **Debitkarte** finden Sie in den **Bedingungen für die Debitkarten der norisbank**.

1.10 Wie kann ich mit der Debitkarte Bargeld ein- oder auszahlen?

Bargeld können Sie an Geldautomaten (Einzahlungsautomaten) der Deutschen Bank und Postbank einzahlen. Dazu benötigen Sie Ihre Debitkarte.

Mit Ihrer Debitkarte können Sie sich auch Bargeld von Ihrem Zahlungskonto an einem Geldautomaten auszahlen lassen. Voraussetzung dafür ist: Ihr Konto hat ausreichend Guthaben oder einen Dispositionskredit (ingeräumte Kontoüberziehung). Am

Geldautomaten stecken Sie Ihre Debitkarte ein und müssen Ihre PIN eingeben. Wir buchen den Geldbetrag, den Sie sich auszahlen lassen, zeitnah von Ihrem Zahlungskonto ab.

Wenn Sie den Geldautomaten einer Bank im Inland nutzen, die nicht zur Cash-Group gehört, fällt meist ein Entgelt an. (Zur Cash-Group gehören Deutsche Bank, Postbank, Commerzbank und HypoVereinsbank). Wie viel Entgelt Sie zahlen müssen, zeigen Ihnen die Automaten an. Wenn Sie den Geldautomaten einer anderen Bank im Ausland nutzen, kann dies mit verschiedenen Entgelten verbunden sein.

Einzelheiten zu den verschiedenen Entgelten können Sie unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis** entnehmen.

1.11 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie kann ich kündigen?

Wenn Sie ein Zahlungskonto bei uns eröffnen, schließen wir mit Ihnen einen Zahlungsdiensterahmenvertrag ab. Dies geschieht für unbestimmte Zeit. Sie können den jeweiligen Vertrag jederzeit kündigen. Dabei müssen Sie keine Kündigungsfrist einhalten. Nur wir als Bank müssen eine Kündigungsfrist einhalten, wenn wir den jeweiligen Vertrag mit ihnen kündigen wollen. Diese Frist beträgt mindestens zwei Monate.

Allerdings gilt: Bei einer **außerordentlichen Kündigung, also einer 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 kann nicht zugemutet werden, dass Sie am Vertrag festhalten. Oder uns als Bank kann nicht zugemutet werden, dass wir am Vertrag festhalten.

Weitere Einzelheiten finden Sie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter der Nr. 18 und 19.

1.12 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?

Regelungen zu unseren Dienstleistungen für Ihr Zahlungskonto und zu unseren Zahlungsdiensten finden Sie in den einzelnen **Bedingungen zu den Zahlungsdiensten**. Einen Überblick über alle anwendbaren Bedingungen finden Sie auf www.norisbank.de/bedingungen.

1.13 Kann ich mein Zahlungskonto vor Pfändungen schützen?

Sie können von uns verlangen, dass wir Ihr Zahlungskonto als **Pfändungsschutzkonto** führen. Das gilt auch, wenn Ihr Zahlungskonto einen negativen Saldo aufweist. Also im Minus steht. Wenn Sie Ihr Zahlungskonto als Pfändungsschutzkonto führen, können Sie dies nur auf Guthabenbasis tun. Das heißt: Sie dürfen Ihr Konto zukünftig nicht mehr überziehen.

Bei einem Pfändungsschutzkonto besteht für ein **begrenzter Pfändungsschutz** für Ihr Guthaben. Das heißt: Der Pfändungsschutz gilt nur für einen bestimmten Guthaben-Betrag. Dabei handelt es sich um einen pauschalen Freibetrag. Dieser sogenannte **Sockel-Freibetrag** 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. 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 führen.

1.14 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:

- Sie 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 ohne Aufenthaltstitel, die nicht abgeschoben werden können.
 - Diese Personen dürfen aber kein anderes Zahlungskonto in Deutschland haben.
- Sie können die oben beschriebenen Aufträge über Ihr Basiskonto erteilen: Bargeldeinzahlungen, Bargeldauszahlungen, Überweisungen, Daueraufträge, SEPA-Basislastschriften, Zahlungsvorgänge mit der Debitkarte).
- Das Basiskonto wird auf Guthabenbasis geführt: Das heißt: Sie können sich nicht mehr Geld auszahlen lassen oder überweisen, als Guthaben auf Ihrem Zahlungskonto (Basiskonto) ist.
- Sie können den Basiskontovertrag jederzeit kündigen. Wir als Bank können den Basiskontovertrag nur kündigen, wenn das Zahlungskontengesetz dies erlaubt.

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

1.15 Welche Kosten entstehen?

Für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste fallen jeweils bestimmte Entgelte an. Eventuell verursacht auch die Bereitstellung der Debitkarte Entgelte für Sie. Die einzelnen Entgelte finden Sie in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis sowie in unserem Preisaushang**.

Alle fälligen Entgelte werden zum jeweiligen Rechnungsabschluss von Ihrem Zahlungskonto abgebucht.

2. Eingeräumte und geduldete Kontoüberziehung

2.1 Gibt es die Möglichkeit einer eingeräumten Kontoüberziehung?

Wenn wir diese mit Ihnen vereinbart haben, dürfen Sie Ihr Zahlungskonto (auch: laufendes Konto) belasten, auch wenn kein Geld mehr auf dem Zahlungskonto ist. In diesem Fall spricht man von einer **eingeräumten Kontoüberziehung (Dispositionscredit)**.

Ein Dispositionscredit ist ein Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag. Wir vereinbaren mit Ihnen, bis zu welcher Höhe Sie Ihr laufendes Konto überziehen dürfen. Dies stellt Ihren Kreditrahmen dar. Die Höhe des Kreditrahmens orientiert sich an den Zahlungen, die regelmäßig auf Ihrem laufenden Konto eingehen. Dazu zählt insbesondere das Gehalt. Zudem vereinbaren wir mit Ihnen, welche Zinsen wir berechnen, wenn Sie den Dispositionscredit in Anspruch nehmen. Der Vertrag kommt zustande, indem wir Ihnen gegenüber eine Erklärung in Textform auf Abschluss eines Dispositionscredits abgeben, und Sie diese Möglichkeit zur Überziehung nutzen. Die Laufzeit des Dispositionscredits ist unbefristet.

Alle wichtigen Regelungen zum Dispositionscredit finden Sie in den **Bedingungen für die eingeräumte Kontoüberziehungsmöglichkeit**.

2.2 Wie kann ich den Dispositionscredit (eingeräumte Kontoüberziehung) nutzen?

Bei Bedarf können Sie den Dispositionscredit innerhalb des zugesagten Kreditrahmens jederzeit ganz oder teilweise in Anspruch nehmen. Eine nochmalige Rücksprache mit uns ist nicht notwendig. Voraussetzung ist jedoch: Ihre wirtschaftlichen Verhältnisse haben sich nicht verschlechtert, seit wir Ihnen den Dispositionscredit eingeräumt haben.

Wenn Sie den Dispositionscredit nutzen, bieten wir Ihnen eine Beratung an. Dies tun wir nur, wenn folgende Punkte zutreffen.

- Sie nutzen den Dispositionscredit ununterbrochen über einen Zeitraum von sechs Monaten.
- Der Betrag, den Sie durchschnittlich in Anspruch genommen haben, übersteigt 75 Prozent des vereinbarten Höchstbetrags.

2.3 Welcher Zins gilt für den Dispositionscredit (eingeräumte Kontoüberziehung)?

Für den Dispositionscredit gilt ein variabler Sollzins. Bei einem variablen Sollzins kann sich der Sollzinssatz während der Vertragslaufzeit verändern. Wir vereinbaren mit Ihnen, dass wir den Sollzinssatz nach oben oder unten anpassen. Dabei orientieren wir uns an der jeweiligen Entwicklung eines Referenzzinssatzes. Für den Dispositionscredit ist der Zinssatz für Hauptrefinanzierungsgeschäfte der Europäischen Zentralbank (EZB-Zinssatz) maßgeblich. Zeitpunkt und Höhe der Sollzinsänderung sind an die Veränderung dieses Referenzzinssatzes gebunden. Wir prüfen den Sollzins des Dispositionscredits jeden Monat anhand der Entwicklung des Referenzzinssatzes. Bei entsprechender Veränderung passen wir den Sollzins an. Die Prüfung findet immer am vorletzten Bankarbeitstag in Frankfurt am Main vor dem 15. eines Kalendermonats statt. Nicht immer, wenn sich der Referenzzinssatz ändert, ändert sich auch der Sollzinssatz. Nur wenn die Veränderung eine bestimmte

Schwelle erreicht hat, ändert sich der Sollzinssatz. Diese Schwelle beträgt beim Dispositionskredit 0,20 Prozentpunkte. Hat sich der Referenzzinssatz um mehr als 0,20 Prozentpunkte erhöht, dürfen wir den Sollzinssatz für den Dispositionskredit um die gleichen Prozentpunkte erhöhen. Wurde der EZB-Zinssatz um mehr als 0,20 Prozentpunkte gesenkt, werden wir den Sollzinssatz um die gleichen Prozentpunkte senken. Der gültige EZB-Zinssatz wird in den Monats- und Jahresberichten der Deutschen Bundesbank, in der Tagespresse und in anderen öffentlichen Medien veröffentlicht. Den EZB-Zinssatz, der für die letzte Zinsanpassung bei veränderlichen Sollzinsen maßgeblich war, finden Sie auf unserer Homepage.

Sie müssen Sollzinsen nur für die Laufzeit und den Betrag zahlen, den Sie auch tatsächlich in Anspruch genommen haben. Die angefallenen Zinsen werden jeweils mit dem nächsten Rechnungsabschluss fällig und von Ihrem laufenden Konto abgebucht. Das heißt, am Ende des jeweils nächsten Kalenderquartals.

2.4 Wie kann ich den Dispositionskredit (eingeräumte Kontoüberziehung) kündigen?

Sowohl Sie als auch wir können den Dispositionskredit jederzeit ganz oder teilweise kündigen. Dabei gibt es keine Kündigungsfrist. Wenn wir kündigen, werden wir Ihre berechtigten Belange berücksichtigen.

Sowohl Sie als auch wir können den Dispositionskredit zudem aus wichtigem Grund kündigen. Auch hierbei gibt es keine Kündigungsfrist. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Ihnen bzw. uns unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen nicht zugemutet werden kann, den Vertrag fortzusetzen.

Wir können in Textform kündigen. Die Kündigung wird wirksam, sobald sie Ihnen vorliegt. Ihre Kündigung bedarf keiner Form und keiner Begründung. Sie wird wirksam, sobald sie uns vorliegt.

Sobald die Kündigung wirksam ist, ist der Dispositionskredit zur Rückzahlung fällig. Wenn wir den Dispositionskredit kündigen, räumen wir Ihnen eine angemessene Frist für die Rückzahlung ein.

2.5 Was ist eine geduldete Kontoüberziehung?

Sie dürfen Ihr laufendes Konto nicht überziehen. Wenn wir mit Ihnen einen Dispositionskredit vereinbart haben, dürfen Sie den vereinbarten Kreditrahmen ebenfalls nicht überziehen. Jedoch können wir in beiden Fällen eine Überziehung dulden. In diesem Fall spricht man von einer **geduldeten Kontoüberziehung**. Sie haben keinen Anspruch auf eine geduldete Kontoüberziehung.

Wenn wir eine Kontoüberziehung dulden, müssen Sie die Inanspruchnahme unverzüglich, spätestens innerhalb von zwei Wochen zurückzahlen. Dies gilt nicht, wenn wir mit Ihnen etwas anderes vereinbart haben.

Für die geduldete Kontoüberziehung müssen Sie ein Entgelt zahlen, wenn dies vereinbart ist. Das Entgelt ist in Form eines variablen Sollzinses zu zahlen. Der Zinssatz ist hierbei in der Regel höher als der Zins für den Dispositionskredit. Die Ausführungen zum variablen Sollzins beim Dispositionskredit gelten entsprechend.

Bei einer geduldeten Kontoüberziehung bieten wir Ihnen eine Beratung an. Voraussetzung dafür ist, dass folgende beiden Punkte zutreffen:

- Sie haben Ihr laufendes Konto ununterbrochen seit mehr als drei Monaten überzogen und
- der durchschnittliche Überziehungsbetrag übersteigt die Hälfte Ihrer durchschnittlichen monatlichen Geldeingänge innerhalb der letzten drei Monate auf Ihrem laufenden Konto.

Alle wichtigen Regelungen zur geduldeten Kontoüberziehung finden Sie in den **Bedingungen für geduldete Kontoüberziehungen**.

3. Umgang mit Beschwerden

Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In diesem Teil lesen Sie, wie und wo Sie sich beschweren können.

3.1 Beschwerde bei der Bank einlegen

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **Telefonisch** unter 030 310 66005
- **Per E-Mail** an service@norisbank.de
- **Per Brief** an norisbank GmbH, Qualitätsmanagement, 04089 Leipzig

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter www.norisbank.de/beschwerde

3.1 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben sich bei uns beschwert, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann können Sie den Streit außergerichtlich klären. Wie? Durch den **Ombudsmann der privaten Banken**. Das ist eine Verbraucher-Schlichtungsstelle, die sich um Ihre Rechte kümmert. Sie vermittelt in Streit-Beilegungsverfahren zwischen Ihnen und uns. Wir nehmen als Bank an solchen Verfahren teil.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie auf www.bankenombudsmann.de. Sie möchten wissen, wie ein Ombudsmann-Verfahren abläuft? Dies erfahren Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Gern geben wir Ihnen diese. Sie finden sie aber auch auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V.: 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

4. Merkmale der Barrierefreiheit

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) erfüllen? In diesem Teil lesen Sie, welche barrierefreien Merkmale unsere Dienstleistungen haben.

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. Die Richtlinien basieren auf folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit**:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Bilder und Grafiken einen Alternativ-Text haben.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
- Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Sie unsere Webinhalte mit einer Tastatur steuern können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen möglichst für sogenannte assistive Technologien geeignet sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten. Manche verwandeln auch Sprache in Text. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards einhalten, damit Sie assistive Technologien nutzen können. Dazu gehören zum Beispiel Standards für die technische Struktur und zur Kennzeichnung der Web-Inhalte.

Unsere Dienstleistungen erfüllen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

4.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Aufgrund der folgenden Merkmale sind unsere Dienstleistung Zahlungskonto und unsere Zahlungsdienste barrierefrei:

- Sie können **Bargeld an Geldautomaten der Deutschen Bank oder der Postbank** – eine Niederlassung der Deutsche Bank AG – einzahlen oder sich auszahlen lassen. **Die Geldautomaten sind über verschiedene sensorische Kanäle nutzbar.**
 - Über einen **Kopfhörer** können Sie sich alle **Aktivitäten des Geldautomaten vorlesen** lassen. Die **Lautstärke** ist dabei **individuell einstellbar**.
 - Die **Kontraste des Bildschirms** sind optimiert. Sie können sie **individuell einstellen**.
 - Die **Anzeige auf dem Bildschirm** bietet **höchstmöglichen Kontrast** (schwarz/weiß).
 - Sie können die **Textgröße der Bildschirmanzeige individuell einstellen**.
 - Die **Funktionen des Geldautomaten** können Sie **mit einer Tastatur bedienen**. Diese ist mit **Fühl-Elementen und/oder Schriftzeichen in Braille** gekennzeichnet.
 - Einzelne Tasten sind für bestimmte Funktionen vordefiniert. So lassen sich diese Funktionen vereinfacht nutzen.

- Sie lassen sich **Bargeld an Geldautomaten anderer Zahlungsdienstleister** auszahlen. Ob diese Geldautomaten barrierefrei sind, hängt vom jeweiligen Betreiber ab. Zu diesen Geräten können wir keine Aussagen treffen.
- **An Selbstbedienungsgeräten der Deutschen Bank und der Postbank können Sie Folgendes erledigen:** Überweisungen machen, Daueraufträge einrichten/ändern/löschen sowie Informationen zu Ihrem Konto abrufen.
Die Selbstbedienungsgeräte sind über verschiedene sensorische Kanäle nutzbar:
 - Über einen **Kopfhörer** können Sie sich alle **Aktivitäten des Geräts vorlesen lassen**. Dabei können Sie die **Lautstärke individuell einstellen**.
 - Die **Kontraste des Bildschirms** sind optimiert. Sie können sie **individuell einstellen**.
 - Die **Anzeige auf dem Bildschirm** bietet **höchstmöglichen Kontrast** (Schwarz/Weiß).
 - Sie können die **Textgröße der Bildschirmanzeige individuell einstellen**.
 - Die **Funktionen der Geräte** können Sie **mit einer Tastatur bedienen**. Diese ist mit **Fühl-Elementen und/oder Schriftzeichen in Braille** gekennzeichnet.
 - Einzelne Tasten sind für bestimmte Funktionen vordefiniert. So lassen sich diese Funktionen vereinfacht nutzen.
- **Sie können Informationen zu Ihrem Zahlungskonto elektronisch im Online-Banking oder in der norisbank App abrufen.** Dort können Sie uns **auch Aufträge erteilen**, zum Beispiel für eine Überweisung. Im Online-Banking und in der App wurde auf die Barrierefreiheit geachtet, zum Beispiel:
 - **Bilder und Grafiken ohne Text haben einen Alternativ-Text.**
 - **Kontraste** sind **optimiert**.
 - **Textgröße und Zeilenabstand** lassen sich **verändern**.
 - Die **Funktionen** sind **mit der Tastatur bedienbar**.
 - **Alle Informationen** wurden für die **Nutzung eines Screenreaders** vorbereitet.

Aus organisatorischen Gründen werden die App und das Online-Banking der norisbank erst im August 2025 die Anforderungen des BFGS erfüllen.

- **Die Sicherheits-Funktionen und die Verfahren für die Authentifizierung sind barrierefrei.** Das betrifft auch die Nutzung des Online-Bankings oder der App. Auch das BestSign-Verfahren können Sie barrierefrei nutzen. Entweder kostenlos in unserer App oder mit einem Gerät, das Sie bei unserem Partner Seal One kaufen können.
- **Bei unseren Apps sowie dem BestSign-Verfahren wurde auf die Barrierefreiheit geachtet,** zum Beispiel mit folgenden Maßnahmen:
 - **Bilder und Grafiken ohne Text haben einen Alternativ-Text.**
 - **Kontraste** sind **optimiert**.
 - **Textgröße und Zeilenabstand** lassen sich **verändern**.
 - Die **Funktionen** sind **mit der Tastatur bedienbar**.
 - Das **BestSign-Gerät besitzt einen Lautsprecher**.
- Bei unserem **Angebot auf den Webseiten** wurde auf die **Barrierefreiheit geachtet**. Dazu zählen zum Beispiel folgende Maßnahmen:
 - Informative **Bilder und Grafiken ohne Text haben einen Alternativ-Text**.
 - **Kontraste** sind **optimiert**.

- **Textgröße und Zeilenabstand lassen sich verändern.**
- **Die Funktionen sind mit der Tastatur bedienbar.**
- Ihre Debitkarte verfügt über tastbare Elemente. Daran erkennen Sie, dass es sich um die Debit-Zahlungskarte handelt. Dies gilt unter Umständen nicht für Debitkarten, die bereits vor dem 28. Juni 2025 ausgegeben wurden. Hier gelten die gesetzlichen Übergangsbestimmungen.

Die Anpassungen basieren auf den WCAG Richtlinien in der Version 2.2 mit dem Erfolgslevel AA und der EU Norm EN 301 549 in der jeweils gültigen Fassung.

4.2 Barrierefreiheit dieser Information

Aufgrund der folgenden Merkmale ist diese **Information barrierefrei**:

- **Sie haben auf folgendem sensorischen Wegen Zugang zu dieser Information.**
- Auf unserer **Webseite finden Sie das Dokument digital als PDF.**
Somit sind die **Informationen auffindbar und wahrnehmbar.**
- **Die Inhalte dieser Information sind verständlich.** Wir haben sie mit einer gängigen Software geprüft. Demnach überschreitet **dieser Text** nicht das **Sprachniveau B2** des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER). Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Auch für die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind, gilt dies nicht.
- Die Information wird in **Textformaten** angeboten, die dafür **geeignet sind, alternative assistive Formate zu generieren.** Das heißt: Sie können sich **die Inhalte der Information auf unterschiedliche Art darstellen lassen** und sie über **mehr als einen sensorischen Kanal** wahrnehmen.
- Die Informationen werden in einer **Schriftart mit angemessener Größe und mit geeigneter Form** dargestellt. Dabei berücksichtigen wir auch den Zusammenhang, in dem die Information vermittelt wird. Außerdem achten wir auf **ausreichenden Kontrast** sowie **ausreichende Abstände zwischen den Buchstaben, Zeilen und Absätzen.**
- Das **Layout dieser Information berücksichtigt die jeweils aktuellen Anforderungen an die Barrierefreiheit von Dokumenten.** Diese betrifft die jeweilige Form, zum Beispiel Schriftgröße, Kontraste und Zeilenabstände.
- Diese Informationen werden auf konsistente und angemessene Weise bereitgestellt. Sie sind wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust.

4.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Aufgrund der folgenden Merkmale sind die **Dokumente zu unseren Dienstleistungen barrierefrei**:

- Die **Dokumente sind wahrnehmbar**. Sie haben das **Format PDF/UA**. So können Sie die Dokumente zum Beispiel auf Ihrem Bildschirm **mithilfe einer assistiven Technologie Ihren Bedürfnissen entsprechend anpassen**. Sie können sich die Dokumente auch vorlesen lassen und dabei die Lautstärke anpassen.
- Alle **informativen Elemente, die kein Text sind, werden beschrieben**. Zum Beispiel bei Bildern oder Grafiken.
- Alle **Textelemente** sind so angelegt und vorbereitet, dass **Screenreader (Bildschirm-Leser) sie ansteuern und vorlesen können**.

5. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? Dann können Sie sich an die **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**, Magdeburg, Sachsen-Anhalt, wenden.

Die MLBF prüft, ob wir gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bank werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme haben, unsere Dienstleistungen zu nutzen, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Die MLBF wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns einleiten. (Die Rechtsgrundlage dafür steht in 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 die Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen.

Die „Marktüberwachungsbehörde“ gemäß Abschnitt 6 des BFSG ist noch nicht errichtet worden. Bis auf Weiteres können Sie sich an folgende Anschrift wenden:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt
Abteilung 3 "Soziales und Arbeitsschutz"
Robert Richard
Turmschanzenstraße 25
39114 Magdeburg

Telefon: (0391) 567 4530

E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de