

# **norisbank Mastercard Debit- und Kreditkarten**

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 **norisbank Mastercard Debit- und Kreditkarten**? 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 von Unternehmen 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.

Bitte beachten Sie: Diese Information beschreibt die Dienstleistungen unserer norisbank Mastercard Debit- und Kreditkarten. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in **4 Teile** gegliedert.

- **Teil 1** mit konkreten Informationen:  
Hier erklären wir Ihnen unsere Dienstleistung norisbank Mastercard Debit- und Kreditkarten.
- **Teile 2, 3 und 4** mit allgemeinen Informationen:
- Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In **Teil 2** lesen 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 3**.
- Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In **Teil 4** 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 norisbank Mastercard Debit- und Kreditkarten ....	3
1.1 Was ist der Unterschied zwischen einer Debitkarte und einer Kreditkarte? .....	3
1.2 Wie kann ich die norisbank Mastercard Kredit- und Debitkarten nutzen? .....	3
1.3 Wie zahle ich an der Kasse? .....	3
1.4 Wie zahle ich online mit Karte? .....	3
1.5 Wie funktioniert das Bezahlen mit Apple Pay oder Google Pay? .....	4
1.6 Wie lasse ich mir Bargeld auszahlen? .....	4
1.7 Welche Entgelte fallen an? Und wie zahle ich diese? .....	5
1.8 Wie kann ich die Karte kündigen? .....	5
1.9 Kann auch die Bank kündigen? .....	5
1.10 Welche vertraglichen Regelungen gibt es? Und wo kann ich sie nachschauen? .....	5
2. Umgang mit Beschwerden .....	6
2.1 Beschwerde bei der Bank einlegen .....	6
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung .....	6
3. Merkmale der Barrierefreiheit .....	7
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistung .....	7
3.2 Barrierefreiheit dieser Information .....	8
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen .....	8
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde .....	9

# 1. Erläuterung unserer Dienstleistungen norisbank Mastercard Debit- und Kreditkarten

In diesem Teil erklären wir Ihnen unsere Dienstleistungen norisbank Mastercard Debit- und Kreditkarte. Sie erfahren, was die Dienstleistungen umfasst und wie diese funktionieren. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistungen wichtig sind.

## 1.1 Was ist der Unterschied zwischen einer Debitkarte und einer Kreditkarte?

Mit einer **Kreditkarte** erhalten Sie ein persönliches Kreditkarten-Limit. Bis zu diesem Limit können Sie jeden Monat Einkäufe machen und sich Bargeld auszahlen lassen. Die Zahlungen und eventuelle Entgelte werden monatlich gesammelt. Den Gesamtbetrag teilen wir Ihnen in der Abrechnung Ihrer Kreditkarte mit. Anschließend ziehen wir den gesamten Betrag mit einer SEPA-Basislastschrift von Ihrem Girokonto ein. Voraussetzung für die Ausgabe einer Kreditkarte sind Bonität und monatliche Geldeingänge auf dem norisbank Girokonto.

Die **Debitkarte** hat ein tägliches Kartenlimit, Wir buchen alle Umsätze direkt von Ihrem Girokonto ab. Die norisbank Mastercard Debitkarte stellen wir **mit und ohne Bonität als Voraussetzung** aus.

## 1.2 Wie kann ich die norisbank Mastercard Kredit- und Debitkarten nutzen?

Sie können die norisbank Mastercard Kredit- und Debitkarten im Inland und im Ausland nutzen. Allerdings nur an Stellen, wo man Mastercard akzeptiert. Konkret können Sie:

- Waren und Dienstleistungen bargeldlos bezahlen.
- Bargeld an Geldautomaten abheben (Bargeldauszahlung). Dazu brauchen Sie eine persönliche PIN.
- sich Bargeld am Schalter von Banken und Kreditinstituten auszahlen lassen. Dazu brauchen Sie einen Ausweis.

**Bitte beachten Sie:** Die **norisbank Mastercard direkt Virtual (Debitkarte)** ist keine physische Karte. Diese Karte haben Sie nur auf einem mobilen Endgerät (z.B. Smartphone). Deshalb können Sie diese Karte nicht nutzen, um sich am Schalter oder am Geldautomaten Bargeld auszahlen zu lassen.

## 1.3 Wie zahle ich an der Kasse?

- Führen Sie Ihre Karte in das Gerät an der Kasse ein. Dann geben Sie bitte Ihre PIN ein.
- Sie können auch kontaktlos zahlen. Dazu halten Sie Ihre Karte vor das Gerät und nutzen die Nahfeld-Kommunikation (Near Field Communication). In der Regel können Sie bis zu 50 Euro pro Einkauf ohne PIN zahlen.

## 1.4 Wie zahle ich online mit Karte?

Sobald Sie bei Ihrem Online-Einkauf beim Bezahlen angekommen sind, gehen Sie so vor:

- Wählen Sie den Zahlungsanbieter *Mastercard* aus.
- Jetzt geben Sie die Daten ein, die auf Ihrer Karte stehen: die 16-stellige Kartenummer, das Ablauf-Datum, Ihren Vor- und Nachnamen und die Karten-Prüfziffer.
- Zum Schluss bestätigen Sie die Zahlung.

**Oft müssen Sie Online-Zahlungen mit der Karte noch zusätzlich freigeben.** Dazu nutzen Händler das sogenannte **3D Secure-Verfahren**. Bei Mastercard heißt es Mastercard *Identity Check*. Mit diesem Verfahren bestätigen Sie Ihre Online-Zahlung. Dies geht auf zwei Wegen:

- **mit 6-stelligenm Code per SMS und einer Internet-PIN.**  
Die Internet-PIN legen Sie selbst im norisbank Online-Banking fest.
- **mit photoTAN oder BestSign.**

## 1.5 Wie funktioniert das Bezahlen mit Apple Pay oder Google Pay?

Sowohl mit unserer Kreditkarte als auch mit unserer Debitkarte können Sie Apple Pay bzw. Google Pay nutzen. Sie möchten das tun? Dann benötigen Sie ein Smartphone oder eine Smartwatch mit der notwendigen Ausstattung. Damit können Sie:

- **in Geschäften bezahlen:** Nachdem Sie Apple Pay bzw. Google Pay aktiviert haben, können Sie weltweit an Kassen mit Ihrem Smartphone oder einer Smartwatch bezahlen. Voraussetzung ist, dass die Kassen-Terminals über die Kontaktlos-Funktion verfügen. Bei **Apple Pay** drücken Sie zweimal die Seitentaste Ihres Smartphones. Dann authentifizieren Sie sich mit Face ID, Touch ID oder dem Code. Danach halten Sie einfach das Smartphone zum Bezahlen an das Kassen-Terminal. Bei **Google Pay** entsperren Sie einfach Ihr Smartphone und halten es an das Kassen--Terminal.
- **in Apps bezahlen:** Nachdem Sie Apple Pay bzw. Google Pay aktiviert haben, können Sie damit in Apps zahlen. Dies geht nur, wenn die Apps diese Zahlungsart akzeptieren. Wenn Sie „Mit Apple Pay bzw. Google Pay kaufen“ oder „Apple Pay bzw. Google Pay“ auswählen, werden Sie durch den Prozess geführt. Sie können dann Daten zur Rechnung, Angaben zum Versand und Kontakt-Informationen korrigieren oder eingeben. Zum Schluss müssen Sie die Zahlung bestätigen. Dies geht durch biometrische Erkennung oder einen Pass-Code.
- **im Internet über Browser bezahlen:** Nachdem Sie Apple Pay bzw. Google Pay aktiviert haben, können Sie damit bei Internet-Händlern zahlen. Dies geht nur, wenn die Anbieter diese Zahlungsart akzeptieren. Wenn Sie „Mit Apple Pay bzw. Google Pay kaufen“ oder „Apple Pay bzw. Google Pay“ auswählen, werden Sie durch den Prozess geführt. Sie können dann Daten zur Rechnung, Angaben zum Versand und Kontakt-Informationen korrigieren oder eingeben. Zum Schluss müssen Sie die Zahlung bestätigen. Dies geht durch biometrische Erkennung oder einen Pass-Code.

## 1.6 Wie lasse ich mir Bargeld auszahlen?

Mit jeder norisbank Debit- oder Kreditkarte können Sie Bargeld an einem Geldautomaten abheben. Einzige Voraussetzung: Sie überschreiten damit nicht das Limit Ihrer Kreditkarte bzw. das Tageslimit Ihrer Debitkarte. Um sich Geld am Geldautomaten auszahlen zu lassen, müssen Sie Ihre PIN eingeben.

## 1.7 Welche Entgelte fallen an? Und wie zahle ich diese?

Für die Nutzung der Karte können Entgelte entstehen. Diese Entgelte sind im Kapitel B4 unseres Preis- und Leistungsverzeichnisses aufgeführt. Wenn Sie eine Kreditkarte haben, erhalten Sie eine monatliche Abrechnung dazu (vgl. Nr. 1.1). Diese zeigt Ihnen alle Umsätze und Entgelte. Den Gesamtbetrag buchen wir dann von Ihrem Girokonto ab.

Entgelte für den Einsatz Ihrer Debitkarte, buchen wir direkt von Ihrem Girokonto ab. Falls Sie für die Karte ein Jahresentgelt zahlen, buchen wir dieses im Voraus ab.

## 1.8 Wie kann ich die Karte kündigen?

Sie können den Vertrag für Ihre Karte jederzeit kündigen. Es gibt keine Kündigungsfrist.

## 1.9 Kann auch die Bank kündigen?

Auch wir können den Vertrag für Ihre Karte kündigen. Dabei müssen wir eine angemessene Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten einhalten. Wenn wir berechnete Belange von Ihnen berücksichtigen müssen, werden wir mit einer längeren Kündigungsfrist kündigen. Wir können den Vertrag für Ihre Karte auch fristlos kündigen. Dafür muss ein wichtiger Grund vorliegen, durch den die Fortsetzung des Kartenvertrags unzumutbar ist, auch wenn man Ihre berechtigten Belange angemessen berücksichtigt. Ein solcher Grund liegt besonders in folgenden Fällen vor:

- Wenn Sie falsche Angaben zu Ihrer finanziellen Situation gemacht haben und unsere Entscheidung, den Kartenvertrag mit Ihnen abzuschließen, auf diesen Angaben beruht.
- Wenn sich Ihre finanzielle Situation so verschlechtert hat oder verschlechtern wird, dass Sie die Verbindlichkeiten aus Ihrem Kartenvertrag nicht mehr erfüllen können.

## 1.10 Welche vertraglichen Regelungen gibt es? Und wo kann ich sie nachschauen?

Unsere „**Allgemeinen Geschäftsbedingungen**“ beschreiben die *Grundregeln für die gesamte Geschäftsverbindung* zwischen uns und Ihnen. Daneben gelten weitere Bedingungen, die Abweichungen und Ergänzungen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten. Diese sind:

*Für Debitkarten:*

**„Bedingungen für die Mastercard direkt“, Bedingungen für die Mastercard direkt Virtual (Debitkarte)“.**

*Für Kreditkarten:*

**„Bedingungen für die Mastercard Kreditkarten“.**

Bei Zahlungen im Internet gilt zusätzlich:

„Sonderbedingungen für das 3D Secure-Verfahren bei Karten Online-Transaktionen“.

Beim Bezahlen mit Apple Pay und Google Pay gilt zusätzlich:

„Sonderbedingungen für die Nutzung von Apple Pay“, „Sonderbedingungen für die Nutzung von Google Pay“.

Die Bedingungen finden Sie auf [www.norisbank.de/bedingungen](http://www.norisbank.de/bedingungen).

## 2. Umgang mit Beschwerden

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

### 2.1 Beschwerde bei der Bank einlegen

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **telefonisch unter:** (030) 310 66 005
- **per E-Mail** an: [service@norisbank.de](mailto:service@norisbank.de)
- **per Brief** an: norisbank GmbH, Qualitätsmanagement, 04089 Leipzig

### 2.2 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 Beschwerde kümmert. Sie vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen. Wir nehmen als Bank an solchen Verfahren teil.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie auf [www.bankenombudsmann.de](http://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.: <http://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](mailto:schlichtung@bdb.de)

### 3. 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.

#### 3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistung

Das sind die barrierefreien Merkmale unserer Dienstleistungen, wenn Sie eine Debit- oder Kreditkarte nutzen:

- Sie können sich Bargeld an allen **Geldautomaten mit Mastercard Symbol auszahlen lassen**. Die norisbank hat keine eigenen Geldautomaten. Zu den Geldautomaten anderer Anbieter können wir keine Aussagen machen.
- Sie können **Informationen über Ihre Debit-/Kreditkarten** elektronisch im **Online-Banking** oder in der **norisbank App** abrufen. Dabei 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.
- **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

nutzen 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.

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.

### 3.2 Barrierefreiheit dieser Information

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

- Sie haben auf folgendem **sensorischen Weg 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**.

### 3.3 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**.

#### **4. 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](mailto:MLBF@ms.sachsen-anhalt.de)