



**Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG):**

## Zahlungskonto und Zahlungsdienste

**Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG):1**

<b>0 Kundeninformation .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Erläuterung unserer Dienstleistungen .....</b>	<b>4</b>
1.1 Was ist ein Zahlungskonto?.....	4
1.2 Was sind Zahlungsdienste?.....	4
1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?.....	4
1.4 Wie funktioniert eine Überweisung? .....	5
1.5 Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift? .....	5
1.6 Gibt es die Möglichkeit, das Zahlungskonto zu überziehen? .....	6
1.7 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste? .....	6
1.8 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen? .....	6
1.9 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?.....	7
1.10 Kann das Zahlungskonto vor Pfändungen geschützt werden? .....	7
1.11 Was ist ein Basiskonto?.....	7
<b>2 Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kundenbeschwerde (allgemein) .....	8
2.2 Außergerichtliche Streitbeilegung .....	8
<b>3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen .....</b>	<b>9</b>
3.1 Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.....	9
3.2 Barrierefreiheit dieser Information.....	10
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen .....	10
<b>4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde.....</b>	<b>10</b>

## **0 Kundeninformation**

FNZ Bank SE

Bahnhofstr.20

85609 Aschheim

Telefon; 089-450460 890

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zum Zahlungskonto und Zahlungsdiensten beziehungsweise zu unseren Dienstleistungen, die damit verbunden sind? 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, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Alle Verbraucherinnen und Verbraucher sollen einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. Das Ziel ist, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen das Zahlungskonto beziehungsweise unsere Dienstleistungen zum Zahlungskonto zu erläutern. Sie ist rechtlich nicht verbindlich. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in 4 Teile gegliedert:

- Teil 1 enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen das reine Ausführungsgeschäft beziehungsweise unsere Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem reinen Ausführungsgeschäft.
- Die Teile 2, 3 und 4 enthalten allgemeine Informationen.
  - Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
  - Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? In Teil 3 informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.
  - Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In Teil 4 informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

## 1 Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste**. Sie erfahren, was die 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 (ist ein Konto, über das Sie verschiedene Zahlungen **(Zahlungsvorgänge)** durchführen können. Die folgenden Zahlungsvorgänge sind zum Beispiel möglich:

- Sie können das Zahlungskonto für **Geldeingänge** nutzen, zum Beispiel Ihr Gehalt, Ihre Rente oder Ihren Unterhalt.
- Und Sie können das Zahlungskonto für **bargeldlose Zahlungsvorgänge** nutzen (zum Beispiel Überweisungen, Lastschriften).

Überweisungen können Sie auch über das **Online-Banking** beauftragen. Wenn Sie diesen Weg nutzen wollen, müssen Sie das Online-Banking mit uns vereinbaren.

### 1.2 Was sind Zahlungsdienste?

Wir erbringen verschiedene Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto. Diese Dienstleistungen nennt man **Zahlungsdienste**. Wir bieten Ihnen die folgenden Zahlungsdienste an:

- Ausführung von Überweisungen (siehe 1.4)
- Einlösung von SEPA-Basis-Lastschriften (siehe 1.5)

### 1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?

Wenn Sie Interesse an einem Zahlungskonto haben, müssen Sie mit uns einen **Zahlungskontovertrag** abschließen. Wir richten dann ein Zahlungskonto für Sie ein. Über Ihr Zahlungskonto können Sie uns Aufträge über Zahlungsdienste erteilen (zum Beispiel Überweisungen, Lastschriften, Daueraufträge). Wir erfüllen unsere vertragliche Pflicht, indem wir die entsprechenden Gutschriften und Belastungen auf Ihrem Zahlungskonto 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, der sogenannte **Tagessaldo**. Das ist Ihr Kontostand.

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

## 1.4 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 bestimmte Geldbetrag an einen bestimmten Zahlungsempfänger zu überweisen. Dann wird Ihr Zahlungskonto mit diesem Geldbetrag belastet. Und der Geldbetrag wird auf dem Konto des Zahlungsempfängers gutgeschrieben.

Sie können uns eine Überweisung als Zahlungsauftrag schriftlich oder über das **Online-Banking**, erteilen.

Bei einem Überweisungsauftrag müssen Sie insbesondere die folgenden Angaben machen:

- Name des Zahlungsempfängers
- IBAN (Internationale Bank-Konto-Nummer)
- 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.
  - Sie haben alle nötigen Angaben gemacht.
  - Ihr Zahlungskonto weist ausreichend Guthaben auf.

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

## 1.5 Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift?

Eine SEPA-Basis-Lastschrift ist ein Standard für die Durchführung von Lastschriften innerhalb der Europäischen Union und für den Lastschrift-Verkehr mit anderen SEPA-Ländern (zum Beispiel Vereinigtes Königreich von Großbritannien, Nordirland, Schweiz). **SEPA** steht für: Single Euro Payments Area. 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 ein **SEPA-Lastschrift-Mandat** erteilen.

Das Mandat hat zwei Funktionen:

- 1) Das Mandat erlaubt dem Zahlungsempfänger, den Geldbetrag einzuziehen.
- 2) Das Mandat erlaubt uns als Bank, Ihr Zahlungskonto mit dem Geldbetrag zu belasten.

Für die Einlösung einer SEPA-Basis-Lastschrift ist erforderlich:

Ihr Zahlungskonto weist ausreichend Guthaben auf. Ansonsten wird die Lastschrift an den Zahlungsempfänger zurückgegeben.

Sie können einer SEPA-Basis-Lastschrift innerhalb einer Frist von 8 Wochen widersprechen. Sollten Sie dem Zahlungsempfänger kein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt haben, können Sie der Lastschrift innerhalb einer Frist von 13 Monaten widersprechen. 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-Basis-Lastschrift finden Sie in den **Bedingungen für die SEPA-Basis-Lastschrift**.

### **1.6 Gibt es die Möglichkeit, das Zahlungskonto zu überziehen?**

Nein, die Bank räumt grundsätzlich keine Überziehungsmöglichkeit (auch genannt: eingeräumte Kontoüberziehung, Dispositionskredit, Dispo oder Überziehungskredit) ein.

Sollten Sie Ihr Konto überziehen, können wir einen Zahlungsauftrag trotzdem ausführen. Meist können wir einschätzen, ob eine Überziehung Ihres Zahlungskontos in Ordnung ist. Man spricht dann von einer **geduldeten Kontoüberziehung**. Grundsätzlich haben Sie aber keinen Anspruch auf eine geduldete Kontoüberziehung.

Alle Einzelheiten zur geduldeten Überziehung Ihres Zahlungskontos vereinbaren wir mit Ihnen im Zahlungskontovertrag.

### **1.7 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste?**

Für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste fallen jeweils bestimmte Kosten an. Die einzelnen Kosten finden Sie in unseren **Preis- und Leistungsverzeichnissen**.

Die Zinsen für geduldete Kontoüberziehungen 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 Zahlungskonto zum jeweiligen Rechnungsabschluss belastet.

### **1.8 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?**

Wir schließen mit Ihnen den Zahlungskontovertrag (Zahlungsdiensterahmenvertrag) 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.

## 1.9 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?

Regelungen zu unseren Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto bzw. Konto flex beziehungsweise zu unseren Zahlungsdiensten finden Sie im **Zahlungskontovertrag** und in den einzelnen **Verträgen zu den Zahlungsdiensten**. Zudem finden Sie weitere Regelungen in unseren **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** (AGB, den Bedingungen für Konten und den Bedingungen für den Zahlungsverkehr).

## 1.10 Kann das Zahlungskonto vor Pfändungen geschützt werden?

Nein. Die Bank führt keine sogenannten **Pfändungsschutzkonten**.

## 1.11 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:

- 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 Zahlungskonto 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 einer Debit-Zahlungskarte). Sie bekommen aber keine eingeräumte Überziehungsmöglichkeit. Das heißt: Sie können nicht mehr Geld abheben oder überweisen, als Guthaben auf Ihrem Zahlungskonto (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 Zahlungskonto: Verbraucherinnen und Verbraucher können jederzeit verlangen, dass das Basiskonto als **Pfändungsschutzkonto** geführt wird.

**Die Bank führt keine Basiskonten.**

## **2 Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde**

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

### **2.1 Kundenbeschwerde (allgemein)**

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- telefonisch bei unserer Service -Hotline unter 089 45460 – 890
- schriftlich an: FNZ Bank, 80218 München
- per E-Mail an [service@fnz.de](mailto:service@fnz.de)
- Beschwerden zu Barrierefreiheit an [barrierefreiheit@fnz.de](mailto:barrierefreiheit@fnz.de)

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter [fnz.de](http://fnz.de) -> Hilfe & FAQs -> Beschwerde: <https://fnz.de/hilfe-faq?category=166764&title=beschwerde>

### **2.2 Außergerichtliche Streitbeilegung**

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil: Ombudsmann der privaten Banken. Dort können Sie den **Ombudsmann der privaten Banken** anrufen. Dieser kümmert sich um Ihre Rechte: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter [www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de). Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V. unter [www.bankenverband.de](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

### **3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen**

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllen? In diesem Teil informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.

Zum Hintergrund: 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. Den Richtlinien liegen die folgenden vier Prinzipien der Barrierefreiheit zugrunde:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen unsere Webinhalte in einer möglichst einfachen Sprache anbieten.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.

Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards für die Nutzung von assistiven Technologien einhalten, zum Beispiel Standards zur technischen Struktur und zur Kennzeichnung der Webinhalte.

Wir erfüllen mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

#### **3.1 Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen**

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen:

Sie können Banking-Apps nutzen, um Aufträge zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten zu übermitteln. Banking-Apps verfügen über verschiedene sensorische Kanäle, zum Beispiel: Optimierung von Kontrasten; Anpassung von Textgröße und Zeilenabstand; Eingabe mit Hilfe einer Tastatur.

Des Weiteren unterstützt Sie Ihr Berater bzw. Vermittler beim Erteilen von Aufträgen (z.B. Käufe von Wertpapieren).

### **3.2 Barrierefreiheit dieser Information**

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit dieser Information:

- Wir stellen Ihnen diese Information über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: Vorlesen lassen, Tablett, sofern Dokumente auf diesem gespeichert sind,.
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind.
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung: [Beschreibung der verwendeten Typografie, z. B. „Schriftart, Zeilenlänge, Zeilenabstand und Hervorhebung von wichtigen Texten möglichst benutzerfreundlich gewählt worden sind“].

### **3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen**

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen:

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Das heißt: Sie können sich das Dokument auf unserer Website mit veränderter Schriftgröße sowie unterschiedlichen Kontrasten und Farben darstellen lassen. Außerdem können Sie sich den Text auch vorlesen lassen.
- Die Dokumente haben das Format PDF-UA

## **4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde**

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unsere Dienstleistung? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

Die zuständige Behörde heißt: **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**.

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

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns als Wirtschaftsakteur einleiten (Rechtsgrundlage: 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 eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Kontaktdaten der MLBF sind:

Adresse:

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)