# Wero Nutzungshinweise

Fassung November 2026

Mit der Wero-Zahlungsanwendung in der App Sparkasse erhalten Sie mit dem bei Ihrer Sparkasse geführten Girokonto die Möglichkeit, Geldbeträge in Euro per Echtzeitüberweisung an andere Wero-Teilnehmer (Privatperson-zu-Privatperson) zu zahlen (Wero-Zahlungsfunktion Geld senden und auf Geld- anforderungen antworten), von anderen Wero-Teilnehmern Geld zu empfangen (Wero-Zahlungsfunktion Geld empfangen) oder anzufordern (Wero-Zahlungsfunktion Geld anfordern) und Sie haben die Möglichkeit zu elektronischen Fernzahlungsvorgängen im Internet bei Handels- und Dienstleistungsunternehmen (Online-Handel), die Zahlungen im Rahmen des EPI-Zahlungssystems im Online-Handel akzeptieren (Wero-Zahlungsfunktion E- und M-Commerce). Außerdem können Sie im Online-Handel elektronische Fernzahlungsvorgänge bei Ihren dafür ausgewählten und eingerichteten Händlern, per One-click-Zahlungen durchführen, das heißt ohne Freigabe in der App Sparkasse. Wero[1] ist ein von der EPI Company SE („EPI“) betriebenes, internetbasiertes Zahlverfahren für bargeldlose Echtzeit-Zahlungen zwischen registrierten Wero-Teilnehmern mit Einsatz eines elektronischen Zahlungsinstruments auf mobilen Endgeräten („Wero-Zahlungen“). Für Wero-Zahlungen in der App Sparkasse gelten die mit Ihrer Sparkasse vereinbarten „Bedingungen für Wero-Zahlungen“ sowie die Lizenzbestimmungen für die App Sparkasse. Ergänzend werden die folgenden Hinweise für Wero-Zahlungen gegeben.

## 1. Voraussetzungen für Wero-Zahlungen

Für Wero-Zahlungen müssen folgende Voraussetzungen gegeben sein:

– Sie müssen Online-Banking-Kunde Ihrer Sparkasse mit aktiver Nutzung des elektronischen Postfachs und des S-pushTAN oder chipTAN-Verfahrens sein.
– Sie sind alleiniger Inhaber mindestens eines Girokontos oder Mitinhaber eines ODER-Kontos (alleinverfügungsberechtigt über ein Gemeinschaftskonto), jeweils ohne Kontosperre, und nutzen Wero-Zahlungen als natürliche Person.
– Sie benötigen ein kompatibles Mobilfunkgerät (z. B. Smartphone) mit aktuellemBetriebssystem (mit HSM/TEE im Gerät und (empfohlen) mind. Android 11 bzw. bei iOS-Geräten gelten die Mindestanforderungen der App Sparkasse) („mobiles Endgerät“).
– Sie haben die App Sparkasse auf Ihrem mobilen Endgerät installiert.
– Auf Ihrem mobilen Endgerät muss ein Geräteentsperrmechanismus (z. B. Gerätecode), sowie der von Ihnen gewöhnlich genutzte Entsperrmechanismus (Gesichtserkennung oder Fingerabdruck) aktiviert sein.
– Für die Funktion Geld empfangen benötigen Sie grundsätzlich eine gültige Mobilfunknummer oder E-Mailadresse, die Sie in den Profileinstellungen administrieren und auch wieder löschen können.

## 2. Registrierung für Wero-Zahlungen

Um sich für Wero zu registrieren und ein (oder mehrere) Girokonto/Girokonten für die Wero Nutzung in der App Sparkasse zu verknüpfen, beachten Sie bitte Folgendes:

– Die Registrierung für Wero starten Sie in der App Sparkasse. Sie erhalten neben diesen Nutzungshinweisen die „Wero Vorvertraglichen Verbraucherinformationen und Widerrufsbelehrung“ sowie die „Wero Datenschutzhinweise“ zur Kenntnis. Sie müssen den „Bedingungen für Wero-Zahlungen“ sowie dem Preis- und Leistungsverzeichnis Ihrer Sparkasse zustimmen. Die „Bedingungen für Wero-Zahlungen“, die „Wero Vorvertraglichen Verbraucherinformationen und Widerrufsbelehrung“ sowie das Preis- und Leistungsverzeichnis werden Ihnen anschließend auch in Ihrem elektronischen Postfach zur Verfügung gestellt. Sie haben dann die Möglichkeit Ihr Girokonto bei Ihrer Sparkasse mit der Wero Zahlungsanwendung zu verknüpfen. Die Zustimmung zu den „Bedingungen für Wero-Zahlungen“ und die Verknüpfung Ihres Kontos müssen Sie mittels der App „S-pushTAN“ oder mit chipTAN-Verfahren (je nachdem, was Sie nutzen) bestätigen. Es wird empfohlen, im Registrierungsprozess Biometrie für die Autorisierung von Wero-Zahlungen freizugeben. Bitte beachten Sie, dass Minderjährige für die Registrierung die Zustimmung ihrer gesetzlichen Vertreter benötigen.
– Der vorübergehend in der Wero-Zahlungsanwendung verfügbare Schalter „Name teilverdeckt anzeigen“ wird zur Umsetzung neuer gesetzlicher Regelungen im Oktober 2025 deaktiviert. Eine teilverdeckte Namensanzeige ist anschließend nicht mehr möglich. Den genauen Zeitpunkt können Sie den Wero-Informationen auf sparkasse.de entnehmen.
– Mit der Aktivierung der Wero-Zahlungsanwendung werden auf Ihrem Endgerät öffentliche-/private Schlüsselpaare generiert und unter Nutzung kryptographischer Funktionalitäten Ihres Endgeräts mit Ihren Biometrie-Funktionalitäten bzw. anderen gerätespezifischen Entsperrmechanismen (z. B. Gerätecode) verknüpft und auf Ihrem Endgerät abgelegt. Bei Verknüpfung eines Geschäftsgirokontos mit der Wero-Zahlungsanwendung werden Sie für andere Wero-Nutzer als „PRO“ erkennbar sein. Gleiches gilt, wenn ein Privatkonto auf Ihren Wunsch durch Vereinbarung mit der Sparkasse als Wero-PRO-Zahlungskonto behandelt und genutzt werden soll.
– Wenn Sie die Funktion Geld empfangen nutzen wollen, müssen Sie als Wero-Kennung eine gültige Mobilfunknummer oder E-Mailadresse angeben, um entsprechend für andere Wero-Teilnehmer sichtbar zu sein. Zur Verifizierung erhalten Sie einen Bestätigungscode, den Sie bitte mit einer TAN oder vereinbarten biometrischen Verfahren bestätigen. Ohne Wero-Kennung sind Sie für andere Wero-Teilnehmer nicht erkennbar und können die Funktion Geld empfangen nur mittels eines gescannten QR-Codes nutzen.
– Befolgen Sie bitte im Übrigen die Anweisungen in der App Sparkasse.

## 3. Funktionsweise von Wero-Zahlungen

Mit Wero-Zahlungen können Sie grundsätzlich europaweit in teilnehmenden Ländern elektronische Echtzeitüberweisungen in Euro an andere registrierte Wero-Teilnehmer sowie teilnehmende Handels- und Dienstleistungsunternehmen durchführen. Beachten Sie bitte Folgendes:

– Für Wero-Zahlungen gilt die finanzielle Nutzungsgrenze Ihres verknüpften Zahlungskontos und Limite für die Wero-Nutzung. Details entnehmen Sie bitte Ziff. II. 5 der „Bedingungen für Wero-Zahlungen“ sowie dem Preis- und Leistungsverzeichnis Ihrer Sparkasse.
– Bitte beachten Sie, dass Wero-Zahlungen auf den jeweils für Sie geltenden Höchstbetrag für Echtzeitüberweisungen angerechnet werden.
– Wero-Zahlungen sind nur für Transaktionen innerhalb Europas und zwischen Wero-Teilnehmern verfügbar bzw. für Zahlungen im Online-Handel bei Handels- und Dienstleistungsunternehmen, die am EPI-Zahlungssystem teilnehmen.
– Folgende Arten von Wero-Zahlungen sind derzeit verfügbar: Geld senden, Geld empfangen und Geld anfordern zwischen Wero-Teilnehmern sowie elektronische Fernzahlungsvorgänge im E- und M-Commerce. Um Wero-Zahlungen an andere Personen als Wero-Teilnehmer auszulösen, müssen Sie nur die Wero-Kennung (z. B. Mobilfunknummer, E-Mailadresse) des anderen Wero-Teilnehmers angeben oder den Namen per Zugriff auf die Kontaktliste Ihres mobilen Endgeräts erlauben. Die für eine Wero-Zahlung erforderliche IBAN des anderen Wero-Teilnehmers wird verschlüsselt vom EPI-Zahlungssystem bereitgestellt. Beim „Geld anfordern“ können Sie auch die Option „Betrag aufteilen“ wählen, mit der eine Mehrzahl von Beträgen von anderen Wero-Nutzern angefordert werden kann.
– Sie können im Onlinehandel einfache und direkte Wero-Zahlungen an Handels- oder Dienstleistungsunternehmen mit einer Echtzeitüberweisung durchführen. Im E-Commerce rufen Sie den Onlineshop auf dem Desktop auf und wählen als Zahlart Wero aus. Daraufhin wird ein QR-Code oder alternativ der Wero-Eingabecode angezeigt. Der QR-Code wird von Ihnen mit Ihrem mobilen Endgerät gescannt oder Sie führen eine Code-Eingabe durch. Im E-Commerce findet ein Gerätewechsel zwischen dem Desktop oder Laptop und dem mobilen Endgerät statt.

129 200.000 D1 S-Payment (Fassung Nov. 2026) - v9.0
© S-Management Services • DSV Gruppe

– Nutzen Sie die App oder den Onlineshop des Händlers auf Ihrem mobilen Endgerät (M-Commerce), auf dem Ihre Wero-Zahlungsanwendung liegt, werden Sie bei Auswahl von Wero als Bezahloption direkt auf dem verwendeten mobilen Endgerät in die Zahlungsfreigabe der Wero-Zahlungsanwendung geleitet oder Sie lösen die Zahlung direkt in der App oder im Onlineshop des Händlers aus, wenn Sie für diesen One-click-Zahlungen eingerichtet haben.
– Die Autorisierung einer Wero-Zahlung erfolgt auf Ihrem mobilen Endgerät in der App Sparkasse in der Regel mit Einsatz der von Ihnen genutzten biometrischen Merkmale (Gesichtserkennung, Fingerabdruck). Sollten biometrische Merkmale nicht aktiviert oder nicht einsetzbar sein, können Sie Wero-Zahlungen auch mittels des von Ihnen gewöhnlich genutzten Geräteentsperrmechanismus (z. B. Gerätecode) freigeben. Vor Autorisierung einer Wero-Zahlung sind Sie nach den Bedingungen für Wero-Zahlungen verpflichtet den angezeigten Namen des Zahlungsempfängers oder die Bezeichnung des Online-Shops auf Richtigkeit zu validieren. Bei One-click-Zahlungen sind keine Freigaben in der App Sparkasse nötig.
– Mit einer Wero-Zahlung erhält der Geldempfänger den Zahlungsbetrag als Echtzeitüberweisung und Ihr Girokonto wird sofort mit dem Zahlungsbetrag belastet, wenn Sie Geld senden oder im Online-Handel mit einer sofortigen Wero-Zahlung bezahlen. Ein Widerruf der durch Sie autorisierten Wero-Zahlung ist ab dem Zeitpunkt Ihrer Autorisierung grundsätzlich nicht mehr möglich.
– Bei Sperrung oder Kündigung der Wero-Zahlungsanwendung (durch Sie oder Ihre Sparkasse) kann die Wero-Zahlungsanwendung nicht mehr genutzt werden (vgl. hierzu auch unten Ziff. 6).

## 4. Umsatzanzeige; Wero-Aktivitätenübersicht

Die Wero-Transaktionen werden in der App Sparkasse Ihres Endgeräts z. B. in der Wero-Aktivitätenübersicht, sowie in der Umsatzliste in Ihrem Online-Banking angezeigt. Diese Anzeigen stellen nur einen Zusatzservice dar. Die rechtlich verbindlichen Mitteilungen erfolgen durch Ihre Sparkasse ausschließlich nach Maßgabe der zu Ihrem Girokonto für Kontoinformationen vereinbarten Wege.

## 5. Reklamationen im Online-Handel

Soweit verfügbar, können Sie in Bezug auf Reklamationen bezüglich Ihrer Bestellung bei Ihrem Online-Händler (d. h. wenn Ihre Ware nicht geliefert, beschädigt oder anders als beschrieben geliefert wurde), mittels der Wero-Aktivitätenübersicht in der App Sparkasse die von EPI bereit gestellten Reklamations- und Streitschlichtungsverfahren („EPI-Reklamationsverfahren“) einleiten. Dies ist jedoch nur nach Maßgabe der in den EPI Rules definierten Rahmenbedingungen und Fristen möglich. So können Sie die von EPI bereit gestellten EPI-Reklamationsverfahren grundsätzlich nur innerhalb von 120 Kalendertagen nach Abschluss Ihrer Transaktion einleiten, bzw. müssen innerhalb von 14 Kalendertagen nach Abschluss eines Pre-Dispute Verfahrens oder sonstiger gegebener Hinweise einen charge-back (Rückerstattung) über das EPI-Reklamationsportal beantragen. Für Transaktionen unter 10 Euro stehen Ihnen die EPI-Reklamationsverfahren grundsätzlich nicht zur Verfügung, soweit nicht Abweichendes mitgeteilt wird. Zur Einleitung der EPI-Reklamationsverfahren ist zudem die aktive Nutzung des elektronischen Postfachs zwingend erforderlich. Ihre Sparkasse trifft zum EPI-Reklamationsverfahren keine Entscheidungen und erbringt auch keine Rechtsberatungsdienstleistungen.
Ihr Recht, in den Fällen nicht autorisierter Zahlungen gemäß Ziff. 17.1 der „Bedingungen für Wero-Zahlungen“ Erstattungs-/Schadensersatzansprüche gegenüber Ihrer Sparkasse geltend zu machen, bleibt von den vorgenannten EPI-Reklamationsverfahren unberührt. In Fällen nicht autorisierter Zahlungen wenden Sie sich bitte unverzüglich an Ihre Sparkasse und beachten Ihre Sorgfaltspflichten nach den „Bedingungen für Wero-Zahlungen“.

## 6. Sperre der Wero-Zahlungsanwendung

Sie können die Wero-Zahlungsanwendung oder Ihren Online-Banking Zugang insgesamt über die Nummer des zentralen Sperrannahmedienstes (Tel. 116 116) sperren lassen. Die Wero-Zahlungsfunktion Geld senden, Geld anfordern sowie die Wero-Zahlungsfunktion E- und M-Commerce sind nach einer Sperre nicht mehr möglich. Beachten Sie hierbei, dass Zahlungspläne wie Abonnements und One-click-Zahlungen bei einer Sperre der Wero-Zahlungsanwendung nicht gesperrt werden. Dies funktioniert nur wenn Sie sich als Wero-Nutzer sperren lassen. Wenn Sie dies nicht möchten, können Sie Ihre Zustimmung zu dem jeweiligen Zahlungsplan zurücknehmen. Bitte wenden Sie sich für das Entsperren Ihrer Wero-Zahlungsanwendung an einen Mitarbeiter Ihrer Sparkasse.

## 7. Sicherheitshinweise und Sorgfaltspflichten

Bitte beachten Sie Ihre in Ziff. II. 10 der „Bedingungen für Wero-Zahlungen“ geregelten Sorgfaltspflichten. Insbesondere ist Ihr mobiles Endgerät, auf dem die Wero-Zahlungsanwendung aktiviert ist, sorgfältig gegen unberechtigte Zugriffe zu schützen. Aus Sicherheitsgründen darf Ihr App-Passwort, mit dem Sie sich in der App Sparkasse anmelden, und der Gerätecode nicht elektronisch gespeichert, notiert oder an Dritte weitergegeben werden. Auf Ihrem mobilen Endgerät mit der Wero-Zahlungsanwendung dürfen auch keine biometrischen Merkmale anderer Personen (wie z. B. Fingerabdrücke oder Abbilder zur Gesichtserkennung) gespeichert sein und etwaige bereits auf dem mobilen Endgerät vorhandene biometrischen Merkmale anderer Personen sind vor der Wero-Registrierung von dem mobilen Endgerät zu entfernen.

## 8. Entgelte und Kosten

Etwaige Entgelte oder zusätzliche Kosten für Wero-Zahlungen entnehmen Sie bitte dem Preis- und Leistungsverzeichnis Ihrer Sparkasse. Es können Kosten bei Dritten anfallen, etwa im Zusammenhang mit der Nutzung der App Sparkasse, Verbindungskosten des jeweiligen Telekommunikationsanbieters für einen Anruf beim zentralen Sperrannahmedienst oder beim zentralen Endkunden-Support (Tel. 0711 2204095-3).

## 9. Zentraler Endkunden-Support

Bei Fragen zu technischen Problemen mit der Wero-Zahlungsanwendung können Sie sich an den zentralen Endkunden-Support Ihrer Sparkasse (Tel. 0711 2204095-3) wenden, den Sie auch direkt aus der App Sparkasse unter „Kontakt“ anrufen können. Bei Fragen zu Wero-Bezahlvorgängen oder zu Sperren können Sie sich auch an Ihre Sparkasse wenden. Die Kontaktdaten Ihrer Sparkasse finden Sie ebenfalls in der App Sparkasse unter dem Menüpunkt „Kontakt“.

## 10. Optionaler Online-Käuferschutz für Wero E- und M-Commerce

Sofern Ihre Sparkasse das optionale Angebot eines Online-Käuferschutzes für Wero E- und M-Commerce bereitstellt, finden Sie die spezifischen Allgemeinen Versicherungsbedingungen für diesen Online-Käuferschutz, einschließlich Details zu dessen Umfang und den Voraussetzungen, in der Internetfiliale Ihrer Sparkasse. Bitte beachten Sie, dass dieses Angebot gesondert von den Reklamations- und Streitschlichtungsverfahren gemäß Ziff. 5 zu betrachten ist.

## Fußnote

*[1] Das Zeichen „Wero“ ist zugleich ein markenrechtlich geschütztes Kennzeichen*

129 200.000 D1 S-Payment (Fassung Nov. 2026) - v9.0