

# Netiquette der Frankfurter Sparkasse für alle sozialen Plattformen (TikTok, Instagram, Facebook, LinkedIn)

## Willkommen auf unseren Social-Media-Kanälen!

Wir freuen uns, dass du Teil unserer Community bist. Unser Ziel ist es, auf unseren Plattformen einen respektvollen und offenen Austausch zu fördern. Dabei ist uns ein wertschätzender Umgang besonders wichtig. Um sicherzustellen, dass sich alle wohlfühlen, bitten wir dich, die folgenden Verhaltensregeln zu beachten:

---

### 1. Kommunikation und Tonalität

- **Du oder Sie?** Auf unseren Plattformen sprechen wir unsere Community grundsätzlich mit "du" an. Solltest du jedoch das "Sie" bevorzugen, respektieren wir dies selbstverständlich und antworten entsprechend.
  - **Freundlich und respektvoll:** Wir bitten alle Nutzerinnen und Nutzer, sich respektvoll und höflich zu äußern. Beleidigungen, Diskriminierungen, Hassreden oder Drohungen werden nicht toleriert.
  - **Konstruktiver Austausch:** Wir schätzen deine Meinungen, Fragen und Anregungen. Bitte bleibe sachlich und themenbezogen.
- 

### 2. Datenschutz

Uns liegt der Schutz deiner persönlichen Daten sehr am Herzen. Daher bitten wir dich:

- **Keine sensiblen Informationen zu teilen:** Veröffentliche keine privaten Daten wie Adresse, Telefonnummer, Kontonummern oder Zugangsdaten in den Kommentaren oder Nachrichten.
  - **Alternative Kontaktmöglichkeiten:** Für vertrauliche Anliegen erreichst du uns über:
    - **E-Mail:** [social-media@frankfurter-sparkasse.de](mailto:social-media@frankfurter-sparkasse.de)
    - **Online-Banking:** Direkt über dein persönliches Konto.
    - **Persönliche Beratung:** Dein Berater oder deine Beraterin steht dir jederzeit zur Verfügung.
- 

### 3. Inhalte, die wir nicht tolerieren

Beiträge oder Kommentare mit den folgenden Inhalten werden von uns entfernt und ggf. gemeldet:

- **Rechtswidrige oder unangemessene Inhalte:** Dazu gehören Aufrufe zu Straftaten, Hassreden, jugendgefährdende Inhalte, Diskriminierung, Rassismus oder Sexismus.
- **Verletzung von Rechten Dritter:** Zum Beispiel Inhalte, die Urheber-, Marken- oder Datenschutzrechte verletzen.

- **Spam oder Werbung:** Kommerzielle oder private Werbung, Verkauf von Waren/Dienstleistungen oder betrügerische Inhalte sind nicht gestattet.
  - **Schädliche Links:** Inhalte, die Viren, Trojaner oder andere schädliche Programme enthalten.
  - **Beiträge ohne Bezug:** Unsachliche oder irrelevante Kommentare, die nicht mit unseren Themen oder Beiträgen in Zusammenhang stehen.
- 

#### 4. Moderation und Konsequenzen

- Wir behalten uns vor, Beiträge, die gegen diese Regeln verstoßen, ohne Vorwarnung zu löschen.
  - Nutzerinnen und Nutzer, die wiederholt gegen die Netiquette verstoßen, können blockiert oder für unsere Kanäle gesperrt werden.
  - Inhalte, die gegen die Nutzungsbedingungen der jeweiligen Plattformen verstoßen, werden ebenfalls gemeldet.
- 

#### 5. Erreichbarkeit unseres Social-Media-Teams

- **Antwortzeiten:** Unser Social-Media-Team ist bemüht, so schnell wie möglich auf deine Fragen und Kommentare zu reagieren. Bitte habe Verständnis dafür, dass es in Einzelfällen etwas länger dauern kann, wenn wir Rücksprache mit Fachabteilungen halten müssen.
  - **Feedback:** Wir freuen uns über konstruktive Kritik und Vorschläge, die uns helfen, unsere Services zu verbessern.
- 

#### 6. Gewinnspiele

- Teilnahmeberechtigt sind Personen ab 18 Jahren.
- Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.
- Bei Gewinnspielen mit dem Hinweis „nur für Selbstabholer in der Neuen Mainzer Straße 49“ erfolgt die Übergabe ausschließlich in unserer Geschäftsstelle zu den gültigen Öffnungszeiten. Ein Versand des Gewinns ist in diesem Fall ausgeschlossen.

Hinweis: Die Teilnahmebedingungen sind den einzelnen Gewinnspielen zu entnehmen.

---

#### 7. Haftungsausschluss

Die Frankfurter Sparkasse übernimmt keine Haftung für die von Nutzerinnen und Nutzern eingestellten Inhalte, Links oder Kommentare. Diese spiegeln nicht zwangsläufig die Meinung der Frankfurter Sparkasse wieder.

---

Vielen Dank, dass du unsere Netiquette beachtest und zu einem respektvollen Miteinander beiträgst. Wir freuen uns auf den Austausch mit dir!

Dein Social-Media-Team der Frankfurter Sparkasse