Sparda-Bank
Berlin

Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand
06.08.2026

Name, Anschrift und Telefonnummer der Bank
Sparda-Bank Berlin eG
Georgenstraße 23
10117 Berlin
030 / 420 80 420

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die von uns angebotenen **Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen**.

Mit der vorliegenden Information erfüllen wir § 14 Absatz 1 Nummer 2 **Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)**. Das BFSG soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen anbieten. Das heißt: Unternehmen sollen ermöglichen, dass alle Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Sie sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein. Das Ziel ist, dass alle Verbraucher am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information soll zum besseren Verständnis unserer Dienstleistung beitragen. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur die mit Ihnen getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.

Die Information ist in 4 Teile gegliedert.

In Teil 1 erläutern wir Ihnen die von uns angebotenen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen.

Die Teile 2 bis 4 enthalten allgemeine Informationen:

- Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.
- Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung die Anforderungen des BFSG erfüllen? In Teil 3 informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung.
- Sie sind der Meinung, unsere Dienstleistung erfüllt nicht die Anforderungen des BFSG? In Teil 4 informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können.

Ein Inhaltsverzeichnis finden Sie unmittelbar vor Teil 1 dieser Information.

Ihre
Sparda-Bank Berlin eG

Inhaltsverzeichnis

1 Erläuterung unserer Dienstleistung 3
1.1 Grundeigenschaften 3
1.2 Gesamtpreis 4
1.3 Leistungsbedingungen 5
1.4 Vertragslaufzeit 5
1.5 Kündigungsbedingungen 5
1.6 Garantiemöglichkeiten 5
1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität 5
1.8 Widerrufsrecht 5
1.9 Vertragsablauf 6
2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde 8
3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung 9
4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde 11

1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil der Information erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen. Das umfasst die folgenden Punkte:

1.1 Grundeigenschaften

1.2 Gesamtpreis

1.3 Leistungsbedingungen

1.4 Vertragslaufzeit

1.5 Kündigungsbedingungen

1.6 Garantiemöglichkeiten

1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

1.8 Widerrufsrecht

1.9 Vertragsablauf

1.1 Grundeigenschaften

Wertpapierdienstleistungen sind verschiedene Dienstleistungen, welche mit Finanzinstrumenten verbunden sind. Sie werden unter anderem von Banken angeboten. Im europäischen Recht werden die verschiedenen Wertpapierdienstleistungen in der Finanzmarktrichtlinie[1] aufgeführt. Im deutschen Recht werden sie im Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) aufgeführt.

Wertpapiernebendienstleistungen sind verschiedene Dienstleistungen, die gewöhnlich mit einer Wertpapierdienstleistung verbunden sind. Auch für Wertpapiernebendienstleistungen gilt: Sie werden unter anderem von Banken angeboten. Und sie werden in der Finanzmarktrichtlinie und im WpHG aufgeführt.

Finanzinstrumente sind unter anderem Wertpapiere, wie zum Beispiel Aktien, Schuldverschreibungen, Investmentfonds und Zertifikate. Es gibt eine Broschüre, die einen Überblick über die wichtigsten Arten von Wertpapieren und weitere Kapitalanlagen gibt. Die Broschüre heißt: Basisinformationen über Wertpapiere und weitere Kapitalanlagen. Diese Broschüre stellen wir Ihnen zur Verfügung.

Im Folgenden erläutern wir Ihnen Ihre Möglichkeiten, Finanzinstrumente zu kaufen und zu verkaufen. Zudem erläutern wir Ihnen typische Dienstleistungen, die Sie unter anderem bei dem Erwerb eines Finanzinstruments nutzen können. Ferner erläutern wir Ihnen typische Wertpapiernebendienstleistungen, die Sie bei Geschäften in Finanzinstrumenten nutzen können.

1.1.1 Ihre Möglichkeiten, Finanzinstrumente zu kaufen oder verkaufen

Sie haben die folgende Möglichkeit, ein Finanzinstrument über uns zu kaufen oder zu verkaufen:

Vermittlungsgeschäft (Anlagevermittlung)

Bei dieser Möglichkeit handelt es sich um eine Wertpapierdienstleistung.

1.1.1.1 Vermittlungsgeschäft (Anlagevermittlung)

Bei einer Anlagevermittlung vermitteln wir Ihnen Geschäfte mit Finanzinstrumenten mit einer dritten Person. Nicht wir selbst werden Ihr Vertragspartner, sondern diese dritte Person.

1.1.2 Typische Wertpapierdienstleistungen, die Sie bei Geschäften in Finanzinstrumenten nutzen können

Wir bieten Ihnen die folgenden weiteren Wertpapierdienstleistungen an:

- Anlageberatung
- Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung)

1.1.2.1 Anlageberatung

Anlageberatung heißt: Wir beraten Sie zur Anlage Ihres Vermögens. Das heißt konkret: Wir empfehlen Ihnen den Kauf oder Verkauf eines bestimmten Finanzinstruments oder mehrerer Finanzinstrumente. Zum Beispiel empfehlen wir Ihnen, einen bestimmten Investmentfonds zu kaufen.

Unsere Empfehlung muss für Sie geeignet sein. Um Ihnen den Kauf eines Finanzinstruments empfehlen zu können, brauchen wir die folgenden Angaben von Ihnen:

1 Der offizielle Titel der Finanzmarktrichtlinie ist: Richtlinie 2014/65/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Mai 2014 über Märkte für Finanzinstrumente sowie zur Änderung der Richtlinien 2002/92/EG und 2011/61/EU in der aktuell konsolidierten Fassung vom 28.03.2024. (Stand: 02.10.2024).

- Ihre Anlageziele (Zweck der Anlage, Dauer der Anlage, Risikobereitschaft, Nachhaltigkeitspräferenzen)
- Ihre Erfahrungen und Kenntnisse zu Arten von Finanzinstrumenten (zum Beispiel Aktien, Schuldverschreibungen, Investmentfonds und Zertifikate)
- Ihre finanziellen Verhältnisse (Netto-Einkommen, finanzielle Verpflichtungen, Vermögen, finanzielle Belastungen, Verlusttragfähigkeit).

Wir empfehlen Ihnen ein Finanzinstrument nur, wenn es zu Ihren Angaben passt, dass heißt für Sie geeignet ist. Die Angaben holen wir in Ihrem Interesse ein. Ohne die erforderlichen Angaben können wir keine Anlageberatung durchführen.

Nach der Anlageberatung bekommen Sie einen Bericht von uns: eine **Geeignetheitserklärung**. In der Geeignetheitserklärung stehen Ihre Angaben, die unserer Anlageberatung zugrunde lagen. Und darin steht eine Begründung, warum unsere Empfehlung zu diesen Angaben passt (also für Sie geeignet ist). Sie entscheiden, ob Sie unserer Empfehlung folgen. Sie entscheiden zum Beispiel, ob Sie das empfohlene Finanzinstrument kaufen. Die Geeignetheitserklärung soll Sie bei Ihrer Entscheidung unterstützen.

1.1.2.2 Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung)

Finanzportfolioverwaltung (auch: Vermögensverwaltung) heißt: Sie beauftragen uns, für Sie Ihr Vermögen zu verwalten. Im Unterschied zur Anlageberatung treffen nicht Sie, sondern wir Entscheidungen zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten. Die Voraussetzungen dafür regelt der Vermögensverwaltungsvertrag. In diesem Vertrag vereinbaren wir eine Anlagestrategie mit Ihnen. Diese müssen wir beachten, wenn wir Entscheidungen zur Anlage Ihres Vermögens treffen.

Um Ihnen eine geeignete Anlagestrategie empfehlen zu können, bitten wir Sie um verschiedene Angaben. Diese Angaben holen wir in Ihrem Interesse ein. Wenn Sie die erforderlichen Angaben nicht machen, können wir keine Finanzportfolioverwaltung durchführen.

Während der Laufzeit des Vermögensverwaltungsvertrags überprüfen wir, ob die getätigten Investitionen weiterhin zu der Anlagestrategie passen.

1.1.3 Beratungsfreies Geschäft

Als weitere Dienstleistung bieten wir Ihnen die Möglichkeit des beratungsfreien Geschäfts an.

Beratungsfreies Geschäft heißt: Sie selbst treffen Entscheidungen zur Anlage Ihres Vermögens, also zum Kauf oder Verkauf bestimmter Finanzinstrumente. Sie treffen Entscheidungen ohne eine persönliche Anlageempfehlung von uns.

Wenn Sie uns mit einem beratungsfreien Kauf oder Verkauf eines Finanzinstruments beauftragen, führen wir eine Angemessenheitsprüfung durch. Das heißt: Wir überprüfen Ihre Kenntnisse und Erfahrungen, die Risiken eines Geschäfts in ein gewünschtes Finanzinstrument angemessen beurteilen zu können. Dazu bitten wir Sie um entsprechende Angaben. Anders als bei der Anlageberatung berücksichtigen wir Ihre Anlageziele und finanziellen Verhältnisse aber nicht. Eventuell stellen wir durch die Angemessenheitsprüfung fest, dass Sie die Risiken eines Geschäfts in ein gewünschtes Finanzinstrument nicht angemessen einschätzen können. Dann weisen wir Sie darauf hin. Nach unserem Hinweis können Sie trotzdem verlangen, dass wir Ihren Auftrag ausführen. Dann führen wir Ihren Auftrag auch wie gewünscht aus.

1.1.4 Typische Wertpapiernebendienstleistungen

In Verbindung mit typischen Dienstleistungen, die Sie bei Geschäften in Finanzinstrumenten nutzen können, bieten wir Ihnen die folgende Wertpapiernebendienstleistung an:

1.2 Gesamtpreis

Für den Kauf eines Finanzinstruments müssen Sie einen Preis bezahlen. Außerdem fallen bei Geschäften in Finanzinstrumenten in der Regel Kosten an. Die Kosten können im Preis für das Finanzinstrument berücksichtigt sein. Sie können aber auch gesondert anfallen.

Das Preis- und Leistungsverzeichnis zum Wertpapiergeschäft und weitere Kosteninformationen stellen wir Ihnen zur Verfügung.

Steuerliche Auswirkungen
Grundsätzlich müssen Sie für Einkünfte aus Geschäften in Finanzinstrumenten die sogenannte Kapitalertragsteuer zahlen. Unter Umständen sind Ihre Einkünfte aus Geschäften in Finanzinstrumenten aber auch von der Steuer befreit. Das ist zum Beispiel bei Freibeträgen der Fall, also bestimmten steuerfreien Beträgen. Oder Sie sind durch das Finanzamt von Ihrer Steuerpflicht befreit. Die Kapitalertragsteuer wird gewöhnlich von der Bank eingezogen, bei der Sie ein Depot haben.

Die steuerlichen Auswirkungen von Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen sind von Ihren individuellen Umständen abhängig. Daher sollten Sie sich an eine Steuerberatung wenden.

1.3 Leistungsbedingungen

Bei Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen bestehen zwischen Ihnen und uns gegenseitige Pflichten. Diese werden vertraglich vereinbart. Die gegenseitigen Pflichten stehen unter anderem in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und in den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte. Wir sind verpflichtet, Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Interesse unserer Kundinnen und Kunden zu erbringen.

1.4 Vertragslaufzeit

Bei einmaligen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen gibt es keine Vertragslaufzeit. Ein Beispiel dafür ist die Anlageberatung.

Bei Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen kann es nur bei Verträgen eine Vertragslaufzeit geben, die auf Dauer angelegt sind. Der Vertrag kann auch auf unbestimmte Dauer abgeschlossen werden. Das gilt zum Beispiel für die Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung) und das Depotgeschäft, also für den Vermögensverwaltungsvertrag und den Depotvertrag.

Beim Kommissionsgeschäft gilt der Auftrag grundsätzlich für einen Handelstag (= Tag, an dem an einer Börse gehandelt wird). Einzelheiten und Ausnahmen stehen in den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte.

1.5 Kündigungsbedingungen

Einen Vermögensverwaltungsvertrag oder einen Depotvertrag können Sie jederzeit kündigen. Sie müssen dabei keine Kündigungsfrist einhalten. Das gilt unter Umständen nicht, wenn Sie mit uns etwas anderes vereinbart haben (siehe die AGB-Banken, Nummer 18). Ergänzend und für alle anderen Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen gilt: Es kann ein gesetzliches Kündigungsrecht bestehen.

1.6 Garantiemöglichkeiten

Bei Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen gibt es in der Regel keine Garantien. Wir garantieren zum Beispiel nicht, dass sich der Wert eines Finanzinstruments in einer bestimmten Weise entwickeln wird. Trotzdem können Sie oder wir zur Haftung herangezogen werden, wenn Sie oder wir vertragliche Verpflichtungen verletzen.

1.7 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

Wir können unsere Aufträge im Bereich der Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen digital anbieten. Das heißt, dass Sie OnlineBanking nutzen können. Dann erreichen Sie die digitale Funktionalität und Kompatibilität mit den gängigen, aktuellen Betriebssystemen und Browsern.

Das sollten Sie bei den jeweiligen digitalen Umgebungen beachten:

- **Desktop Plattformen**
  Sie sollten bei dem Betriebssystem Windows die Browser Edge, Chrome oder Firefox/Firefox ESR und bei dem Betriebssystem MacOS den Browser Safari verwenden.
- **Mobile Plattformen mit Android**
  Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellten Apps (VR Banking App/SecureGo plus), den Chrome Browser oder den Samsung Browser verwenden.
- **Mobile Plattformen iOS/iPadOS**
  Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellten Apps (VR Banking App/SecureGo plus) oder den Safari Browser verwenden.

1.8 Widerrufsrecht

Bei Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen gibt es kein besonderes Widerrufsrecht. Bei einem Vermögensverwaltungsvertrag oder Depotvertrag kann im Einzelfall ein Widerrufsrecht bestehen. Widerrufsrecht heißt: Sie können Ihre Vertragserklärung zurücknehmen. Sie sind dann nicht mehr an den Vertrag gebunden.

Ob ein Widerrufsrecht besteht, hängt von den folgenden Bedingungen ab:

- Ein Widerrufsrecht besteht prinzipiell nicht, wenn wir mit Ihnen den Vertrag als Präsenz-Geschäft abgeschlossen haben. Präsenz-Geschäft heißt: Beim Vertragsabschluss sind Sie und wir gleichzeitig körperlich in unseren Geschäftsräumen anwesend.
- Ein Widerrufsrecht besteht prinzipiell dann, wenn wir mit Ihnen den Vertrag außerhalb unserer Geschäftsräume oder als Fernabsatz-Geschäft abgeschlossen haben. Fernabsatz-Geschäft heißt: Wir haben mit Ihnen den Vertrag ausschließlich mit Fernabsatz-Mitteln abgeschlossen. Fernabsatz-Mittel sind zum Beispiel: Brief, Fax, E-Mail, SMS und Online-Formular.

Wenn ein Widerrufsrecht besteht, gelten die folgenden Bedingungen:

- Voraussetzung für das Widerrufsrecht ist unter anderem, dass wir mit Ihnen den Vertrag abgeschlossen haben.
- Sie müssen Ihren Widerruf innerhalb einer Frist von 14 Tagen gegenüber uns erklären.
- Dabei müssen Sie keine Gründe angeben.

Genauere Informationen zum Widerrufsrecht finden Sie in Ihren vorvertraglichen Informationen.

1.9 Vertragsablauf

Im Folgenden beschreiben wir Ihnen den Vertragsablauf bei einer Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung) und bei einem Depotgeschäft.

1.9.1 Finanzportfolioverwaltung (Vermögensverwaltung)

Der Ablauf eines Vermögensverwaltungsvertrags umfasst:

1. Vertragseinleitung
2. Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen
3. Vertragsabschluss
4. Vertragslaufzeit
5. Vertragsende

Vertragseinleitung
Wenn Sie Interesse an einem Vermögensverwaltungsvertrag haben, können Sie uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren: per Telefon, über unsere Website oder durch Ihren Besuch in unseren Filialen. Wir werden dann mit Ihnen Gespräche führen und Ihnen sagen, welche Bedingungen möglich sind und welche Informationen wir von Ihnen brauchen.

Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen
Wenn Sie den Vermögensverwaltungsvertrag außerhalb unserer Filialen oder als Fernabsatz-Geschäft (das heißt per E-Mail, Telefon, Brief oder Fax) abschließen, bekommen Sie von uns die vorvertraglichen Informationen (kurz: VVI). Hier informieren wir Sie vor allem über Ihr Widerrufsrecht.

Vertragsabschluss
Wir bitten Sie zunächst um Angaben, damit wir Ihnen eine geeignete Vermögensverwaltung anbieten können.

Wir machen Ihnen ein Angebot. Das Angebot enthält Details zur Anlagestrategie, die wir Ihnen empfehlen. Es enthält auch Details zu den Kosten und zu den weiteren Vertragsbedingungen. Dazu gehört auch, welche Ihrer Vermögensgegenstände (Konto-Guthaben, Wertpapiere, andere Vermögenswerte) in welcher Höhe Gegenstand der Vermögensverwaltung sein sollen (Portfolio). Das bedeutet: Das Portfolio stellt die Gesamtheit der verwalteten Vermögensgegenstände dar.

Wenn Sie unser Angebot annehmen, kommt der Vermögensverwaltungsvertrag zustande.

Vor dem Vertragsabschluss haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen. Nach dem Vertragsabschluss können Sie den Vertrag in bestimmten Fällen noch innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe 1.8).

Vertragslaufzeit
Während der Vertragslaufzeit verwalten wir Ihr Portfolio entsprechend der festgelegten Anlagestrategie. Das heißt: Wir treffen die nötigen Anlage-Entscheidungen. Zudem stellen wir sicher, dass Ihr Portfolio die aktuellen Marktbedingungen berücksichtigt. Dazu erfolgen regelmäßige Überprüfungen und Anpassungen des Portfolios nach Maßgabe der festgelegten Anlagestrategie.

Sie bekommen von uns regelmäßig und gegebenenfalls bei bestimmten Anlässen Berichte über die Wertentwicklung Ihres Portfolios. Zudem haben Sie die Möglichkeit, Ihre Anlagestrategie anzupassen.

Vertragsende
Der Vertrag endet in den folgenden Fällen:

- Sie oder wir haben den Vertrag gekündigt (siehe 1.5).
- Sie haben den Vertrag widerrufen (siehe 1.8).

1.9.2 Depotvertrag

Der Ablauf eines Depotvertrags umfasst:

1. Vertragseinleitung
2. Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen
3. Vertragsabschluss
4. Vertragslaufzeit
5. Vertragsende

Vertragseinleitung
Wenn Sie Interesse an einem Depotvertrag haben, können Sie uns auf verschiedenen Wegen kontaktieren: per Telefon oder durch Ihren Besuch in unseren Filialen. Wir werden dann mit Ihnen Gespräche führen und Ihnen sagen, welche Bedingungen möglich sind und welche Informationen wir von Ihnen brauchen.

Vertragsvorbereitung: Vorvertragliche Informationen
Wenn Sie den Depotvertrag außerhalb unserer Filialen oder als Fernabsatz-Geschäft (das heißt per E-Mail, Telefon, Brief oder Fax) abschließen, bekommen Sie von uns die vorvertraglichen Informationen (kurz: VVI). Hier informieren wir Sie vor allem über Ihr Widerrufsrecht.

Vertragsabschluss
Zum Abschluss eines Depotvertrags kommt es, wenn Sie und wir uns über die Vertragsbedingungen geeinigt haben (insbesondere die Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte). Vor dem Vertragsabschluss haben Sie und wir keine vertraglichen Verpflichtungen. Nach dem Vertragsabschluss können Sie den Vertrag in bestimmten Fällen noch innerhalb von 14 Tagen widerrufen (siehe 1.8).

Vertragslaufzeit
Wenn wir den Vertrag mit Ihnen abgeschlossen haben, regelt dieser, welche Leistungen Sie von uns erwarten können.

Nach Vertragsschluss bekommen Sie von uns eine Depotnummer und die Zugangsdaten zu Ihrem Depot.

Vertragsende
Der Vertrag endet in den folgenden Fällen:

- Sie oder wir haben den Vertrag gekündigt (siehe 1.5).
- Sie haben den Vertrag widerrufen (siehe 1.8).

2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.

Beschwerde bei der Bank
Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns sehr wichtig. Daher wollen wir Ihnen die Möglichkeit zur Kritik geben.

Wenn Sie eine Beschwerde zu unserer Dienstleistung haben, können Sie diese elektronisch, schriftlich oder mündlich äußern:

Name der Bank
Sparda-Bank Berlin eG

Name der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden
Zentrale Beschwerdestelle

Postanschrift
Georgenstraße 23
10117 Berlin

Telefon
030 / 420 80 420

Telefax
030 / 428 30 370

E-Mail-Adresse der Stelle/Abteilung zur Bearbeitung der Beschwerden
hallo@sparda-berlin.de

Wir bitten Sie, bei einer Beschwerde die folgenden Punkte zu beachten:

- Geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Adresse und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse und Kontonummer).
- Beschreiben Sie den Sachverhalt und formulieren Sie Ihr Anliegen.
- Fügen Sie Kopien von Unterlagen zu Ihrem Anliegen bei, wenn Sie diese haben.

Ihre Angaben helfen uns, Ihre Beschwerde möglichst schnell zu bearbeiten, eventuelle Rückfragen mit Ihnen zu klären und Ihnen verlässlich zu antworten.

Wir versuchen stets, Ihre Beschwerde so schnell wie möglich zu beantworten. Die Dauer der Bearbeitung hängt vor allem davon ab, wie komplex Ihr Anliegen ist. Zudem hängt die Bearbeitungsdauer davon ab, ob wir andere Unternehmen beziehungsweise Personen einbeziehen müssen, zum Beispiel unsere externen Dienstleister.

Grundsätzlich bemühen wir uns, Ihnen innerhalb von drei Wochen zu antworten. Sollte dies nicht möglich sein, werden wir Sie hierüber informieren. Wir nennen Ihnen dann auch den Grund für die Verzögerung. Zudem teilen wir Ihnen mit, wann wir die Bearbeitung Ihrer Beschwerde voraussichtlich abschließen. Wenn wir Ihre Beschwerde bearbeitet haben, erhalten Sie in kurzer Zeit eine ausführliche Antwort.

Beschwerde bei der Bankenaufsicht
Sie können Ihre Beschwerde auch bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einreichen.

Die Postadresse ist:
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Die BaFin gibt Ihnen im Internet wichtige Informationen zu Beschwerden über Unternehmen, die sie beaufsichtigt.
Sie finden diese Informationen unter
https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_node.html.

Außergerichtliche Streitbeilegung
Außergerichtliche Streitbeilegung heißt, dass ein Streit ohne ein Gericht geschlichtet wird. Das ist meistens weniger kompliziert. Wenn Sie eine außergerichtliche Streitbeilegung wollen, können Sie sich an bestimmte Verbraucher-Schlichtungsstellen wenden.

Helfen kann Ihnen die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken. Mehr Informationen zu dieser Schlichtungsstelle finden Sie unter https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle. Die genauen Regelungen der Schlichtungsstelle finden Sie auch in einer speziellen Ordnung. Die Ordnung heißt: Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe. Wir stellen Ihnen die Ordnung auf Wunsch gern zur Verfügung.

Ihre Beschwerde an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe Volksbanken Raiffeisenbanken müssen Sie schriftlich verfassen. Bitte schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail an die Verbraucher-Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Bankengruppe.

Die Postadresse ist:
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken
Schellingstraße 4
10785 Berlin

Die E-Mail-Adresse ist:
kundenbeschwerdestelle@bvr.de

Gerichtliche Streitbeilegung
Sie wollen keine außergerichtliche Streitbeilegung, sondern eine gerichtliche Klärung? Dann können Sie auch eine Klage beim Gericht einreichen.

3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

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

Die Anforderungen an die Barrierefreiheit nach dem BFSG finden Sie in den folgenden drei Rechtsgrundlagen:

- Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
- Verordnung über die Barrierefreiheitsanforderungen für Produkte und Dienstleistungen nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz = Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV)
- Richtlinien für barrierefreie Webinhalte = Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

Nach diesen Rechtsgrundlagen muss unsere Dienstleistung vier Prinzipien der Barrierefreiheit erfüllen. Die Prinzipien gelten für die Informationen zu unserer Dienstleistung, was wir mit der vorliegenden Information erfüllen. Zudem gelten die Prinzipien für die Erbringung unserer Dienstleistung. Dazu gehört insbesondere die Barrierefreiheit unserer Geldautomaten und Selbstbedienungsterminals, die Sie im Rahmen unserer Dienstleistung nutzen können.

Das sind die vier Prinzipien der Barrierefreiheit:

- **Wahrnehmbarkeit**
  Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können.
- **Bedienbarkeit**
  Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
- **Verständlichkeit**
  Für möglichst alle sollen die Website-Inhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit**
  Die Website-Inhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien[2] möglichst kompatibel sein.

Die Anforderungen der Barrierefreiheit erfüllen wir in Bezug auf unsere Dienstleistung wie folgt:

Wahrnehmbarkeit
Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist an den Kontext der Nutzung angepasst. Das betrifft die Form, die Schriftart, die Größe, die Kontraste und den Abstand zwischen Buchstaben, Zeilen und Absätzen.
- Sie können die Schriftgröße und den Kontrast der Information individuell anpassen.
- Wenn möglich, wird das Verständnis des Textes durch Grafiken unterstützt.

2 Assistive Technologien sind zum Beispiel Software-Lösungen zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.

Bedienbarkeit
Für die vorliegende Information gilt:

- Sie können die Information jederzeit über die Tastatur aufrufen.
- Sie können die Information über die Website und die Suchfunktion der Website finden. Zudem hat die Information eine Überschrift, Zwischenüberschriften und ein Inhaltsverzeichnis. Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.
- Die Information ist mit dem Angebot der Dienstleistung auf der Website verlinkt.

Verständlichkeit
Für die vorliegende Information gilt:

- Die Information ist in einer einfachen Sprache: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten.[3] Die Information wird über verschiedene Zugangsmöglichkeiten bereitgestellt und zwar über mehr als einen sensorischen Kanal. Das heißt konkret: Sie können diese Information lesen. Und Sie können sich diese Information von einem Programm vorlesen lassen.
- Wenn nötig, werden die Fachbegriffe in dieser Information erläutert.

Robustheit
Für die Informationen auf unserer Website gilt: Unsere Website ist mit assistiven Technologien kompatibel.

Durchführung der Dienstleistung
Werden für die Durchführung der Dienstleistung Webseiten, einschließlich der zugehörigen Online-Anwendungen, oder Mobilgeräte, einschließlich mobiler Apps, in Anspruch genommen, gelten auch für diese in Bezug auf Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit die vorhergehenden Ausführungen. Bei der Durchführung der Dienstleistung im persönlichen Kontakt innerhalb oder außerhalb der Filiale werden individuelle, barrierefreie Lösungen zur Verfügung gestellt.

3 Im GER stehen Kompetenzen von Personen, die Deutsch lernen. Die Kompetenzen sind unterschiedlichen Sprachniveaus zugeordnet. Es gibt sechs Sprachniveaus: A1, A2, B1, B2, C1 und C2. Sprachniveau B2 heißt: Lernende können die deutsche Sprache selbstständig anwenden. Sie können die Hauptinhalte von Texten zu konkreten und abstrakten Themen verstehen.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie sind der Meinung, dass unsere Dienstleistung nicht die Anforderungen des BFSG erfüllt? In diesem Teil der Information informieren wir Sie, an welche Marktüberwachungsbehörde Sie sich wenden können. Sie können einen Antrag bei der Marktüberwachungsbehörde stellen. Die Marktüberwachungsbehörde prüft dann, ob gesetzliche Maßnahmen gegen uns eingeleitet werden.[4]

Die Bundesländer haben eine zentrale Marktüberwachungsbehörde festgelegt. Sie können sich an die folgende Stelle wenden:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen - Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)
Carl-Miller-Str. 6
39112 Magdeburg
Tel.: +49 391 289 230 23
E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de

– Ende der Informationen –

4 Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG.