

Informationen zur Barrierefreiheit unserer Vermögensverwaltung

Informationen für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand: Mai 2025

Guten Tag,

hier informieren wir Sie über die Barrierefreiheit unserer Vermögensverwaltung

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 Dienstleistungen beitragen. Sie ist rechtlich nicht verbindlich. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Die Information ist in 4 Teile gegliedert.

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

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

Inhaltsverzeichnis

- 1 Erläuterung unserer Vermögensverwaltungen
 - 1.1 Grundeigenschaften
 - 1.2 Merkmale von
 - 1.3 Gesamtpreis
 - 1.4 Leistungsbedingungen
 - 1.5 Vertragslaufzeit
 - 1.6 Kündigungsbedingungen
 - 1.7 Garantie-Möglichkeiten
 - 1.8 Digitale Funktionalität und Kompatibilität
 - 1.9 Widerrufsrecht
- 2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde
- 3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung
- 4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

1. Erläuterung unserer Vermögensverwaltung

In diesem Abschnitt erläutern wir Ihnen die Merkmale der von uns angebotenen Vermögensverwaltung . Das umfasst die folgenden Punkte:

1.1 Grundeigenschaften einer Vermögensverwaltung

Vermögensverwaltung (auch: Finanzportfolioverwaltung) heißt: Sie beauftragen uns, Ihr Vermögen für Sie zu verwalten. Das bedeutet, dass wir für Sie die Entscheidung treffen, wie Ihr Geld angelegt wird.

Die Voraussetzungen dafür regelt der Vermögensverwaltungsvertrag. Dieser wird im Rahmen von „Rahmenvereinbarung“ genannt. In diesem Vertrag vereinbaren wir eine Anlagestrategie mit Ihnen. Diese müssen wir immer beachten, wenn wir Entscheidungen zur Anlage Ihres Vermögens treffen.

Der Ablauf der Vermögensverwaltung ist wie folgt:

1. Ermittlung und Empfehlung der geeigneten Anlagestrategie

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

Auf Basis Ihrer Angaben ermitteln wir die für Sie geeignete Anlagestrategie und empfehlen Ihnen diese. In der Anlagestrategie wird festgelegt, in welche Arten von Vermögensgegenständen und wie Ihr Geld angelegt werden soll (Portfolio). Das bedeutet: Das Portfolio stellt die Gesamtheit der von uns für Sie verwalteten Vermögensgegenstände dar. Zudem erläutern wir Ihnen Details zu den Kosten und zu den weiteren Vertragsbedingungen unserer Vermögensverwaltung.

2. Abschluss des Vermögensverwaltungsvertrags

Wenn Sie mit der Anlagestrategie zufrieden sind, können Sie ein Angebot zum Abschluss der Vermögensverwaltung abgeben. Sobald wir Ihr Angebot annehmen, kommt der Vermögensverwaltungsvertrag zustande.

3. Laufende Verwaltung Ihres Portfolios

Während der Vertragslaufzeit verwalten wir Ihr Portfolio entsprechend der festgelegten Anlagestrategie. Das heißt: Wir treffen die nötigen Anlageentscheidungen. Zudem stellen wir sicher, dass Ihr Portfolio die aktuellen Marktbedingungen berücksichtigt. Dazu erfolgen regelmäßige Überprüfungen und Anpassungen des Portfolios nach Maßgabe der festgelegten Anlagestrategie. Ebenso überprüfen wir regelmäßig, ob Ihre Anlagestrategie weiterhin für Sie geeignet ist.

Sie bekommen von uns regelmäßig und gegebenenfalls bei bestimmten Anlässen Berichte über die Wertentwicklung Ihres Portfolios. Zudem haben Sie die Möglichkeit, Ihre Anlagestrategie anzupassen. Dies kann dann notwendig werden, wenn sich Ihre Angaben ändern sollten. Dann sollten Sie uns die Änderungen mitteilen.

1.2 Merkmale unserer Vermögensverwaltung

Bei unserer Vermögensverwaltung wird Ihr Geld ausschließlich in eine bestimmte Art von Wertpapieren, nämlich in Investmentfondsanteile, investiert. In einem Investmentfonds werden die Gelder der Anleger gesammelt und dann, entsprechend den Richtlinien des Investmentfonds, breit gestreut wieder angelegt.

Eine Vermögensverwaltung und auch eine Geldanlage in Investmentfonds ist jeweils mit Chancen und Risiken verbunden. Es gibt eine Broschüre, die einen Überblick darüber gibt. Diese Broschüre heißt: Basisinformationen zur Geldanlage in Wertpapiere im Rahmen einer Vermögensverwaltung. Diese Broschüre stellen wir Ihnen zur Verfügung.

Der Vermögensverwalter darf Ihr Geld dabei immer nur in Investmentfonds investieren, die zu Ihrer Anlagestrategie passen. Hierbei spielt das Verhältnis zwischen Chancen und Risiken eine wichtige Rolle. Die Chance auf höhere Renditen und somit Gewinne geht oft mit höheren Risiken einher. Das bedeutet, dass Sie sowohl mehr verdienen als auch mehr verlieren können.

Wertpapiere werden grundsätzlich in Wertpapierdepots verwahrt. Dies trifft auch für die im Rahmen der Vermögensverwaltung gekauften Investmentfondsanteile zu. Sie müssen deshalb zusätzlich zu dem Vermögensverwaltungsvertrag mit uns, auch einen Depotvertrag mit der Union Investment Service Bank AG (USB) abschließen. Aus diesem Vertrag ergeben sich zwischen Ihnen und der USB weitere Rechte und Pflichten. Die USB wird Sie darüber genauer informieren.

1.3 Gesamtpreis

Für die Vermögensverwaltung müssen Sie einen Preis bezahlen: die Servicegebühr. Die Höhe der Servicegebühr wird in einem bestimmten jährlichen Prozentsatz angegeben (zum Beispiel 1,5% im Jahr). Die Berechnung erfolgt konkret wie folgt: Es wird der Gesamtwert aller Investmentfondsanteile in Ihrer

Vermögensverwaltung zu bestimmten Stichtagen ermittelt. Sie schulden dann den vereinbarten Prozentsatz dieses ermittelten Gesamtwertes als Servicegebühr.

Die Servicegebühr wird über einen Verkauf von Investmentfondsanteilen aus Ihrer Vermögensverwaltung bezahlt. Dies geschieht grundsätzlich einmal im Jahr; kurz vor Weihnachten.

Alle Informationen zur Servicegebühr finden Sie im Preis- und Leistungsverzeichnis . Dieses stellen wir Ihnen zur Verfügung.

1.4 Steuerliche Auswirkungen

Grundsätzlich müssen Sie auf Ihre Einkünfte aus der Vermögensverwaltung Steuern bezahlen: Dies sind die sogenannte Kapitalertragsteuer, eventuell der Solidaritätszuschlag und bei Mitgliedschaft in einer Kirche: die Kirchensteuer. Unter Umständen sind Ihre Einkünfte 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 Steuern werden gewöhnlich von der USB eingezogen, bei der Sie ein Depot haben.

Die steuerlichen Auswirkungen der Vermögensverwaltung sind von Ihren individuellen Umständen abhängig. Sie können sich dazu an eine Steuerberatung wenden.

1.5 Vertragslaufzeit

Der Vermögensverwaltungsvertrag wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen.

1.6 Kündigungsbedingungen

Den Vermögensverwaltungsvertrag können Sie jederzeit kündigen. Sie müssen keine Frist einhalten.

Sie können auch ohne zu kündigen jederzeit Ihr Geld ganz oder teilweise wieder aus der Vermögensverwaltung herausnehmen.

Der zwischen uns abgeschlossene Vermögensverwaltungsvertrag und der Depotvertrag zwischen Ihnen und der USB sind miteinander verbunden. Immer wenn einer dieser Verträge endet, dann endet auch der andere. Grund dafür ist, dass eine Geldanlage in Wertpapieren nur möglich ist, wenn ein Depot für Sie vorhanden ist.

1.7 Garantie-Möglichkeiten

Der Vermögensverwalter kann nicht garantieren, dass Sie mit der Vermögensverwaltung einen Gewinn erzielen. Er haftet auch grundsätzlich nicht für Verluste. Jede Geldanlage in Wertpapiere birgt auch Risiken. Wir garantieren zum Beispiel nicht, dass sich der Wert eines Wertpapiers in einer bestimmten Weise entwickeln wird.

1.8 Digitale Funktionalität und Kompatibilität

Unsere Vermögensverwaltung ist ein digitales Angebot. Gegebenenfalls können Sie die Vermögensverwaltung über unsere Internetseite selbständig abschließen. Sie müssen dafür die Abschlussstrecke durchlaufen und sämtliche Pflichtangaben darin eintragen. Die Abschlussstrecke kann über alle gängigen Browser aufgerufen werden. Sie ist mit allen Betriebssystemen kompatibel. Sie können die Abschlussstrecke auch über Ihr Handy aufrufen.

Für Aufträge im Bereich der Vermögensverwaltung bieten wir Ihnen den digitalen Weg an.

Sie können dafür das Kundenportal zu Ihrer Vermögensverwaltung nutzen. Das Kundenportal können Sie über das Internet aufrufen. Sie benötigen hierfür Zugangsdaten. Sie erhalten bei Abschluss der Vermögensverwaltung eine E-Mail an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse. Diese enthält einen Link, über den Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten festlegen können.

Das Kundenportal können Sie auch über Ihr Handy (Smartphone) aufrufen.

Als Privatkunde haben Sie daneben gegebenenfalls auch die Möglichkeit, für Aufträge zur Vermögensverwaltung, beispielsweise Einzahlungen oder Auszahlungen, unser Online-Banking zu nutzen. Unser Online-Banking können Sie ebenfalls im

Internet aufrufen. Sie benötigen dafür Zugangsdaten, einen so genannten „VR-Netkey“. Diesen können Sie bei uns beantragen. Sie können Ihr Online-Banking auch über Ihr Handy (Smartphone) aufrufen. Über die Barrierefreiheit unseres Online-Bankings informieren wir Sie in einem gesonderten Informationsdokument.

Egal für welchen digitalen Weg Sie sich entscheiden: Kundenportal und gegebenenfalls Online-Banking können beide mit allen gängigen Browsern aufgerufen werden. Beide sind auch mit allen gängigen Betriebssystemen kompatibel.

Das sollten Sie bei der Nutzung der digitalen Wege beachten:

- Desktop Plattformen
Sie sollten bei dem Betriebssystem Windows die Browser Edge, Chrome oder Firefox/ Firefox ESR und bei dem Betriebssystem MacOS die Browser Safari, Firefox/ Firefox ESR und Chrome verwenden.
- Mobile Plattformen mit Android
Sie sollten mit Smartphones oder Tablets die bereitgestellten Apps (Online-Banking: 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 die Browser Safari, Firefox/ Firefox ESR und Chrome verwenden.

1.9 Widerrufsrecht

Bei unserer Vermögensverwaltung können Sie ein Widerrufsrecht haben.

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 in unserer Filiale körperlich 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 mit Fernabsatz-Mitteln abgeschlossen. Fernabsatzmittel sind zum Beispiel: Brief, E-Mail, Online-Formular und Telefon.

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.

Zum Umfang des Widerrufsrechts: Das Widerrufsrecht bezieht sich nur auf den Vermögensverwaltungsvertrag. Die Verwaltungstätigkeit endet mit der Ausübung des Widerrufsrechts.

Die Einzahlungen von Geldern in die Vermögensverwaltung kann nicht widerrufen werden. Sie können eingezahlte Gelder aber jederzeit wieder aus der Vermögensverwaltung herausnehmen. Sie tragen aber die bis zum Widerruf angefallenen Verluste oder Gewinne.

Genauere Informationen zum Widerrufsrecht stehen in den Vorvertraglichen Informationen.

2 Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde

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

Beschwerde beim Vermögensverwalter

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:

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

- Geben Sie Ihre Kontaktdaten an (Adresse und Telefonnummer, gegebenenfalls E-Mail-Adresse und Depotnummer).
- 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 Aufsichtsbehörde

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/beschwerdenstreitschlichtung_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 Verbraucherschlichtungsstellen wenden.

Schlichtungsstelle der genossenschaftlichen Finanzgruppe Volksbanken Raiffeisenbanken

Weitere Schlichtungsstellen

Helfen kann Ihnen die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank oder die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Diese Schlichtungsstellen bearbeiten jeweils bestimmte Beschwerden. Das hängt davon ab, welche Rechtsgrundlagen angewendet werden müssen. Sie müssen prüfen, welche Schlichtungsstelle Ihre Beschwerde bearbeitet. An diese Schlichtungsstelle wenden Sie sich.

Wenn Sie Beschwerden zu Finanzdienstleistungen haben, werden grundsätzlich die folgenden Rechtsgrundlagen angewendet:

- (1) die Vorschriften zu Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB);
- (2) die §§ 491 bis 508, 511 und 655 a bis 655 d des BGB sowie Artikel 247 a § 1 des Einführungsgesetzes zum BGB;
- (3) die Vorschriften zu Zahlungsdiensteverträgen in
 - a. den §§ 675 c bis 676 c des BGB,
 - b. der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009 über grenzüberschreitende Zahlungen in der Gemeinschaft und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2560/2001 (ABl. EU L 226 vom 9.10.2009, S. 11), die durch Artikel 17 der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22) geändert worden ist,
 - c. der Verordnung (EU) Nr. 260/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2012 zur Festlegung der technischen Vorschriften und der Geschäftsanforderungen für Überweisungen und Lastschriften in Euro und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 924/2009 (ABl. L 94 vom 30.3.2012, S. 22), die durch die

Verordnung (EU) Nr. 248/2014 (ABl. L 84 vom 20.3.2014, S. 1) geändert worden ist,

- d. der Verordnung (EU) 2015/751 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2015 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (ABl. L 123 vom 19.5.2015, S. 1);
- (4) die Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes, soweit diese Vorschriften die Pflichten von E-Geld-Emittenten oder Zahlungsdienstleistern gegenüber ihren Kunden begründen;
 - (5) die Vorschriften des Zahlungskontengesetzes, die das Verhältnis zwischen einem Zahlungsdienstleister und einem Verbraucher regeln;
 - (6) die Vorschriften des Kapitalanlagegesetzbuchs, wenn am Streit Verbraucher beteiligt sind oder
 - (7) sonstige Vorschriften im Zusammenhang mit Verträgen zwischen Verbrauchern und durch das Kreditwesengesetz beaufsichtigten Unternehmen, die Bankgeschäfte nach § 1 Abs. 1 Satz 2 des Kreditwesengesetzes oder Finanzdienstleistungen nach § 1 Abs. 1 a Satz 2 des Kreditwesengesetzes betreffen.

Die Schlichtungsstelle der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (1) bis (5) angewendet werden müssen. Die Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank bearbeitet Beschwerden, bei denen die Rechtsgrundlagen (6) bis (7) angewendet werden müssen.

Die genauen Regelungen der Verbraucher-Schlichtungsstellen finden Sie in den jeweiligen Verfahrensordnungen. Die Schlichtungsstellen stellen Ihnen die Ordnungen auf Wunsch gern zur Verfügung. Bitte schreiben Sie einen Brief oder eine E-Mail an die jeweilige Schlichtungsstelle.

Die Postadresse der Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank

ist:

Deutsche Bundesbank
Postfach 10 06 02
60006 Frankfurt am Main

Die E-Mail-Adresse ist:

schlichtung@bundesbank.de

Die Postadresse der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

ist:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn

Die E-Mail-Adresse ist:

schlichtungsstelle@bafin.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 Vermögensverwaltung

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

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 Vermögensverwaltung vier Prinzipien der Barrierefreiheit erfüllen. Die Prinzipien gelten auch für die Informationen zu unserer Dienstleistung, was wir mit der vorliegenden Information erfüllen. Zudem gelten die Prinzipien für die Erbringung unserer Vermögensverwaltung. Dazu gehört insbesondere die Barrierefreiheit unserer Abschlussstrecken und Kundeportale, die im Rahmen der Vermögensverwaltung genutzt werden 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 Inhalte lesbar und klar verständlich sein.
- Robustheit: Die Inhalte von Internetseiten müssen mit sogenannten assistiven Technologien¹ möglichst kompatibel sein.

¹ Assistive Technologien sind zum Beispiel Software-Lösungen zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text.

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

a) Wahrnehmbarkeit

Für unsere Abschlussstrecken und unser Kundenportal in der Vermögensverwaltung gilt:

- Elemente zum Anklicken und Schaltflächen und auch sonstige Bedienelemente sind mit einer Beschreibung in Textform versehen.
- Videos oder Bilder haben Untertitel oder eine Beschreibung ihres Inhalts in Textform.
- Die Abschlussstrecken und Kundenportal wurden so programmiert, dass Vorlesesoftware die Inhalte erfassen und wiedergeben kann. Elemente zum Anklicken und Schaltflächen und auch Bedienelemente (zum Beispiel Links, Buttons, Formularelemente) sind so umgesetzt, dass sie mit gängiger Hilfssoftware des Betriebssystems kompatibel sind. Statusmeldungen werden korrekt angezeigt.
- Eingabefelder, in die Daten eingetragen werden müssen, können automatisch vorbefüllt und vervollständigt werden.
- Wichtige Informationen werden nicht allein durch Farbe oder andere Eigenschaften (wie Größe, Positionierung oder Form) vermittelt.
- Die Farbgestaltung entspricht den Barrierefreiheitsanforderungen: es gibt einen ausreichenden Kontrast zwischen Text und Hintergrund, um die Lesbarkeit zu gewährleisten.

Für die vorliegende Information sowie sämtliche Berichte und Dokumente im Rahmen der Vermögensverwaltung gilt:

- Die Information und die Berichte sind 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 und der Berichte individuell anpassen.

- Wenn möglich, wird das Verständnis des Textes durch Grafiken unterstützt.

b) Bedienbarkeit

Für unsere Abschlussstrecken und unser Kundenportal in der Vermögensverwaltung gilt:

- Die Inhalte sind ausschließlich mit der Tastatur bedienbar.
- Das Vorhandensein von Seitenelementen wird sichtbar angezeigt, wenn diese angesteuert werden und wenn sie den Tastaturfokus erhalten.
- Es besteht keine Tastaturfalle. Das bedeutet: der Tastaturfokus kann auf ein Element der Seite bewegt und wieder wegbewegt werden.
- Es sind keine Tastatur-Kurzbefehle oder Ziehbewegungen oder komplexe Gesten erforderlich, um Inhalte zu verschieben.
- Formulare, Buttons und andere Bedienelemente sind eindeutig gekennzeichnet, gut sichtbar und leicht erreichbar.
- Inhalte werden ohne Zeitbegrenzung angezeigt.
- Sie haben einen beschreibenden und informativen Dokumententitel.

Für die vorliegende Information gilt:

- Sie können die Information jederzeit über die Tastatur aufrufen.
- Sie können die Information über die Internetseite und die Suchfunktion der Internetseite finden. Zudem hat die Information eine Überschrift, Zwischenüberschriften und ein Inhaltsverzeichnis. Diese Elemente dienen Ihnen als Orientierung.
- Die Information ist mit dem Angebot der Vermögensverwaltung auf der Internetseite verlinkt.
- Diese Information wird zudem den vorvertraglichen Informationen zum Vermögensverwaltungsvertrag beigefügt. Sie erhalten diese Information auf einem dauerhaften Datenträger vor Vertragsabschluss.

Für Berichte und Dokumente im Rahmen der Vermögensverwaltung gilt:

- Die Berichte und Dokumente werden Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt. Dies ist grundsätzlich eine elektronische Postbox. Die elektronische Postbox können Sie jederzeit im Kundenportal der Vermögensverwaltung und gegebenenfalls im Online-Banking einsehen.
- Die Berichte und Dokumente enthalten Überschriften und gegebenenfalls Zwischenüberschriften, an denen Sie sich orientieren können.

c) Verständlichkeit

Für unsere Abschlussstrecken und das Kundenportal in der Vermögensverwaltung gilt:

- Unsere Prozesse besitzen eine einheitliche Struktur und Navigation, damit sich Nutzer schnell zurechtfinden können.
- Wir haben Maßnahmen ergriffen damit Sprachausgaben die richtige Aussprache wählen können.
- Bei Benutzereingaben gewährleisten wir Hilfestellung, um fehlerhafte Eingaben zu vermeiden, Fehleingaben zu erkennen und notwendige Korrekturen vorzunehmen. Formulare und interaktive Bedienelemente sind klar beschriftet und leicht zu bedienen. Fehlermeldungen sind verständlich formuliert und enthalten konkrete Hilfestellungen zur Fehlerbehebung.

Für die vorliegende Information und die Berichte im Rahmen der Vermögensverwaltung gilt:

- Diese Information und alle Berichte sind in einer einfachen Sprache gehalten: Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten. Die Information und Berichte werden über verschiedene Zugangsmöglichkeiten bereitgestellt, und zwar über mehr als einen sensorischen Kanal. Das heißt konkret: Sie können diese selbst lesen. Und Sie können sich diese Information und die

Berichte auch von einem Programm vorlesen lassen. Diese Information und die Berichte sind mit gängigen Vorleseprogrammen kompatibel.

- Wenn nötig, werden die Fachbegriffe in dieser Information und in den Berichten erläutert.

d) Robustheit

- Unsere Internetseiten sind mit assistiven Technologien kompatibel.
- Die Struktur der Internetseite ist so organisiert, dass jedes Element klar mit einem Anfang und einem Ende gekennzeichnet ist. Diese sogenannten Markup-Elemente sind richtig angeordnet und es sind keine doppelten Bezeichnungen oder unklare Identifikationen vorhanden. Dies ermöglicht Screenreadern den Umgang mit den Seiten.
- Die Abschlussstrecken und das Kundenportal wurden so programmiert, dass Vorlesesoftware die Inhalte erfassen und wiedergeben kann. Elemente zum Anklicken und Schaltflächen und auch Bedienelemente (zum Beispiel Links, Buttons, Formularelemente) sind so umgesetzt, dass sie mit gängiger Hilfssoftware des Betriebssystems kompatibel sind.

Für unsere Abschlussstrecken und das Kundenportal gilt: Diese sind mit assistiven Technologien kompatibel.

Werden für die Durchführung der Vermögensverwaltung unsere Abschlussstrecken und Kundenportal oder Internetseiten, einschließlich der zugehörigen Online-Anwendungen, oder Mobilgeräte, in Anspruch genommen, gilt: Auch diese erfüllen die zuvor beschriebenen Anforderungen an die Wahrnehmbarkeit, Bedienbarkeit, Verständlichkeit und Robustheit. Bei der Durchführung der Dienstleistung im persönlichen Kontakt innerhalb oder außerhalb der Filiale werden individuelle, barrierefreie Lösungen zur Verfügung gestellt.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie sind der Meinung, dass unsere Vermögensverwaltung nicht die Anforderungen des BFGS 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.

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“ (MLBF)

Anstalt des öffentlichen Rechts mit Sitz in Magdeburg

– Ende der Informationen –