



**Information für Verbraucher nach dem
Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG): Dienstleistungen im
elektronischen Geschäftsverkehr unseren**

**Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG):
Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr unseren..... 1**

1. Kundeninformation	3
2. Erläuterung unserer Dienstleistungen.....	4
2.1 Was sind Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?	4
2.2 Welche Wege gibt es, um Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr zu nutzen?	4
2.3 Welche Kosten entstehen Ihnen bei Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?	5
2.4 Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?	5
2.5 Gibt es ein Widerrufsrecht?	6
3. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde	6
3.1 Kundenbeschwerde (allgemein).....	6
3.2 Außergerichtliche Streitbeilegung	6
4. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.....	7
4.1 Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen	7
4.2 Barrierefreiheit dieser Information.....	8
4.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen.....	8
5. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	8

1. Kundeninformation

FNZ Bank SE

August-Everding-Straße 24

81671 München

Telefon: 089-450460 890

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unseren **Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr**? 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 unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr 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.

2. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie sie funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistung wichtig sind.

2.1 Was sind Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?

Unter dem Begriff „Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr“ fallen digitale Dienste. Diese digitalen Dienste ermöglichen den Abschluss eines Vertrages/ die Beauftragung einer Dienstleistung (z.B. Kontoführungsvertrag, Überweisung). Wir bieten Ihnen digitale Dienste über unsere Website (auf Mobilgeräten wie Smartphones und Tablets) an. Deshalb spricht man auch von digitalen Diensten.

Folgende Dienstleistungen bieten wir im elektronischen Geschäftsverkehr, das heißt digital an:

- Aufträge im Zahlungsverkehr (z.B. Überweisungen)
- Depottransaktionsaufträge (z.B. Käufe und Verkäufe von Wertpapieren)

2.2 Welche Wege gibt es, um Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr zu nutzen?

Bei Aufträgen im Zahlungsverkehr wie z.B. Überweisungen und Depottransaktionsaufträgen wie z.B. Käufe und Verkäufe von Wertpapieren bieten wir Ihnen an, dass Sie Ihre für den Vertragsabschluss erforderlichen Daten digital eingeben können. Das können Sie auf den umgangssprachlich sogenannten Antragstecken tun. Antragstecke meint, dass Sie über einzelne Webseiten, auf welchen Sie Angaben machen können, automatisch weitergeleitet werden. Am Schluss können Sie durch die Bestätigung eines Buttons Ihre Erklärung an uns übermitteln.

Es gibt verschiedene Wege, wie Sie die Antragstecken nutzen können. Entweder können Sie diese auf unserer Webseite oder in der FNZ Bank APP nutzen.

Das müssen Sie bei der Nutzung einer digitalen Antragstrecke beachten:

- Füllen Sie das Antragsformular online aus. Je nach Dienstleistung fragen wir verschiedene Informationen ab. Sie müssen Ihre Kontaktdaten eingeben und persönliche Angaben machen. Eventuell müssen Sie auch weitere Angaben machen.
- Wenn Sie das Antragsformular online ausgefüllt haben, bekommen Sie von uns eine Zusammenfassung.
- Innerhalb der Antragstecke können Sie noch Angaben korrigieren.

- Weiterhin erhalten Sie gegebenenfalls von uns noch bestimmte gesetzlich vorgeschriebene Informationen sowie die entsprechenden Vertragsunterlagen.
- Wenn Sie Ihren Antrag abschicken wollen, klicken Sie auf den entsprechenden Button.

So geht es nach der Betätigung des Buttons weiter:

- Sie erhalten sofort eine Eingangsbestätigung per E-Mail von uns. Damit bestätigen wir Ihnen, dass Ihre Erklärung bei uns eingegangen ist.
- Zudem ist dies bei einigen Dienstleistungen die Bestätigung, dass wir mit Ihnen den Vertrag abschließen und die Dienstleistung ausführen werden.
- Bei manchen Dienstleistungen erhalten Sie von uns eine gesonderte Mitteilung zum Vertragsabschluss, nachdem wir Ihren Antrag geprüft haben.
- Bei manchen Dienstleistungen machen wir Ihnen auf der Grundlage Ihrer Eingaben ein Vertragsangebot und senden Ihnen die entsprechenden Vertragsunterlagen zu. Dieses Angebot können Sie entweder annehmen oder ablehnen.
- Einige unserer Verträge können Sie mit einer digitalen Willenserklärung bestätigen.
- Zudem müssen Sie sich online oder offline ausweisen/ legitimieren.

2.3 Welche Kosten entstehen Ihnen bei Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?

Für Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr berechnen wir keine Kosten.

Jedoch können sich Kosten aus dem Dienstleistungsvertrag ergeben, den wir mit Ihnen abgeschlossen haben. Nähere Informationen zu einzelnen Kosten finden Sie in Ihren Vertragsunterlagen und in dem für das Vertragsverhältnis gültigem Preis- und Leistungsverzeichnis der FNZ Bank SE.

2.4 Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Die Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr stellen wir Ihnen bis auf Weiteres zeitlich unbegrenzt zur Verfügung. Es könnte aber grundsätzlich sein, dass wir Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr anpassen oder nicht mehr anbieten.

Nähere Informationen zu den einzelnen Verträgen/ Dienstleistungen, die Sie im elektronischen Geschäftsverkehr abgeschlossen/beauftragt haben finden Sie in den jeweiligen Vertragsunterlagen

2.5 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Für die Nutzung der Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr gibt es kein Widerrufsrecht.

Über das gesetzliche Widerrufsrecht in Bezug auf den konkreten Vertrag informieren wir Sie vor Abschluss des jeweiligen Vertrages.

3. 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.

3.1 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
- Beschwerden zu Barrierefreiheit an barrierefreiheit@fnz.de
- Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter fnz.de -> Hilfe & FAQs -> Beschwerde

3.2 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. 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.

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

4. 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.

4.1 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).

4.2 Barrierefreiheit dieser Information

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit dieser Information:

- 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: Schriftart, Zeilenlänge, Zeilenabstand und Hervorhebung von wichtigen Texten sind möglichst benutzerfreundlich gewählt.

4.3 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

5. 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:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen -

Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)

Carl-Miller-Str. 6

39112 Magdeburg

Telefon: +49 391 567 6970

E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de