Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten
– Beratungsfreies Geschäft –
– Depotgeschäft –

Information für Verbraucher

nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

(Stand: Februar 2026)

Name und Anschrift der Bank:
Deutsche Bank AG
Taunusanlage 12
60325 Frankfurt am Main

Telefon
069/910-00

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Sie haben Fragen zum Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im **beratungsfreien Geschäft, zum Depotgeschäft** und unseren Dienstleistungen, die damit verbunden sind? 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 von Unternehmen sicherstellen. 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 so alle am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information soll Ihnen das beratungsfreie Geschäft, das Depotgeschäft und unsere Dienstleistungen im beratungsfreien Geschäft erklären. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

Diese Information ist in **4 Teile** gegliedert:

- **Teil 1** mit konkreten Informationen:
  Hier erklären wir das beratungsfreie Geschäft, das Depotgeschäft und unsere Dienstleistungen im beratungsfreien Geschäft.
- **Teil 2, 3 und 4** mit allgemeinen Informationen:
  - Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In **Teil 2** erfahren Sie, wie und wo Sie sich beschweren können.
  - Sie möchten wissen, wie unsere Dienstleistung die Anforderungen des BFSG erfüllt? Das lesen Sie in **Teil 3.**
  - Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In **Teil 4** erfahren Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre Deutsche Bank

Inhaltsübersicht

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen 3

1.1. Was ist der Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft? Und was ist das Depotgeschäft? 3

1.1.1. Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft 3

1.1.2. Depotgeschäft 3

1.2. Was sind Finanzinstrumente? 3

1.3. Wie funktioniert der Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft? Und wie funktioniert das Depotgeschäft? 4

1.3.1. Depotgeschäft 4

1.3.2. Wie kann ich Finanzinstrumente im beratungsfreien Geschäft kaufen und verkaufen? .. 5

1.4. Wie werden meine Aufträge ausgeführt? 6

1.4.1. Festpreisgeschäft 7

1.4.2. Kommissionsgeschäft 7

1.4.3. Abschlussvermittlung 7

1.4.4. Anlagevermittlung 7

1.5. Was passiert, wenn mein Auftrag zum Kauf und Verkauf ausgeführt ist? 7

1.6. Welche Kosten entstehen beim Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten? Und welche Kosten fallen für ihre Verwahrung im Depot an? 8

1.7. Gibt es eine bestimmte Laufzeit für den Vertrag? Wie kann ich kündigen? 9

1.8. Gibt es ein Widerrufsrecht? 9

2. Umgang mit Beschwerden 10

2.1. Beschwerde bei der Bank einlegen 10

2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung 10

3. Merkmale der Barrierefreiheit 11

3.1. Barrierefreiheit der Dienstleistungen 11

3.2. Barrierefreiheit dieser Information 12

3.3. Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen 13

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde 14

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen das beratungsfreie Geschäft, das Depotgeschäft und was unsere Dienstleistungen hierzu sind. Sie erfahren, was das beratungsfreie Geschäft und das Depotgeschäft sind und wie diese funktionieren.

1.1. Was ist der Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft? Und was ist das Depotgeschäft?

1.1.1. Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft

Beratungsfreies Geschäft heißt: Sie selbst entscheiden, wie Sie Ihr Vermögen in Finanzinstrumenten anlegen wollen. Der Name beratungsfreies Geschäft sagt es schon: Wir beraten Sie nicht, wenn Sie uns beauftragen, Finanzinstrumente zu kaufen oder zu verkaufen.

Das Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) schreibt uns Informations- und Schutzpflichten vor, die wir Ihnen gegenüber einhalten müssen. Diese Pflichten sind nach Kundengruppen abgestuft:

- Privatkunden
- professionelle Kunden und
- geeignete Gegenparteien.

Grundsätzlich genießen Sie das höchste Schutzniveau nach dem Wertpapierhandelsgesetz (WpHG) und werden als Privatkunde eingestuft. Auf Ihren Antrag oder durch Festlegung der Bank können Sie auch als professioneller Kunde eingestuft werden. Es gelten jedoch besondere Anforderungen. Ein professioneller Kunde verfügt über ausreichende Erfahrungen und Kenntnisse, um seine Anlage-Entscheidungen selbst zu treffen. Auch kann er die damit verbundenen Risiken angemessen beurteilen. Falls wir Sie als professionellen Kunden einstufen, informieren wir Sie darüber. Dies geschieht, bevor wir eine Dienstleistung für Sie erbringen.

1.1.2. Depotgeschäft

Sie benötigen ein Depot und ein Verrechnungskonto, um Finanzinstrumente im beratungsfreien Geschäft zu kaufen und zu verkaufen. In einem Depot werden Ihre Finanzinstrumente verwahrt und verwaltet.

1.2. Was sind Finanzinstrumente?

Finanzinstrumente sind zum Beispiel:

- **Wertpapiere**, wie Aktien, Anleihen, Zertifikate und Optionsscheine
- **Anteile an Investmentfonds**
- **Derivate**

1.3. Wie funktioniert der Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft? Und wie funktioniert das Depotgeschäft?

1.3.1. Depotgeschäft

Wenn Sie ein Depot eröffnen, schließen wir mit Ihnen einen Vertrag. Darin legen wir die gegenseitigen Rechte und Pflichten fest, die sich aus der Verwahrung und Verwaltung der Finanzinstrumente in diesem Depot ergeben. Dafür füllen Sie den Antrag zur Eröffnung eines Depots aus und unterschreiben ihn. Anschließend geben Sie den Antrag in einer Filiale oder bei einem Berater ab oder Sie schicken ihn uns per Post zu. Beim db Privat Depot können Sie Ihren Antrag zur Eröffnung eines Depots auch elektronisch übermitteln.

In Ihrem Depot verwahren wir Ihre Wertpapiere. Dies stellt keine Finanzportfolio-Verwaltung dar. Das heißt: Wir treffen keine Entscheidung über Ihre Wertpapiere. Auch überwachen wir nicht die Wertpapiere in Ihrem Depot.

Im Rahmen des Vertrages erhalten Sie einmal im Jahr einen Depotauszug. Darin informieren wir Sie über den aktuellen Bestand Ihres Depots.

Bei Wertpapieren wirken wir dabei mit, dass Zinsen und Gewinne sowie rückzahlbare Wertpapiere eingelöst werden. Auch geben wir Ihnen Informationen zu Ihren im Depot verwahrten Wertpapieren weiter, wenn sich diese Informationen auf Ihre Rechte auswirken könnten. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie in unseren Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte und in Ihren weiteren Vertragsunterlagen.
Im Rahmen der Verwahrung und Verwaltung von Finanzinstrumenten sind wir außerdem zu weiteren Berichten verpflichtet.

Wir informieren Sie jedes Quartal

- welche Finanzinstrumente und wie viele davon in Ihrem Depot sind.
- welchen jeweiligen Marktwert die Finanzinstrumente haben.
- welche Finanzinstrumente für ein Wertpapier-Finanzierungsgeschäft verwendet wurden.

Auf Wunsch erhalten Sie jederzeit eine Aufstellung darüber, welche und wie viele Finanzinstrumente in Ihrem Depot sind.

Außerdem sind wir gesetzlich verpflichtet, Sie als Privatkunde zu informieren, wenn sich der Wert eines sogenannten gehebelten Wertpapieres in Ihrem Depot verändert. Genauer gesagt, wenn dieses Wertpapier um 10 % und einem Vielfachen davon (20 %, 30 %, ..., 100 %) fällt. Gehebelte Wertpapiere sind so konstruiert, dass sie im Vergleich zu ihrem jeweiligen Basiswert einen 2-fachen oder höheren Hebel aufweisen.

Zu einem Depot gehört auch ein Verrechnungskonto. Darauf buchen wir alle Geldbeträge. Sie haben bereits ein Girokonto bei uns? Dann können Sie dies als Verrechnungskonto für ein **db Privat Depot** nutzen. Sie haben noch kein Verrechnungskonto oder Girokonto oder wollen kein

vorhandenes nutzen? Dann eröffnen Sie gleichzeitig mit dem Depot ein dazugehöriges Verrechnungskonto. Dieses Konto nennen wir auch Anlagekonto.

Für das **Wealth Management Depot** können Sie ein bereits vorhandenes Verrechnungskonto nutzen. Ein Zahlungsverkehrs-Konto, z. B. ein Girokonto, können Sie nicht dafür verwenden. Haben Sie noch kein Verrechnungskonto oder wollen ein vorhandenes nicht nutzen? Dann eröffnen Sie gleichzeitig mit dem Depot ein dazugehöriges Verrechnungskonto.

Das Verrechnungskonto dient nicht für den laufenden Zahlungsverkehr. Das heißt: Sie können über das Verrechnungskonto keine Daueraufträge, Überweisungsaufträge und Lastschriften erteilen. Wenn Ihr Girokonto als Verrechnungskonto dient, können Sie dieses wie gewohnt nutzen.

Das Zahlungskonto wird in laufender Rechnung geführt. Man bezeichnet das Konto deshalb als Kontokorrent-Konto oder Kontokorrent. Kontokorrent heißt: Wir verrechnen die einzelnen Buchungen am Ende eines vereinbarten Zeitraums. Das Ergebnis (Saldo) erhalten Sie als Rechnungsabschluss. Wir sind nicht verpflichtet, das Guthaben auf Ihrem Verrechnungskonto zu verzinsen.

Sie dürfen Ihr Verrechnungskonto nicht überziehen. (Für Girokonten können abweichende Regelungen gelten). Wir vereinbaren mit Ihnen also keine eingeräumte Kontoüberziehung. Das heißt: Sie dürfen uns nur dann zum Kauf eines Finanzinstruments beauftragen, wenn Ihr Verrechnungskonto ausreichend Guthaben hat, um die Kosten des Auftrags zu decken. Jedoch können wir eine Überziehung dulden. In diesem Fall spricht man von einer geduldeten Kontoüberziehung. Sie haben keinen Anspruch auf eine geduldete Kontoüberziehung. Wenn wir eine Kontoüberziehung dulden, müssen Sie diese unverzüglich zurückzahlen. Das bedeutet, spätestens innerhalb von zwei Wochen, wenn wir nichts Anderes mit Ihnen vereinbart haben. Für die geduldete Kontoüberziehung gilt ein variabler Sollzins. Alle wichtigen Regelungen zur geduldeten Kontoüberziehung finden Sie in den Bedingungen für geduldete Kontoüberziehungen sowie in den Vorvertraglichen Informationen.

Bevor Sie Ihr Depot bei uns eröffnen, bekommen Sie von uns eine **Kosten-Information**. Sie enthält einen Überblick: Was sind die geschätzten Kosten und Folgekosten, die voraussichtlich mit der Verwahrung und Verwaltung von Finanzinstrumenten und mit Käufen und Verkäufen verbunden oder in diesen enthalten sein könnten.

1.3.2. Wie kann ich Finanzinstrumente im beratungsfreien Geschäft kaufen und verkaufen?

Wenn Sie Depot und Verrechnungskonto bei uns eröffnet haben, fragen wir Sie nach Ihren **Kenntnissen und Erfahrungen** mit Finanzinstrumenten.

Danach können Sie uns Aufträge erteilen, Finanzinstrumente zu kaufen oder zu verkaufen. Ihre Aufträge können Sie uns auf den Wegen übermitteln, die Sie vorher mit uns vereinbart haben.

Diese können sein: persönlich in der Filiale, per Telefon, Video-Telefonie oder im Online-Banking.

Bevor wir Ihre Kaufaufträge ausführen, müssen wir prüfen, ob die von Ihnen ausgewählten Finanzinstrumente für Sie **angemessen** sind. Nur dann führen wir den Auftrag aus. Das heißt: Wir prüfen, ob Sie die typischen Risiken der Finanzinstrumente verstehen. Um dies zu beurteilen, nutzen wir die Informationen über Ihre Kenntnisse und Erfahrungen.

Eventuell zeigt unsere Prüfung, dass Ihre Kenntnisse und Erfahrungen nicht ausreichen, um das Risiko des Finanzinstruments einzuschätzen. Oder Sie haben uns die notwendigen Informationen nicht gegeben. Dann können wir nicht prüfen, ob Sie mit Ihren Kenntnissen und Erfahrungen das Risiko einschätzen können. In beiden Fällen warnen wir Sie vor dem Kauf. Danach entscheiden Sie, ob Sie Ihren Auftrag trotzdem erteilen wollen. Wir behalten uns jedoch vor, den Auftrag nicht auszuführen. In diesem Fall informieren wir Sie.

Wenn Sie Finanzinstrumente im beratungsfreien Geschäft kaufen oder verkaufen, prüfen wir nicht, ob das jeweilige Finanzinstrument zu Ihnen passt.

Bevor wir Ihren Auftrag annehmen, informieren wir Sie über die Kosten. Diese Kosten-Information zeigt Ihnen die geschätzten Kosten und Folgekosten, die voraussichtlich mit dem Kauf und Verkauf des Finanzinstruments verbunden oder darin enthalten sein könnten. Gegebenenfalls gibt die Kosten-Information auch an, dass wir für den Kauf oder die Verwahrung eines Finanzinstruments eine Zahlung von Dritten bekommen. Das kann zum Beispiel eine Zahlung von einer Fondsgesellschaft sein. Diese Zahlungen sind in der Regel Vertriebsvergütungen. Man nennt sie auch Zuwendungen.

Wenn wir Sie als professionellen Kunden eingestuft haben, sind wir nicht verpflichtet, Ihnen im beratungsfreien Geschäft eine Kosten-Information zur Verfügung zu stellen.

1.4. Wie werden meine Aufträge ausgeführt?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Ihre Aufträge zum Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten auszuführen. Man unterscheidet

- das Festpreisgeschäft (siehe 1.4.1),
- das Kommissionsgeschäft (siehe (1.4.2),
- die Abschlussvermittlung (siehe 1.4.3) und
- die Anlagevermittlung (siehe 1.4.4).

In der Regel schließen wir mit Ihnen Wertpapier-Geschäfte in Form von Kommissions- oder Festpreisgeschäften ab.

1.4.1. Festpreisgeschäft

Bei einem Festpreisgeschäft schließen Sie mit uns einen Kauf- oder Verkaufsvertrag für ein bestimmtes Finanzinstrument ab. Der Preis ist dabei fest oder bestimmbar. Das heißt: Entweder ist der Preis genau festgelegt (fest) oder er kann nach klaren Kriterien berechnet werden (bestimmbar).

1.4.2. Kommissionsgeschäft

Bei einem Kommissionsgeschäft treten wir bei anderen Markt-Teilnehmern **in unserem Namen auf**, aber **für Ihre Rechnung, also auf Ihre Kosten.** Damit ermöglichen wir Ihnen, Finanzinstrumente zu kaufen oder zu verkaufen. Die anderen Markt-Teilnehmer können zum Beispiel Anbieter von Finanzinstrumenten sein. Kommt ein Geschäft mit einem anderen Markt-Teilnehmer zustande, wird Ihr Auftrag ausgeführt.

1.4.3. Abschlussvermittlung

Bei einer Abschlussvermittlung handeln wir in Ihrem Namen und für Ihre Rechnung gegenüber Anbietern von Finanzinstrumenten. Sie schließen durch unsere Hilfe einen Vertrag mit dem Anbieter ab.

1.4.4. Anlagevermittlung

Bei einer Anlagevermittlung sind wir Bote und leiten Ihren Auftrag an einen Anbieter von Finanzinstrumenten weiter. Sie schließen dann selbst einen Vertrag mit dem Anbieter.

1.5. Was passiert, wenn mein Auftrag zum Kauf und Verkauf ausgeführt ist?

Nachdem wir den Kauf oder Verkauf von Wertpapieren für Sie ausgeführt haben, bekommen Sie eine **Wertpapier-Abrechnung**. Darin finden Sie wichtige Informationen über die Ausführung Ihres Auftrags. Wenn der Auftrag nicht ausgeführt werden konnte, informieren wir Sie darüber zeitnah.

Bei einem Kauf buchen wir die Wertpapiere in Ihr Depot ein. Bei einem Verkauf buchen wir sie aus Ihrem Depot aus. Gleichzeitig veranlassen wir eine Abbuchung oder eine Gutschrift auf Ihrem dazugehörigen Verrechnungskonto: Wenn Sie Wertpapiere kaufen, buchen wir den Kaufpreis von Ihrem Verrechnungskonto ab. Verkaufen Sie Wertpapiere, schreiben wir den Erlös aus dem Verkauf Ihrem Verrechnungskonto gut. Eventuell müssen wir dabei Steuern einbehalten. Bei einem Kommissions-Geschäft werden gegebenenfalls zusätzliche Kosten getrennt abgerechnet. Dazu gehören auch Kosten, die uns Dritte in Rechnung gestellt haben.

Eventuell hat das gekaufte oder verkaufte Finanzinstrument eine andere Währung als Ihr Konto. Dann rechnen wir die Währung um. Dies nennt man **Währungs-Umrechnung**. Ein Beispiel: Das Finanzinstrument wird in US-Dollar gehandelt. Ihr Verrechnungskonto wird aber in Euro geführt. Dann rechnen wir den US-Dollar-Betrag in Euro um. So können wir den Betrag Ihrem Konto gutschreiben oder von dort abbuchen.

Sie bekommen regelmäßig Informationen darüber, welche Finanzinstrumente wir für Sie in Ihrem Depot verwahren und verwalten.

Zudem bekommen Sie jedes Jahr eine Übersicht über alle Kosten, die im vergangenen Jahr tatsächlich beim beratungsfreien Geschäft und Depotgeschäft für Sie entstanden sind. Diese Kosten-Übersicht heißt **Ex-post-Kostenausweis**.

Wir sorgen zudem dafür, dass Ihnen Erträge aus Ihren Finanzinstrumenten gutgeschrieben werden, zum Beispiel Zinsen oder Dividenden. Sie haben deutsche Aktien in Ihrem Depot? Dann informieren wir Sie, auf welchem Weg Sie Ihr Stimmrecht in der Hauptversammlung der Aktiengesellschaft ausüben können.

Weitere Einzelheiten vereinbaren wir mit Ihnen im **Depotvertrag** und in den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte.

1.6. Welche Kosten entstehen beim Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten? Und welche Kosten fallen für ihre Verwahrung im Depot an?

Beim Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft fallen verschiedene Kosten an, die Sie beachten sollten.

Dazu gehören zum Beispiel die Kosten für die Ausführung Ihrer Aufträge. Auch eine Währungs-Umrechnung (siehe 1.5) verursacht Kosten für Sie.

Bevor wir Ihren Auftrag zum Kauf oder Verkauf eines Finanzinstruments annehmen, bekommen Sie von uns gewöhnlich eine **Kosten-Information.** Diese ist in Abschnitt 1.3.1 beschrieben.

Für die Verwahrung Ihrer Finanzinstrumente in Ihrem Depot fallen eventuell gesonderte Kosten an: das sogenannte Depot-Entgelt.

Bevor wir ein Depot für Sie eröffnen, bekommen Sie von uns gewöhnlich eine **Kosten-Information.** Diese ist in Abschnitt 1.3.1 beschrieben.

Wie hoch das Entgelt für Ihr Depot sowie die Kosten für den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten sind, richtet sich nach Ihrem Depot-Vertrag. Einzelheiten zu den Kosten finden Sie in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis.**

Außerdem können auch für die Kontoführung verschiedene Kosten anfallen. Sie nutzen ein Zahlungskonto (Girokonto) als Verrechnungskonto? Dann fallen für dieses Konto jeweils bestimmte Entgelte an. Die einzelnen Entgelte finden Sie in unserem Preis- und Leistungsverzeichnis sowie in unserem Preisaushang.
Alle Entgelte buchen wir zum jeweiligen Rechnungsabschluss von Ihrem Konto ab.

Wenn Sie ein Verrechnungskonto (Anlagekonto) führen, fällt kein Entgelt für die Kontoführung an. Nur wenn Sie ein Guthaben darauf verwahren, kann eventuell ein variables Entgelt

(„Verwahrentgelt“) anfallen. Die Bestimmungen dazu lesen Sie im Preis- und Leistungsverzeichnis.

1.7. Gibt es eine bestimmte Laufzeit für den Vertrag? Wie kann ich kündigen?

Jeder Kauf und Verkauf eines Finanzinstruments ist abgeschlossen, sobald wir Ihren Auftrag ausgeführt haben. Daher gibt es keine Mindestvertragslaufzeit. Auch die Möglichkeit zur Kündigung besteht nicht.

Den Depot-Vertrag schließen Sie mit uns auf unbestimmte Zeit ab. Es besteht also keine Mindestvertragslaufzeit. Sie können den Depot-Vertrag jederzeit kündigen. Dabei müssen Sie keine Frist einhalten.

Auch wir als Bank können kündigen. Dabei gilt gewöhnlich eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten.

1.8. Gibt es ein Widerrufsrecht?

Sie können den Depot-Vertrag innerhalb von zwei Wochen widerrufen. Das gilt aber nur, wenn Sie den Vertrag online oder telefonisch, also im Fernabsatz-Geschäft abgeschlossen haben. Auch beim Außer-Haus-Geschäft haben Sie ein solches Widerrufsrecht. In diesem Fall bekommen Sie von uns bestimmte gesetzliche Informationen. Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie den Vertrag abgeschlossen haben und alle gesetzlichen Informationen dazu bekommen haben. Nur wenn ein Widerrufsrecht besteht, bekommen Sie von uns eine **Widerrufsbelehrung**. Dies geschieht vor Abschluss des Vertrages.

Bitte beachten Sie: Beim Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten besteht gewöhnlich kein Widerrufsrecht. Es gibt aber Ausnahmen. Nur wenn Ihnen ausnahmsweise ein Widerrufsrecht zusteht, bekommen Sie von uns eine Widerrufsbelehrung. Dies geschieht, bevor Sie uns Ihren Auftrag zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten erteilen.

2. Umgang mit Beschwerden

Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In diesem Teil lesen Sie, wie und wo Sie sich beschweren können.

2.1. Beschwerde bei der Bank einlegen

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:
Persönlich bei Ihrem Berater oder in allen Filialen der Deutschen Bank in Deutschland

- **Telefonisch** bei Ihrem Berater oder unter 069 910 10000
- **Online** über unser Formular auf www.deutsche-bank.de/beschwerde
- **Per E-Mail** an deutsche.bank@db.com
- **Per Brief** an Deutsche Bank, Beschwerdemanagement, 60633 Frankfurt

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter
www.deutsche-bank.de/beschwerde

2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben sich bei uns beschwert, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann können Sie den Streit außergerichtlich klären. Wie? Durch den **Ombudsmann der privaten Banken**. Das ist eine Verbraucher-Schlichtungsstelle, die sich um Ihre Rechte kümmert. Sie vermittelt in Streit-Beilegungsverfahren zwischen Ihnen und uns. Wir nehmen als Bank an solchen Verfahren teil.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie auf www.bankenombudsmann.de. Sie möchten wissen, wie ein Ombudsmann-Verfahren abläuft? Dies erfahren Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Gern geben wir Ihnen diese. Sie finden sie aber auch im Internet beim Bundesverband deutscher Banken e. V. auf www.bankenverband.de.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann 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

3. Merkmale der Barrierefreiheit

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) erfüllen? In diesem Teil lesen Sie, welche barrierefreien Merkmale unsere Dienstleistungen haben.

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 besonders für Menschen mit Behinderung. Die Richtlinien basieren auf folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit**:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Bilder und Grafiken einen Alternativ-Text haben.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
  Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Sie unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedienen können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen möglichst für sogenannte assistive Technologien geeignet sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten. Manche verwandeln auch Sprache in Text. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards einhalten, damit Sie assistive Technologien nutzen können. Dazu gehören zum Beispiel Standards für die technische Struktur und zur Kennzeichnung der Webinhalte.

Unsere Dienstleistungen erfüllen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

3.1. Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind die barrierefreien Merkmale unserer **Dienstleistungen** im beratungsfreien Geschäft:

Sie können unsere Banking-Apps und unser Online-Banking nutzen, um Aufträge einzureichen. So können Sie zum Beispiel Finanzinstrumente kaufen oder verkaufen. Unsere Banking-Apps und das Online-Banking verfügen über verschiedene sensorische Kanäle. Dabei haben wir auf die Barrierefreiheit geachtet, zum Beispiel:

- **Bilder und Grafiken** ohne Text **haben einen Alternativ-Text.**
- **Kontraste** sind **optimiert.**
- **Textgröße und Zeilenabstand lassen sich verändern**.
- Die **Funktionen** sind mit der **Tastatur bedienbar**.
- Das **BestSign-Gerät** besitzt einen **Lautsprecher**.

Die Sicherheits-Funktionen und die Verfahren für die Authentifizierung sind barrierefrei. Das betrifft auch die Nutzung des Online-Bankings oder der App. Auch das BestSign-Verfahren, mit dem Sie sich ins Banking einloggen oder Bankaufträge freigeben, können Sie barrierefrei nutzen. Entweder kostenlos in unserer App oder mit einem Gerät, das Sie bei unserem Partner Seal One kaufen können.

Bei unseren Apps sowie dem BestSign-Verfahren wurde auf die Barrierefreiheit geachtet, zum Beispiel mit folgenden Maßnahmen:

- **Bilder und Grafiken** ohne Text **haben einen Alternativ-Text.**
- **Kontraste** sind **optimiert.**
- **Textgröße und Zeilenabstand lassen sich verändern**.
- Die **Funktionen** sind **mit der Tastatur bedienbar**.
- Das **BestSign-Gerät besitzt einen Lautsprecher**.

Die Anpassungen basieren auf den WCAG Richtlinien in der Version 2.2 mit dem Erfolgslevel AA und der EU Norm EN 301 549 in der jeweils gültigen Fassung.

3.2. Barrierefreiheit dieser Information

Das sind die **barrierefreien Merkmale dieser Information**:

- **Sie haben auf verschiedenen sensorischen Wegen** Zugang zu dieser Information. Dabei können Sie zwischen folgenden Möglichkeiten wählen:
  - In der **Filiale** erhalten Sie das **ausgedruckte Dokument**.
  - Auf unserer **Webseite finden Sie das Dokument digital als PDF**.
    Somit sind die Informationen auffindbar und wahrnehmbar.

- **Die Inhalte dieser Information sind verständlich**. Wir haben sie mit einer gängigen Software geprüft. Demnach überschreitet **dieser Text** nicht **das Sprachniveau B2** des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER). Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Auch für die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind, gilt dies nicht.

- Die Information wird in **Textformaten** angeboten, die dafür **geeignet sind, alternative assistive Formate zu generieren**. Das heißt: Sie können sich **die Inhalte der Information auf unterschiedliche Art darstellen lassen** und sie über **mehr als einen sensorischen Kanal** wahrnehmen.

- Die Informationen werden in einer **Schriftart mit angemessener Größe und mit geeigneter Form** dargestellt. Dabei berücksichtigen wir auch den Zusammenhang, in dem die Information vermittelt wird. Außerdem achten wir auf **ausreichenden Kontrast sowie ausreichende Abstände zwischen den Buchstaben, Zeilen und Absätzen**.

- Das **Layout dieser Information berücksichtigt die jeweils aktuellen Anforderungen an die Barrierefreiheit von Dokumenten**. Diese betrifft die jeweilige Form, zum Beispiel Schriftgröße, Kontraste und Zeilenabstände.

- Diese **Informationen** werden auf konsistente und angemessene Weise bereitgestellt. Sie sind **wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust**.

3.3. Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Aufgrund der folgenden Merkmale sind die **Dokumente zu unseren Dienstleistungen barrierefrei:**

- Die **Dokumente sind wahrnehmbar**. Sie haben das **Format PDF/UA**. So können Sie die Dokumente zum Beispiel auf Ihrem Bildschirm mithilfe einer assistiven Technologie Ihren Bedürfnissen entsprechend anpassen. Sie können sich die Dokumente auch vorlesen lassen und dabei die Lautstärke anpassen.
- Alle **informativen Elemente, die kein Text sind, werden beschrieben**. Zum Beispiel haben Bilder und Grafiken einen Alternativ-Text.
- Alle **Textelemente** sind so angelegt und vorbereitet, dass **Screenreader (Bildschirm-Leser) sie ansteuern und vorlesen können**.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Die **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF), Magdeburg, Sachsen-Anhalt** prüft, ob Unternehmen bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bank werden von der MLBF überwacht.

Sie haben Probleme, unsere Dienstleistung zu nutzen? Dann können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns einleiten (Die Rechtsgrundlage dafür steht in Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG).

In Ihrem Antrag können Sie angeben, dass wir gegen eine Anforderung des BFSG oder der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Adresse der Marktüberwachungsbehörde lautet:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und
Dienstleistungen (MLBF AöR)
Carl-Miller-Str. 6
39112 Magdeburg

Telefon: 0391 567 697 0
E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de