Deutsche Bank Kreditkarten
Deutsche Bank Card Plus (Debitkarte)
Deutsche Bank Card Virtual (Debitkarte)

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

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unseren **Deutsche Bank Kreditkarten** und unseren **Deutsche Bank Card Plus und Deutsche Bank Card Plus Virtual (Debitkarten).** 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: Unternehmen müssen garantieren, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher einen einfachen Zugang zu den angebotenen Produkten und Dienstleistungen haben. Das Ziel ist, dass alle am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information beschreibt die Dienstleistungen unserer Deutsche Bank Kreditkarten und Deutsche Bank Card Plus bzw. Virtual (Debitkarten). 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 unsere Dienstleistungen Deutsche Bank Kreditkarten und Deutsche Bank Card Plus bzw. Virtual (Debitkarten).
- **Teile 2, 3 und 4** mit allgemeinen Informationen:
- Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In **Teil 2** lesen Sie, wo und wie Sie sich beschweren können.
- Sie möchten wissen, wie unsere Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? Dies 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

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen Kreditkarten der Deutsche Bank und Deutsche Bank Card Plus bzw. Virtual (Debitkarten) 3
1.1 Was ist der Unterschied zwischen einer Kreditkarte und einer Debitkarte? 3
1.2 Wie kann ich die Deutsche Bank Debit- und Kreditkarten nutzen? 3
1.3 Wie zahle ich an der Kasse? 4
1.4 Wie zahle ich online mit Karte? 4
1.5 Wie zahle ich In-App-Einkäufe? 4
1.6 Wie funktioniert das mobile Bezahlen? 5
1.7 Wie lasse ich mir Bargeld auszahlen? 5
1.8 Welche Entgelte fallen an? Und wie zahle ich diese? 5
1.9 Wie kann ich die Karte kündigen? 5
1.10 Kann auch die Bank kündigen? 5
1.11 Welche vertraglichen Regelungen gibt es? Und wo kann ich sie nachschauen? 6
2. Umgang mit Beschwerden 7
2.1 Beschwerde bei der Bank einlegen 7
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung 7
3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen 7
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistung 8
3.2 Barrierefreiheit dieser Information 9
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen 10
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde 11

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen Kreditkarten der Deutsche Bank und Deutsche Bank Card Plus bzw. Virtual (Debitkarten)

In diesem Teil erklären wir Ihnen unsere Dienstleistungen Deutsche Bank Kreditkarten und Deutsche Bank Card Plus bzw. Virtual (Debitkarten). Sie erfahren, was die Dienstleistungen umfasst und wie diese funktionieren. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleitungen wichtig sind.

1.1 Was ist der Unterschied zwischen einer Kreditkarte und einer Debitkarte?

Für eine **Kreditkarte** der Deutschen Bank erhalten Sie ein persönliches Kreditkarten-Limit. Bis zu diesem Limit können Sie jeden Monat Einkäufe machen und sich Bargeld auszahlen lassen. Die Zahlungen und eventuelle Entgelte werden monatlich gesammelt. Den Gesamtbetrag teilen wir Ihnen in der Abrechnung Ihrer Kreditkarte mit. Anschließend ziehen wir den gesamten Betrag mit einer SEPA-Basislastschrift von Ihrem Girokonto ein. Voraussetzungen für die Ausgabe einer Deutsche Bank Kreditkarte ist Ihre Bonität.

Die **Debitkarte** der Deutschen Bank hat ein tägliches Kartenlimit. Alle Umsätze buchen wir direkt von Ihrem Girokonto ab.

1.2 Wie kann ich die Deutsche Bank Debit- und Kreditkarten nutzen?

Unsere Kredit- und Debitkarten können Sie im Inland und im Ausland nutzen. Im Ausland allerdings nur an Stellen, wo man Mastercard (Mastercard, Maestro und Cirrus) bzw. VISA Card akzeptiert. Dabei können Sie:

- Waren und Dienstleistungen bargeldlos bezahlen.
- Bargeld an Geldautomaten abheben (Bargeldauszahlung). Dazu brauchen Sie eine persönliche PIN.
- sich Bargeld am Schalter von Banken und Kreditinstituten auszahlen lassen. Dazu brauchen Sie Ihren Ausweis.

Bitte beachten Sie: Die **Deutsche Bank Card Virtual (Debitkarte)** ist keine physische Karte. Diese Karte haben Sie nur auf einem mobilen Endgerät (z.B. Smartphone). Deshalb können Sie diese Karte nicht nutzen, um sich am Schalter oder am Geldautomaten Bargeld auszahlen zu lassen.

Haben Sie eine Deutsche Bank Kreditkarte oder eine Deutsche Bank Card Virtual (Debitkarte)? Dann können Sie auch Apple Pay für iOS oder mobiles Zahlen für Android nutzen. Dafür muss Ihr Smartphone mit der Nahfeld-Kommunikation (Near-Field-Communication, NFG) ausgestattet sein. Zudem müssen Sie Ihre Karte zuvor für Apple Pay aktivieren. Dies geht sowohl in der Deutsche Bank App als auch direkt in Ihrem Apple Wallet.

1.3 Wie zahle ich an der Kasse?

- Führen Sie Ihre Karte in das Gerät an der Kasse ein. Dann geben Sie bitte Ihre PIN ein.
- **Sie können auch kontaktlos zahlen.**
  Dazu halten Sie Ihre Karte vor das Gerät und nutzen die Nahfeld-Kommunikation (Near-Field-Communication). In der Regel können Sie bis zu 50 Euro pro Einkauf ohne PIN zahlen.
- **Sie können auch mit Apple Pay für iOS oder mobiles Zahlen für Android bezahlen. Dies geht allerdings nur, wenn die Kasse dies ermöglicht.** Zudem müssen Sie die Funktion zuvor aktiviert haben. Ist dies der Fall, entsperren Sie Ihr Smartphone und halten es an das Kassen-Gerät. Mithilfe der Nahfeld-Kommunikation (NCF) funktioniert die Zahlung. Sie müssen sie nur noch einmal bestätigen, indem Sie Ihr Smartphone nochmals entsperren.

1.4 Wie zahle ich online mit Karte?

Sobald Sie bei Ihrem Online-Einkauf beim Bezahlen angelangt sind, gehen Sie so vor:

- Wählen Sie den Zahlungsanbieter Mastercard aus.
- Jetzt geben Sie die Daten ein, die auf Ihrer Karte stehen: die 16-stellige Kartennummer, das Ablauf-Datum, Ihren Vor- und Nachnamen und die 3-stellige Karten-Prüfziffer.
- Zum Schluss bestätigen Sie die Zahlung.

Oft müssen Sie Online-Zahlungen mit der Karte zusätzlich freigeben. Dazu nutzen Händler das sogenannte 3D Secure-Verfahren. Bei Mastercard heißt es *Mastercard Identity Check*. Bei Visa Card wird es *Visa Secure* genannt. Mit diesen Verfahren bestätigen Sie Ihre Online-Zahlung. Dies geht auf zwei Wegen:

- mit **photoTAN oder BestSign**.
- mit einem **6-stelligen Code per SMS und einer Internet-PIN**.
  Die Internet-PIN legen Sie selbst im Online-Banking fest.

Sie können Online-Einkäufe auch mit Apple Pay bezahlen. Dies geht nur, wenn der Online-Händler diese Zahlungsart anbietet. Wählen Sie „Mit Apple Pay kaufen“ oder „Apple Pay“ aus. Sie werden durch den Prozess geführt und können dann Daten zur Rechnung, Angaben für den Versand und Kontakt-Informationen korrigieren oder eingeben. Zum Schluss müssen Sie die Zahlung bestätigen. Dies geht durch biometrische Erkennung oder einen Pass-Code.

1.5 Wie zahle ich In-App-Einkäufe?

Dies geht nur, wenn die App diese Zahlungsart anbietet.

- Wählen Sie den Zahlungsanbieter Mastercard aus.
- Jetzt geben Sie die Daten ein, die auf Ihrer Karte stehen: die16-stellige Kartennummer, das Ablauf-Datum, Ihren Vor- und Nachnamen und die 3-stellige Karten-Prüfziffer.

- Sie werden dann durch den Prozess geführt und können die Daten für die Rechnung, Angaben zum Versand und Kontakt-Informationen korrigieren oder eingeben.
- Zum Schluss müssen Sie die Zahlung bestätigen. Dies geht durch biometrische Erkennung oder einen Pass-Code.

Haben Sie Ihre Karte für **Apple Pay** aktiviert? Dann können Sie auch damit zahlen, wenn die App diese Zahlungsart akzeptiert. Wählen Sie das Feld „Mit Apple Pay kaufen“ oder „Apple Pay“ aus. Jetzt werden Sie – wie oben beschrieben – durch den Prozess geführt.

1.6 Wie funktioniert das mobile Bezahlen?

Sie können mit Ihrer **Mastercard Kreditkarte** und Ihrer **Deutsche Bank Card Plus (Debitkarte)** auch mobil bezahlen. Dazu brauchen Sie die Deutsche Bank App. Diese App ist für Smartphones mit Android-System geeignet. Zudem muss Ihr Smartphone die Nahfeld-Kommunikation (NCF) nutzen können.

1.7 Wie lasse ich mir Bargeld auszahlen?

Mit jeder Deutsche Bank Debit- oder Kreditkarte können Sie sich Bargeld an einem Geldautomaten auszahlen lassen, der Mastercard akzeptiert. Einzige Voraussetzung: Sie überschreiten damit nicht das Limit Ihrer Kreditkarte bzw. das Tageslimit Ihrer Debitkarte. Um sich Geld am Geldautomaten auszahlen zu lassen, müssen Sie Ihre PIN eingeben.

1.8 Welche Entgelte fallen an? Und wie zahle ich diese?

Für die Nutzung der Karte können Entgelte entstehen. Diese Entgelte sind im Kapitel B4 unseres Preis- und Leistungsverzeichnisses aufgeführt. Wenn Sie eine Kreditkarte haben, erhalten Sie eine monatliche Abrechnung dazu (vgl. Nr. 1.1). Diese zeigt Ihnen alle Umsätze und Entgelte. Den Gesamtbetrag buchen wir dann von Ihrem Girokonto ab.

Entgelte für den Einsatz Ihrer Debitkarte, buchen wir direkt von Ihrem Girokonto ab. Falls Sie für die Karte ein Jahresentgelt zahlen, buchen wir dieses im Voraus ab.

1.9 Wie kann ich die Karte kündigen?

Sie können den Vertrag für Ihre Karte jederzeit kündigen. Es gibt keine Kündigungsfrist.

1.10 Kann auch die Bank kündigen?

Auch wir können den Vertrag für Ihre Karte kündigen. Dabei müssen wir eine angemessene Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten einhalten. Wenn wir berechtigte Belange von

Ihnen berücksichtigen müssen, werden wir mit einer längeren Kündigungsfrist kündigen. Wir können den Vertrag für Ihre Karte auch fristlos kündigen. Dafür muss ein wichtiger Grund vorliegen, durch den die Fortsetzung des Kartenvertrags unzumutbar ist, auch wenn man Ihre berechtigten Belange angemessen berücksichtigt. Ein solcher Grund liegt besonders in folgenden Fällen vor:

- Wenn Sie falsche Angaben zu Ihrer finanziellen Situation gemacht haben und unsere Entscheidung, den Kartenvertrag mit Ihnen abzuschließen, auf diesen Angaben beruht.

- Wenn sich Ihre finanzielle Situation so verschlechtert hat oder verschlechtern wird, dass Sie die Verbindlichkeiten aus Ihrem Kartenvertrag nicht mehr erfüllen können.

1.11 Welche vertraglichen Regelungen gibt es? Und wo kann ich sie nachschauen?

Unsere „**Allgemeinen Geschäftsbedingungen“** beschreiben die *Grundregeln für die gesamte Geschäftsverbindung* zwischen uns und Ihnen. Daneben gelten weitere Bedingungen, die Abweichungen und Ergänzungen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten. Diese sind:

Für Debitkarten:
„Bedingungen für die Deutsche Bank Debitkarten“ und die „Bedingungen Deutsche Bank Card Plus/Deutsche Bank Business Card Direkt (Debitkarten)“.

Für Kreditkarten:
„Bedingungen für Deutsche Bank Kreditkarten“.

Bei Zahlungen im Internet gilt zusätzlich:
„Sonderbedingungen für das 3D Secure-Verfahren bei Karten Online-Transaktionen“,

Beim Bezahlen mit der Deutsche Bank App gilt zusätzlich:
„Sonderbedingungen zur Nutzung der Funktion „Mobiles Zahlen“ der Deutsche Bank Mobile (für Android)“

Beim Bezahlen mit Apple Pay gilt zusätzlich:
„Sonderbedingungen für die Nutzung von Apple Pay“.

Alle Bedingungen finden Sie auf www.deutsche-bank.de/Rechtliche Hinweise/AGB.

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 Beschwerde kümmert. Sie vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen. 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 auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e. V.: 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

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (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 insbesondere für Menschen mit Behinderung. Den 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 Sieassistive Technologien nutzen können. Dazu gehören zum Beispiel Standards für die technische Struktur und zur Kennzeichnung der Web-Inhalte.

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

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistung

Das sind die barrierefreien Merkmale unserer Dienstleistungen, wenn Sie Deutsche Bank Kreditkarte oder Deutsche Bank Card Plus bzw. Virtual (Debitkarten) nutzen:

- Sie lassen sich Bargeld an **Geldautomaten der Deutschen Bank oder der Postbank** - eine Niederlassung der Deutsche Bank AG auszahlen. Oder Sie zahlen Bargeld dort ein. **Die Geldautomaten sind über verschiedene sensorische Kanäle nutzbar.**
  - Über einen Kopfhörer können Sie sich alle Aktivitäten des Geldautomaten vorlesen lassen. Die Lautstärke ist dabei individuell einstellbar.
  - Die Kontraste des Bildschirms sind optimiert. Sie können sie individuell einstellen.
  - Die Anzeige auf dem Bildschirm bietet höchstmöglichen Kontrast (schwarz/weiß).
  - Sie können die Textgröße der Bildschirmanzeige individuell einstellen.
  - Die Funktionen des Geldautomaten können Sie mit einer Tastatur bedienen. Diese ist mit Fühl-Elementen und/oder Schriftzeichen in Braille gekennzeichnet.
  - Einzelne Tasten sind für bestimmte Funktionen vordefiniert. So lassen sich diese Funktionen vereinfacht nutzen.

- Sie lassen sich **Bargeld an Geldautomaten anderer Zahlungsdienstleister** auszahlen. Ob diese Geldautomaten barrierefrei sind, hängt vom jeweiligen Betreiber ab. Zu diesen Geräten können wir keine Aussagen treffen.

- Sie nutzen mit Ihrer **Deutsche Bank Debitkarte unsere Kunden-Terminals** und **die Selbstbedienungs-Geräte der Postbank** - einer Niederlassung der Deutschen Bank AG. Zum Beispiel, um Kontoauszüge auszudrucken oder eine Überweisung zu erteilen.

  Die Kundenterminals sind über verschiedene sensorische Kanäle nutzbar:
  - Über einen Kopfhörer können Sie sich alle Aktivitäten des Geldautomaten vorlesen lassen. Die Lautstärke ist dabei individuell einstellbar.
  - Die Kontraste des Bildschirms sind optimiert. Sie können sie individuell einstellen.
  - Die Anzeige auf dem Bildschirm bietet höchstmöglichen Kontrast (schwarz/weiß).
  - Sie können die Textgröße der Bildschirmanzeige individuell einstellen.
  - Die Funktionen des Geldautomaten können Sie mit einer Tastatur bedienen. Diese ist mit Fühl-Elementen und/oder Schriftzeichen in Braille gekennzeichnet.
  - Einzelne Tasten sind für bestimmte Funktionen vordefiniert. So lassen sich diese Funktionen vereinfacht nutzen.

- Sie rufen **Informationen über Ihre Deutsche Bank Kreditkarte und Deutsche Bank Card Plus bzw. Virtual (Debitkarten) elektronisch ab.** Dies geht im Online-Banking und in der Banking-App. Dabei wurde 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.

Aus organisatorischen Gründen werden die App und das Online-Banking der Deutschen Bank erst im August 2025 die Anforderungen des BSFG vollständig erfüllen.

- **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 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.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Aufgrund der folgenden Merkmale ist diese **Information barrierefrei**:

- 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 bei Bildern oder Grafiken.

- Alle Textelemente sind so angelegt und vorbereitet, dass Screenreader (Bildschirm-Leser) sie ansteuern und vorlesen können.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? Dann können Sie sich an die **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**, Magdeburg, Sachsen-Anhalt wenden.

Die MLBF prüft, ob wir gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bank werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme haben, unsere Dienstleistungen zu nutzen, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Die MLBF wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns einleiten. (Die Rechtsgrundlage dafür steht in 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 die Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen.

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