maxblue Wertpapier Sparplan
mit maxblue Wertpapier Sparplan Depot und
maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto)

Information für Verbraucher
nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
(Stand: Februar 2023)

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 zu unserem maxblue Wertpapier Sparplan mit maxblue Wertpapier Sparplan Depot und maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto)? 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 unseres maxblue Wertpapier Sparplans mit maxblue Wertpapier Sparplan Depot und maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto). 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 Ihnen unsere Dienstleistung maxblue Wertpapier Sparplan mit maxblue Wertpapier Sparplan Depot und maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto).
- **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 wir mit unseren 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 dann wenden können. Sie finden hier Informationen über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre Deutsche Bank

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen 3

1.1 Was ist ein maxblue Wertpapier Sparplan, was ein maxblue Wertpapier Sparplan Depot und was ein maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto)? 3

1.1.1 maxblue Wertpapier Sparplan 3

1.1.2. maxblue Wertpapier Sparplan Depot und maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto) 3

1.2 Wie funktionieren der maxblue Wertpapier Sparplan, das maxblue Wertpapier Sparplan Depot und das maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto)? 3

1.2.1 maxblue Wertpapier Sparplan Depot 3

1.2.2 maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto) 5

1.2.3 maxblue Wertpapier Sparplan 5

1.3 Wie werden Kaufaufträge bei einem maxblue Wertpapier Sparplan ausgeführt? 6

1.3.1 Festpreisgeschäft 6

1.3.2 Kommissionsgeschäft 6

1.4 Welche Kosten entstehen Ihnen bei einem maxblue Wertpapier Sparplan? 7

1.5 Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen? 7

1.5.1 maxblue Wertpapier Sparplan Depot und maxblue Wertpapier Sparplankonto 7

1.5.2 maxblue Wertpapier Sparplan 8

1.6 Gibt es ein Widerrufsrecht 8

2. Umgang mit Beschwerden 9

2.1 Beschwerde bei der Bank einlegen 9

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung 9

3. Merkmale der Barrierefreiheit 10

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen 10

3.2 Barrierefreiheit dieser Information 11

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen 11

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde **12**

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen den maxblue Wertpapier Sparplan, das maxblue Wertpapier Sparplan Depot und das maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto). Sie erfahren, was unsere Dienstleistungen dabei sind und wie diese funktionieren.

1.1 Was ist ein maxblue Wertpapier Sparplan, was ein maxblue Wertpapier Sparplan Depot und was ein maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto)?

1.1.1 maxblue Wertpapier Sparplan

Mit einem maxblue Wertpapier Sparplan können Sie regelmäßig von Ihnen ausgewählte Wertpapiere kaufen. Und so regelmäßig investieren. Das gilt zum Beispiel für folgende Wertpapiere: Aktien, Anteile an einem Investmentfonds, Anteile an börsengehandelten Fonds oder börsengehandelte Rohstoffprodukte. An der Börse gehandelte Fonds heißen auch „Exchange Traded Funds“ oder „ETFs“. Ein börsengehandeltes Rohstoffprodukt heißt auch „Exchange Traded Commodity“ oder „ETC“. Sie erteilen uns dafür einen einmaligen Auftrag, regelmäßig Wertpapiere zu kaufen. Sie legen den Rhythmus und Betrag fest, für den Sie Wertpapiere kaufen möchten. Der Kaufpreis je Wertpapier, zu dem diese dann regelmäßig gekauft werden, steht aber noch nicht fest. Wertpapiere unterliegen Wertschwankungen.

1.1.2. maxblue Wertpapier Sparplan Depot und maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto)

Zum Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten im beratungsfreien Geschäft für den maxblue Wertpapier Sparplan brauchen Sie immer Folgendes: ein maxblue Wertpapier Sparplan Depot und ein maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto). Ein maxblue Wertpapier Sparplan Depot dient der Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren.

1.2 Wie funktionieren der maxblue Wertpapier Sparplan, das maxblue Wertpapier Sparplan Depot und das maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto)?

1.2.1 maxblue Wertpapier Sparplan Depot

Damit wir für Sie ein maxblue Wertpapier Sparplan Depot eröffnen können, schließen wir mit Ihnen einen Vertrag. Das ist ein Dokument, in dem wir unsere gegenseitigen Rechte und Pflichten festlegen. Jene, die mit der Verwahrung und Verwaltung der Finanzinstrumente im maxblue Wertpapier Sparplan Depot verbunden sind.

Dafür füllen Sie den Antrag elektronisch aus, mit dem Sie ein maxblue Wertpapier Sparplan Depot eröffnen. Wenn Sie nicht schon unser Kunde sind, müssen Sie sich ausweisen. Denn wir müssen Sie identifizieren, damit wir ein Depot für Sie eröffnen können.

Wir bieten folgende Verfahren an, um Sie zu identifizieren:

- **Video-Legitimation:** Sie sprechen per Video mit einem Unternehmen, das neue Kunden in unserem Auftrag identifiziert. Ein Mitarbeiter des Unternehmens führt Sie durch den Prozess zu Ihrer Legitimation. Dabei zeigen Sie Ihren Ausweis in die Kamera vor. Ihre Daten und alle Sicherheitsmerkmale werden geprüft. Wurden Sie erfolgreich identifiziert? Dann unterzeichnen Sie den Antrag digital per Klick auf einen Bestätigungsbutton. Anschließend leiten Sie diesen an uns weiter.
- **POSTIDENT-Verfahren:** Sie laden die Antragsunterlagen mit dem POSTIDENT-Coupon herunter und drucken sie aus. Dann unterschreiben Sie den Antrag. Sie gehen mit Ihrem Ausweis zur Post oder in eine Deutsche Bank Filiale. Dort prüft ein Mitarbeiter Ihre Ausweisdaten und identifiziert Sie. Danach schicken Sie den Antrag per Post ab.

Mit der Annahme des Depotantrags zum Wertpapier Sparplan durch uns kommt der Depotvertrag zustande. Mit dem maxblue Wertpapier Sparplan Depot wird automatisch Weiteres eingerichtet: ein maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto), ein Zugang zum Online-Banking, Telefon-Banking und ein digitales Postfach.

Die Verwahrung und Verwaltung Ihrer Wertpapiere im maxblue Wertpapier Sparplan Depot stellt keine Finanzportfolioverwaltung dar. Das heißt, wir treffen keine Anlageentscheidungen für Sie. Auch überwachen wir nicht die Wertpapiere in Ihrem maxblue Wertpapier Sparplan Depot.

Im Rahmen des Vertrages erstellen wir Ihnen einmal im Jahr einen Depotauszug. Darin geben wir Ihnen den aktuellen Bestand Ihres Depots wieder.

Bei Wertpapieren wirken wir dabei mit, dass Zinsen, Gewinne und rückzahlbare Wertpapiere eingelöst werden. Auch geben wir Ihnen Informationen zu Ihren im Depot verwahrten Wertpapieren weiter. Dies unter der Voraussetzung, dass sich diese Informationen auf Ihre Rechte auswirken könnten. Weitere Informationen hierzu bekommen Sie in unseren Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte. Und in Ihren weiteren Vertragsunterlagen.

Durch die Verwahrung und Verwaltung von Wertpapieren haben wir Ihnen gegenüber weitere Berichtspflichten.

Wir informieren Sie jedes Quartal:

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

Außerdem sind wir gesetzlich dazu verpflichtet, Privatkunden zu informieren, wenn der Wert fällt. Welcher? Der eines im Depot verwahrten gehebelten Wertpapiers. Um wie viel? Um 10 % und ein Vielfaches davon, z. B. 20 %, 30 % ... 100 %. Dabei handelt es sich um Wertpapiere, die durch ihre Konstruktion verglichen mit ihrem jeweiligen Basiswert einen 2-fachen oder höheren Hebel aufweisen.

Bevor Sie Ihr maxblue Wertpapier Sparplan Depot bei uns eröffnen, bekommen Sie von uns gewöhnlich eine Kosteninformation. Sie enthält einen Überblick über die geschätzten Kosten und Folgekosten. Das heißt Kosten, die voraussichtlich mit Folgendem verbunden oder darin enthalten sein könnten: mit der Verwahrung und Verwaltung von Finanzinstrumenten und mit Käufen und Verkäufen über das Depot.

1.2.2 maxblue Wertpapier Sparplankonto (Verrechnungskonto)

Über Ihr maxblue Sparplankonto buchen wir alle Geldbeträge. Das maxblue Sparplankonto wird automatisch zusammen mit dem maxblue Wertpapier Sparplan Depot für Sie eröffnet.

Das maxblue Sparplankonto dient nicht für den laufenden Zahlungsverkehr. Das heißt: Sie können darüber keine Daueraufträge, Überweisungsaufträge und Lastschriften erteilen.

Eine Überziehung Ihres maxblue Sparplankontos ist nicht erlaubt. Wir vereinbaren mit Ihnen also keine eingeräumte Kontoüberziehung. Das heißt: Wenn Sie kein Guthaben auf Ihrem maxblue Sparplankonto haben, können Sie uns nicht zum Kauf eines Finanzinstruments beauftragen, wenn die Kosten des Auftrags nicht durch Ihr Kontoguthaben gedeckt sind. Jedoch können wir eine Überziehung dulden. In diesem Fall spricht man von einer geduldeten Kontoüberziehung. Ein Anspruch auf eine geduldete Kontoüberziehung besteht nicht.

Dulden wir eine Kontoüberziehung, ist diese von Ihnen unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen, zurückzuzahlen. Dies trifft zu, sofern wir mit Ihnen keine andere Vereinbarung getroffen haben.

Für die geduldete Kontoüberziehung gilt ein variabler Sollzins. Alle wichtigen Regelungen zur geduldeten Kontoüberziehung finden Sie in den Bedingungen für geduldete Kontoüberziehungen. Und in den Vorvertraglichen Informationen, die Sie vor Vertragsabschluss erhalten.

1.2.3 maxblue Wertpapier Sparplan

Anschließend wählen Sie die Wertpapiere aus, die Sie regelmäßig kaufen möchten. Hier können Sie aus der für den maxblue Wertpapier Sparplan vorgesehenen Produktliste auswählen: ein bestimmtes Wertpapier oder aber bis zu drei verschiedene. Diese können in einem schon bestehenden oder neu eröffneten maxblue Wertpapier Sparplan Depot erworben werden.

Im nächsten Schritt legen Sie die regelmäßige Anlagesumme fest. Und Sie bestimmen, wie häufig Sie anlegen wollen: zum Beispiel monatlich, zweimonatlich, viertel-, halbjährlich oder einmal im Jahr. Die Anlagesumme ist auf einen Mindestbetrag, zum Beispiel 25 Euro, und eine maximale Anlagesumme, zum Beispiel 49.999 Euro, beschränkt.

Anschließend beauftragen Sie uns, die von Ihnen bestimmte Anlagesumme im vereinbarten Sparrhythmus von Ihrem maxblue Sparplankonto abzubuchen. Die Abbuchung passiert automatisch. Dafür müssen Sie ein Guthaben auf Ihrem maxblue Sparplankonto haben. Sie können die Anlagesumme regelmäßig auf Ihr maxblue Sparplankonto überweisen. Oder aber per Dauerauftrag darauf übertragen lassen. Das nennt man **ratierliche Einzahlungen**.

Mit der Anlagesumme werden dann die Wertpapier-Anteile erworben. Sie können aber auch jederzeit auf Ihr maxblue Sparplankonto **außerplanmäßig einzahlen**.

Es kann vorkommen, dass das Wertpapier, das sie regelmäßig erwerben wollen, nicht mehr erworben werden kann. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn derjenige, der die Wertpapiere herausgegeben hat, dieses gekündigt hat. Oder wenn eine Fondsgesellschaft derzeit keine Anteile an einem Fonds mehr ausgibt. Darüber informieren wir Sie. Wir buchen einen möglichen Erlös auf Ihr maxblue Sparplankonto. Dann müssen Sie ein neues Wertpapier für Ihren

Anlageplan auswählen. Und uns anschließend eine entsprechende neue Weisung erteilen, wenn Sie den Sparplan fortführen wollen.

Kann man den maxblue Wertpapier Sparplan ändern? Ändern können Sie ihn jederzeit elektronisch. Ihre regelmäßigen Einzahlungen auf das maxblue Sparplankonto können Sie nach Ihren Wünschen in Höhe und Rhythmus jederzeit anpassen. Zusätzliche Einzahlungen durch Sie sind auch möglich. Ebenso haben Sie die Möglichkeit, Ihre Wertpapierauswahl zu ändern. Wertpapiere, die Sie nicht mehr besparen wollen, können Sie jederzeit durch andere Wertpapiere ersetzen.

Bevor wir Ihren Auftrag zum Abschluss eines Wertpapier Sparplans annehmen, bekommen Sie von uns gewöhnlich eine **Kosteninformation**. Sie enthält einen Überblick über die geschätzten Kosten und Folgekosten. Welchen? Denjenigen, die voraussichtlich mit dem Kauf und Verkauf eines Finanzinstruments verbunden oder in diesen enthalten sein könnten. Die Kosteninformation informiert Sie gegebenenfalls auch, dass wir von Dritten eine Zahlung im Zusammenhang mit dem Kauf eines Finanzinstruments bekommen. Das kann zum Beispiel eine Zahlung von einer Fondsgesellschaft sein. Diese Zahlungen sind in der Regel Vertriebsvergütungen. Man nennt sie auch Zuwendungen.

Die Kosteninformation heißt **Ex-ante-**Kosteninformation.

1.3 Wie werden Kaufaufträge bei einem maxblue Wertpapier Sparplan ausgeführt?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie Ihre Aufträge über den Kauf von Wertpapieren ausgeführt werden: Im beratungsfreien Geschäft unterscheidet man das Festpreisgeschäft (siehe 1.3.1), das Kommissionsgeschäft (siehe (1.3.2), die Abschlussvermittlung und die Anlagevermittlung. Bei maxblue schließen wir mit Ihnen Wertpapiergeschäfte in der Regel in Form von Kommissionsgeschäften oder Festpreisgeschäften ab.

1.3.1 Festpreisgeschäft

Bei einem Festpreisgeschäft schließen Sie mit uns einen Kaufvertrag über ein bestimmtes Finanzinstrument ab. Der Preis ist dabei fest oder bestimmbar. Das heißt: Entweder ist der Preis genau festgelegt, also fest. Oder er kann nach klaren Kriterien berechnet werden. Das heißt, er ist bestimmbar.

1.3.2 Kommissionsgeschäft

Bei einem Kommissionsgeschäft treten wir **in unserem Namen**, aber **für Ihre Rechnung, also auf Ihre Kosten,** gegenüber anderen Marktteilnehmern auf. Damit ermöglichen wir es Ihnen, Finanzinstrumente zu kaufen oder zu verkaufen. Die anderen Marktteilnehmer können zum Beispiel Anbieter von Finanzinstrumenten sein. Kommt ein Geschäft mit einem anderen Marktteilnehmer zustande, führen wir es aus.

1.4 Welche Kosten entstehen Ihnen bei einem maxblue Wertpapier Sparplan?

Bevor wir Ihren Auftrag zum Abschluss eines maxblue Wertpapier Sparplans annehmen, bekommen Sie von uns gewöhnlich eine **Kosteninformation.** Dies ist in Abschnitt 1.2.3 beschrieben.

Beim Kauf der ausgewählten Wertpapiere fallen verschiedene Kosten an, die Sie beachten sollten. Dazu gehören zum Beispiel die Kosten für die Ausführung Ihres Auftrags oder Ihrer Aufträge.

Sie kaufen die Investmentfondsanteile, die keine ETFs sind, von uns im sogenannten Festpreisgeschäft. Wir berechnen Ihnen den Kaufpreis. Er setzt sich wie folgt zusammen: aus dem Anteilswert, auch Nettoinventarwert genannt, zuzüglich des für den jeweiligen Fonds geltenden Ausgabeaufschlags. Dieser wird als Teil des Kaufpreises von Ihnen mitbezahlt. Der Anteilswert bestimmt sich nach den Bestimmungen der Investmentgesellschaft. Diese finden Sie in dem jeweiligen Verkaufsprospekt der Fondsgesellschaft. Diese Kosten entnehmen Sie dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank.

Kaufen Sie an der Börse gehandelte Aktien, ETFs oder Rohstoffprodukte, also ETCs? Dann entstehen Kosten aus dem Ausführungsgeschäft einschließlich dem von Ihnen an uns zu zahlenden Kommissionsentgelt. Dazu gehören auch Kosten, die uns Dritte in Rechnung gestellt haben.

Wird das Geschäft über die Investmentfondsanteile, Aktien, ETFs oder ETCs in einer anderen Währung abgerechnet? Dann entstehen für Sie auch Kosten für die Währungsumrechnung.

Die Höhe der Kosten für den maxblue Wertpapier Sparplan entnehmen Sie bitte dem Preis- und Leistungsverzeichnis.

Außerdem bekommen Sie jedes Jahr von uns eine Übersicht: über alle Kosten, die Ihnen im vergangenen Jahr tatsächlich beim beratungsfreien Geschäft entstanden sind. Diese Kostenübersicht heißt **Ex-post-Kostenausweis oder -Kosteninformation.**

Die Verwahrung und Verwaltung der Wertpapiere im maxblue Wertpapier Sparplan Depot und Sparplankonto sind kostenfrei.

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

Sie schließen den maxblue Wertpapier Sparplan und das maxblue Wertpapier Sparplan Depot mit uns auf unbestimmte Zeit ab. Es gibt also keine Mindestvertragslaufzeit.

1.5.1 maxblue Wertpapier Sparplan Depot und maxblue Wertpapier Sparplankonto

Sie können das **maxblue Wertpapier Sparplan Depot** jederzeit kündigen. Dabei müssen Sie keine Kündigungsfrist einhalten. Sie kündigen damit gleichzeitig auch Ihr maxblue Sparplankonto.

Voraussetzung für die Schließung Ihres Depots ist: Sie verwahren keine Wertpapiere mehr darin. Auch darf sich kein Guthaben und kein negativer Betrag auf Ihrem maxblue Sparplankonto befinden.

Wollen Sie Ihr maxblue Sparplankonto schließen? Dann müssen Sie auch zwingend das damit eröffnete Depot schließen. Und uns mitteilen, wohin wir Ihre Depotwerte übertragen sollen.

Alle Einzelheiten vereinbaren wir mit Ihnen im maxblue Wertpapier Sparplan Depotvertrag. Und in den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte.

Für uns gilt gewöhnlich eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten.

1.5.2 maxblue Wertpapier Sparplan

Die Beendigung des maxblue Wertpapier Sparplans ist jederzeit möglich. Die Kündigungserklärung muss der Bank rechtzeitig zugegangen sein, um berücksichtigt zu werden. Genauer gesagt mindestens fünf Bankarbeitstage vor dem Termin des Vertragsendes. In der Regel ist ein Bankarbeitstag jeder Wochentag, der kein Samstag, Sonntag oder ein Feiertag ist.

Geht die Kündigungserklärung später ein, wird der maxblue Wertpapier Sparplan zum nächstmöglichen Termin beendet.

Für uns gilt gewöhnlich eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten.

1.6 Gibt es ein Widerrufsrecht

Sie können den maxblue Wertpapier Sparplan und das maxblue Wertpapier Sparplan Depot innerhalb von zwei Wochen widerrufen. Sie bekommen von uns bestimmte gesetzliche Informationen. Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie den Vertrag abgeschlossen und alle gesetzlichen Informationen hierzu bekommen haben. Nur wenn ein Widerrufsrecht besteht, bekommen Sie von uns vor dem Vertragsabschluss eine **Widerrufsbelehrung**.

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 vor der Erteilung des Kauf- oder Verkaufsauftrags über Finanzinstrumente eine Widerrufsbelehrung.

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.

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 insbesondere 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 steuern 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 Web-Inhalte.

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

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind der Merkmale der Barrierefreiheit unserer **Dienstleistungen** beim maxblue Wertpapier Sparplan mit maxblue Wertpapier Sparplan Depot:

Bei unserem **Angebot auf den Webseiten** wurde auf die **Barrierefreiheit geachtet**. Dazu zählen zum Beispiel folgende Maßnahmen:

- Informative **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**.

Sie können Informationen zu diesem Produkt elektronisch **im Online-Banking oder in der Deutsche Bank App abrufen**. 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**.
- **Alle Informationen** wurden für die **Nutzung eines Screenreaders** vorbereitet.

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

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 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

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