



Die Vermögensbank.

Effektenkreditvertrag mit Depotverpfändung

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

V-Bank AG
Rosenheimer Straße 116
81669 München

Telefon: +49 (0)89 740 800-0
Telefax: +49 (0)89 740 800-222
E-Mail: info@v-bank.com
Internet: v-bank.com

Liebe Kundin, lieber Kunde,

Sie haben Fragen zum **Effektenkreditvertrag mit Depotverpfändung** beziehungsweise zu unseren Dienstleistungen, die damit verbunden sind?

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 den **Effektenkreditvertrag mit Depotverpfändung** beziehungsweise unsere Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Effektenkreditvertrag mit Depotverpfändung 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 den **Effektenkreditvertrag mit Depotverpfändung** beziehungsweise unsere Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Effektenkreditvertrag mit Depotverpfändung.
- 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.

Ihre V-Bank



Inhaltsübersicht

1 Erläuterung unserer Dienstleistungen	3
1.1 Was ist ein Effektenkreditvertrag mit Depotverpfändung?	3
1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Effektenkreditvertrages?	3
1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?	3
1.4 Wie funktioniert die Einräumung der Kreditlinie?	3
1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung der Kreditlinie?	3
1.6 Welche Zinsen werden erhoben?	4
1.6.1 Was ist ein variabler Sollzinssatz?	4
1.7 Was ist der effektive Jahreszins?	4
1.8 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?	4
1.9 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?	4
1.10 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?	4
1.11 Wie sind die Kündigungsbedingungen?	4
1.11.1 Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?	4
1.11.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?	4
1.12 Gibt es ein Widerrufsrecht?	4
2 Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde	4
2.1 Kundenbeschwerden	5
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung	5
3 Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen	5
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen	6
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	6
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	6
4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde	6



1 Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere **Dienstleistungen Effektenkreditvertrag mit Depotverpfändung**. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert.

1.1 Was ist ein Effektenkreditvertrag mit Depotverpfändung?

Der Effektenkredit ist ein **Rahmenkredit**, mit dem Ihnen das Recht eingeräumt wird, den Kreditrahmen bis zu der im **Kreditvertrag** vereinbarten Höhe ganz oder teilweise ohne vorherige Rücksprache mit uns einmalig oder auch wiederholt in Anspruch zu nehmen (eingeraumte Kreditlinie) sofern die Sicherheiten für die Inanspruchnahme ausreichen. Als Gegenleistung müssen Sie die vereinbarten **Zinsen (Sollzinsen)** zahlen und den **eingeräumten Kreditrahmen** zurückführen

Die Bank behält sich vor, eine Bereitstellungsprovision auf die nicht in Anspruch genommene Kreditlinie zu erheben. Eine solche Bereitstellungsprovision wird die Bank mit Ihnen individuell vereinbaren.

Sollzinsen werden nur für die Dauer und den Betrag der tatsächlichen Inanspruchnahme geschuldet.

Der Kredit darf nicht für den Erwerb oder die Erhaltung des Eigentumsrechts an Grundstücken, an bestehenden oder zu errichtenden Gebäuden oder für den Erwerb oder die Erhaltung von grundstücksgleichen Rechten verwendet werden.

1.2 Was passiert vor dem Abschluss des Effektenkreditvertrages?

Bevor wir (als Bank) mit Ihnen (als Verbraucherin oder Verbraucher) einen Effektenkreditvertrag abschließen, müssen wir als Bank bestimmte Pflichten erfüllen. Eine wichtige Pflicht ist, Ihnen bestimmte Informationen zum Kreditvertrag zu geben. Diese Informationen bezeichnet man als Vorvertragliche Informationen (VVI). Zu den VVIs gehören die „Europäischen Standardinformationen für Verbraucherkredite“. Sie helfen Ihnen durch die standardisierte Form dabei, die Angebote von verschiedenen Banken miteinander zu vergleichen. Zudem haben wir die Pflicht, Ihre Kreditwürdigkeit zu prüfen. Dazu fragen wir Sie nach bestimmten persönlichen Daten, zum Beispiel nach Ihrem Einkommen, Ihren Ausgaben und Ihrem Vermögen. Auf dieser Grundlage führen wir eine Kreditwürdigkeitsprüfung durch. Nur wenn die Kreditwürdigkeitsprüfung positiv ist, dürfen wir den Darlehensvertrag mit Ihnen abschließen.

Eventuell sehen wir, dass Sie den Kreditrahmen mit Ihrem Einkommen oder Ihrem Vermögen nicht zurückzahlen können. Dann dürfen wir den Darlehensvertrag nicht mit Ihnen abschließen.

Vielleicht gibt es neben Ihnen noch einen weiteren Kreditnehmer, zum Beispiel Ihren Ehepartner oder Ihre Ehepartnerin. Dann prüfen wir, ob Sie gemeinsam den Kreditrahmen zurückführen können.

Sie haben das Recht, eine Kopie vom Entwurf des Kreditvertrages zu bekommen. Dafür müssen Sie kein Entgelt an uns zahlen. Das gilt aber nur, wenn wir uns sicher sind, dass wir den Kreditvertrag mit Ihnen abschließen wollen.

Bei Bedarf nehmen wir bei der Erstellung des Angebots und der Kreditwürdigkeitsprüfung eine **Datenbank-Abfrage** vor, zum Beispiel bei der Schufa. Dabei beachten wir die Vorgaben des Datenschutzes. Eventuell zeigt die Datenbank-Abfrage, dass wir Ihre Kreditanfrage ablehnen müssen. Dann werden wir Sie unverzüglich und unentgeltlich darüber informieren.

1.3 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?

Es kommt zum Vertragsabschluss, wenn wir uns mit Ihnen über den Kreditrahmen geeinigt haben. Alle Regelungen zum Kreditrahmen vereinbaren wir im Kreditvertrag. Das sind zum Beispiel Regelungen zur Höhe des Kreditrahmens, zur Besicherung (siehe 1.5), zu den Zinsen (siehe 1.6) und zur Rückführung (siehe 1.9). Der Kreditvertrag enthält auch standardisierte Regelungen, also Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) oder Kreditbedingungen.

Der Kreditvertrag muss schriftlich abgeschlossen werden. Das heißt: Sie müssen den Kreditvertrag persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben. Auch wir als Bank müssen den Kreditvertrag unterschreiben. Für uns besteht eine Ausnahme, wenn der Kreditvertrag mit Hilfe einer automatischen Einrichtung erstellt wird. Dann ist unsere Unterschrift nicht erforderlich. Eventuell kann der Darlehensvertrag mit Hilfe einer elektronischen Signatur unterschrieben werden. In diesem Fall können Sie eine qualifizierte elektronische Signatur einfügen, das heißt in elektronischer Form persönlich mit Ihrem Namen unterschreiben.

1.4 Wie funktioniert die Einräumung der Kreditlinie?

Im Kreditvertrag vereinbaren wir mit Ihnen gewöhnlich Regelungen darüber, unter welchen Voraussetzungen wir Ihnen die vereinbarte Kreditlinie einräumen (**Auszahlungsvoraussetzungen**).

Die Kreditlinie wird Ihnen auf Ihrem Konto zur Verfügung gestellt und sie können diese Kreditlinie entsprechend verwenden, bspw. zum Kauf von Wertpapieren für Ihr Depot.

1.5 Wie sind die Regelungen zur Besicherung der Kreditlinie?

Der Kreditvertrag ist mit einer Besicherung der eingeräumten Kreditlinie verbunden. Das heißt: Wir verlangen von Ihnen eine Sicherheit für die Einräumung der Kreditlinie. In der Regel erfolgt eine Verpfändung eines bei uns geführten Wertpapierdepots zugunsten der Bank.

Nicht erlaubt sind Sicherheiten, die ein Grundstück belasten, zum Beispiel Grundschulden. In diesen Fällen kann kein Effektenkreditvertrag abgeschlossen werden, weil es spezielle gesetzliche Vorgaben gibt.

Die Rückzahlung des Kreditbetrages erfolgt durch den Verkauf der Kreditsicherheiten (verpfändete Wertpapiere). Alternativ können Sie die Rückführung auch jederzeit durch freie Geldmittel leisten.

Wenn wir die Sicherheiten **verwerten**, heißt das zum Beispiel, dass wir Ihre verpfändeten Wertpapiere freihändig verkaufen und den Verkaufserlös zur Rückzahlung unserer offenen Kreditforderung verwenden. Wenn der Verwertungserlös nicht ausreicht, müssen Sie den restlichen Geldbetrag bezahlen. Im Kreditvertrag oder einer separaten Verpfändungsvereinbarung eines Drittdepots regeln wir mit Ihnen, wie und wann wir die Sicherheiten verwerten dürfen.

Der Beleihungswert der Wertpapiere wird durch einen auf den aktuellen Kurs- bzw. Rückzahlungswert bezogenen Prozentsatz (Beleihungssatz) bestimmt. Im Kreditvertrag wird geregelt, welche Wertpapiere von der Beleihung ausgenommen sind.

Die jeweilige Kreditinanspruchnahme darf den Beleihungsrahmen nicht überschreiten.

Die aktuellen Beleihungssätze werden auf Basis der aktuellen Wertentwicklung und Risikosituation der Wertpapiere ermittelt. Die Bank ermittelt den Beleihungswert anhand der Bestände in den jeweiligen Wertpapierarten, die grundsätzlich zu den Schlusskursen des Vortages bewertet werden.



1.6 Welche Zinsen werden erhoben?

Für den Kredit müssen Sie Zinsen in einer vereinbarten Höhe zahlen. Daher spricht man auch von Sollzinsen beziehungsweise einem **Sollzins**. Der Sollzins ist der Preis dafür, dass wir Ihnen den Kredit auszahlen und für eine bestimmte Zeit zur Verfügung stellen.

Man unterscheidet zwei Sollzins-Arten: den **gebundenen Sollzinssatz** und den **veränderlichen (variablen) Sollzinssatz** (siehe 1.6.1). Wir vereinbaren in der Regel einen variablen Sollzinssatz mit Ihnen.

1.6.1 Was ist ein variabler Sollzinssatz?

Man spricht von einem variablen Sollzinssatz, wenn sich der Sollzinssatz während der Vertragslaufzeit verändern kann. Natürlich sollen Sie wissen, wie sich der Sollzinssatz verändern kann. Dazu vereinbaren wir mit Ihnen einen Referenz-Zinssatz, der die Entwicklung des Sollzinssatzes bestimmt. Ein Referenz-Zinssatz ist ein Zinssatz, der objektiv, eindeutig bestimmt, verfügbar und für die Bank und Sie überprüfbar ist. Er muss öffentlich zugänglich sein. Der Referenz-Zinssatz bildet die Kosten der Kreditaufnahme an verschiedenen Märkten ab. Er ist variabel. Das heißt: Er kann sich verändern, also steigen oder sinken. Wir als Bank haben keinen Einfluss auf die Entwicklung des Referenz-Zinssatzes.

Im Kreditvertrag wird geregelt, zu welchen Zeiten und unter welchen Umständen sich die Höhe des variablen Sollzinses ändert.

1.7 Was ist der effektive Jahreszins?

Der effektive Jahreszins entspricht den Gesamtkosten des Darlehens, für die Sie aufkommen müssen. Er wird als jährlicher Prozentsatz ausgedrückt. Der effektive Jahreszins hat den Zweck, dass Sie als Verbraucherin oder Verbraucher verschiedene Angebote zu Darlehen vergleichen können.

1.8 Welche Gesamtkosten entstehen Ihnen bei einem Darlehen?

Die Gesamtkosten bei einem Darlehen umfassen vor allem die Sollzinsen. Für einen Effektenlombardkredit fallen für Sie keine weiteren Kosten an.

1.9 Wie funktioniert die Rückzahlung des Darlehens?

Sie sind verpflichtet, den Kredit zurückzuzahlen. Die Einräumung des Kreditrahmens erfolgt ohne Vereinbarung einer planmäßigen Rückführung. Die Rückzahlung des Kreditbetrages erfolgt durch den Verkauf der Kreditsicherheiten (verpfändete Wertpapiere). Alternativ können Sie die Rückführung auch jederzeit durch freie Geldmittel leisten.

1.10 Was passiert bei verspäteten Zahlungen?

Sollten Sie Zahlungen verspätet leisten, fallen gegebenenfalls gesetzliche Verzugszinsen an. Zusätzlich können weitere **Verzugskosten** anfallen.

Bitte beachten Sie: Wenn Sie Zahlungen nicht leisten, kann das schwere Folgen für Sie haben. Zum Beispiel können wir die Sicherheiten verwerthen oder gegen Sie vor Gericht klagen. Oder es kann in der Zukunft schwer für Sie werden, ein Darlehen zu bekommen.

1.11 Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Bei einer Kündigung des Kreditvertrages unterscheidet man die ordentliche Kündigung (siehe 1.11.1) und die außerordentliche Kündigung (auch: Kündigung aus wichtigem Grund, siehe 1.11.2).

1.11.1 Wann ist eine ordentliche Kündigung möglich?

Für den **variablen** Sollzinssatz gilt: Sie können den Kreditvertrag jederzeit kündigen. Sie müssen eine Kündigungsfrist von 3 Monaten einhalten.

Wenn wir mit Ihnen **keine Regelungen zur Rückzahlung** festgelegt haben, gilt: Sie können den Kreditvertrag jederzeit kündigen. Sie müssen keine Kündigungsfrist einhalten.

1.11.2 Wann ist eine außerordentliche Kündigung möglich?

Bei einer außerordentlichen Kündigung muss **keine Kündigungsfrist** eingehalten werden. Die Voraussetzungen dafür sind: Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher kann nicht zugemutet werden, dass Sie am Kreditvertrag festhalten. Oder uns als Bank kann nicht zugemutet werden, dass wir am Kreditvertrag festhalten. Es muss also ein **wichtiger Grund** für die Kündigung vorliegen. Deshalb spricht man auch von einer **Kündigung aus wichtigem Grund**. Ein wichtiger Grund ist häufig, dass eine Verbraucherin oder ein Verbraucher die vereinbarten Zahlungen nicht leistet. Dann liegen die gesetzlichen Voraussetzungen für eine außerordentliche Kündigung der Bank vor.

1.12 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Wenn Sie einen Kreditvertrag mit uns abschließen, steht Ihnen ein **Widerrufsrecht** zu. Wenn Sie den Kreditvertrag widerrufen, sind Sie nicht mehr an den Kreditvertrag gebunden. So üben Sie Ihr Widerrufsrecht aus:

- Sie müssen eine Widerrufsfrist einhalten. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Sie beginnt gewöhnlich nach Abschluss des Kreditvertrages.
- Sie können den Widerruf innerhalb der Widerrufsfrist mündlich oder schriftlich leisten. Sie müssen diesen nicht begründen.
- Und Sie müssen den Widerruf an uns als Darlehensgeber richten (V-Bank AG, Postfach 310340, 80103 München, Telefon: +49 89 740800-0, Telefax: +49 89 740800-222, E-Mail: info@v-bank.com).

Bitte beachten Sie: Eventuell haben Sie die eingeräumte Kreditlinie bereits ganz oder teilweise in Anspruch genommen, wenn Sie den Kreditvertrag widerrufen. Dann müssen Sie den in Anspruch genommenen Betrag innerhalb von 30 Tagen nach Ihrem Widerruf an uns zurückzuzahlen. Für diesen Zeitraum fallen Sollzinsen an, die man auch als Tageszinsen bezeichnet. Wie hoch diese sind, können Sie der Widerrufsinformation entnehmen.

2 Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.



2.1 Kundenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden, Verantwortliche Stelle ist:

V-Bank AG

Beschwerdemanagementfunktion

Herr Wilhelm Kometer

Kundenbetreuung für operative Bearbeitung der Beschwerden

Rosenheimer Straße 116

81669 München

Telefon: +49 89 740800-0

Telefax: +49 89 740800-155

E-Mail: kundenbetreuung@v-bank.com

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter https://www.v-bank.com/documents/35514/212224/V-BANK_1017_1122.pdf/3709ad53-a049-c74c-b921-81b60912bad6?t=1669648246578

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außegerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schllichtungsstelle teil: **Ombudsmann der privaten Banken**. Dort können Sie sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Beschwerde: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter [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 [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 informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.

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..



3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer **Dienstleistungen** im Zusammenhang mit einem Effektenkreditvertrag mit Depotverpfändung:

- Wir bieten Ihnen unsere Dienstleistung wie folgt an: Übersendung per Post an Sie oder über Ihren Finanzdienstleister.
- Wir stellen Ihnen den Darlehensbetrag wie folgt zur Verfügung: Einräumung der vereinbarten Kreditlinie / des vereinbarten Darlehensbetrages auf Ihrem Konto.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit dieser Information:

- Wir stellen Ihnen diese Information über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: Vorlesen lassen, Tablett, sofern Dokumente auf diesem gespeichert sind, Internetseite der Bank.
- 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.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen:

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Das heißt, dass sie neben dem Lesen auf dem Bildschirm – mit veränderbarer Schriftgröße – vorgelesen werden können und Sie hierbei die Lautstärke anpassen können.
- Die Dokumente haben das Dateiformat wie PDF-UA. Dieses Format kann in andere Formate überführt werden. So stehen Ihnen die Dokumente über mehrere sensorischen Kanäle zur Verfügung.
- Die Dokumente haben für alle Elemente ohne Text Beschreibungen, zum Beispiel bei Bildern oder Grafiken.

4 Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? 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 AöR)**.

Die MLBF AöR überprüft, ob Wirtschaftsakteure bestimmte gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bankunternehmen werden von der MLBF AöR überwacht.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistungen haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF AöR 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 verstößen. Oder Sie können geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstößen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Kontaktdaten der MLBF AöR sind:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF AöR)

Carl-Miller-Straße 6

39112 Magdeburg

Telefon: +49 391 5676970

E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de