

Beratungsfreies Geschäft

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)



Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zum **beratungsfreien Geschäft** beziehungsweise zu unseren Dienstleistungen, die damit verbunden sind? Hier beantworten wir Ihre möglichen Fragen.

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 das beratungsfreie Geschäft beziehungsweise unsere Dienstleistungen im beratungsfreien Geschäft zu erläutern. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

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

- **Teil 1** enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen das beratungsfreie Geschäft beziehungsweise unsere Dienstleistungen im beratungsfreien Geschäft.
- 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 BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen	3
1.1 Was ist das beratungsfreie Geschäft?	3
1.2 Was sind Finanzinstrumente?	3
1.3 Wie funktioniert das beratungsfreie Geschäft?	3
1.4 Wie werden Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt?	3
1.5 Was passiert nach der Ausführung von Aufträgen über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten?	3
1.6 Welche Kosten entstehen Ihnen beim beratungsfreien Geschäft?	3
1.7 Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?	3
1.8 Gibt es ein Widerrufsrecht?	3
2. Umgang der Bank mit Beschwerden	3
2.1 Kundenbeschwerden	3
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung	3
3. Beschreibung über die Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen	4
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen	4
3.2 Bereitstellung über mehr als einen sensorischen Kanal	4
3.2.1 Verständlichkeit	4
3.2.2 Wahrnehmbarkeit	4
3.2.3 Bedienbarkeit	4
3.2.4 Robustheit	4
3.3 Barrierefreiheit dieser Verbraucherinformation	4
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	4

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen das beratungsfreie Geschäft beziehungsweise unsere Dienstleistungen, die damit verbunden sind. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert.

1.1 Was ist das beratungsfreie Geschäft?

Beratungsfreies Geschäft heißt: Sie selbst entscheiden, wie Sie Ihr Vermögen anlegen wollen. Konkret geht es darum, wie Sie Ihr Vermögen in Form von **Finanzinstrumenten** (siehe 1.2) anlegen wollen. Der Name beratungsfreies Geschäft sagt schon: Wenn Sie uns einen Auftrag zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten geben, beraten wir Sie vorher nicht. Wir überprüfen aber, ob Sie typische Risiken einschätzen können. Dazu fragen wir nach Ihren Kenntnissen und Erfahrungen. Eventuell denken wir, dass Ihre Kenntnisse und Erfahrungen zu einem Wertpapier geringer sind und somit höhere Risiken für Sie bestehen, dann warnen wir Sie vorher. Sie können aber darauf bestehen, dass wir Ihren Auftrag trotzdem ausführen.

1.2 Was sind Finanzinstrumente?

Der Begriff Finanzinstrumente kommt in Gesetzen im Bereich der Banken vor. Er kommt zum Beispiel im **Wertpapierhandelsgesetz** vor.

Zu den Finanzinstrumenten gehören:

- **Wertpapiere**, zum Beispiel Aktien und Anleihen
- **Anteile an Investmentfonds** (aktiv verwaltete Fonds und ETFs als Indexfonds)
- **Derivate**, zum Beispiel Zertifikate und Optionsscheine

1.3 Wie funktioniert das beratungsfreie Geschäft?

Für das beratungsfreie Geschäft mit Finanzinstrumenten benötigen Sie ein **Depot** und ein **Verrechnungskonto**.

Ein Depot ist ein besonderes Bankkonto. In Ihrem Depot verwahren wir Ihre Finanzinstrumente und Ihre Sparpläne. Zu einem Depot gehört auch ein Verrechnungskonto. Über Ihr Verrechnungskonto buchen wir alle Geldbeträge.

Wenn Sie Ihr Depot und Verrechnungskonto bei uns eröffnen, fragen wir Sie nach Ihren **Kenntnissen und Erfahrungen** mit Finanzinstrumenten beziehungsweise in der Nutzung von Dienstleistungen mit Wertpapieren (**Wertpapierdienstleistungen**). Hierzu füllen Sie zum Beispiel einen Fragebogen aus.

Danach können Sie bei uns Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten aufgeben. Ihre Aufträge können Sie online über unsere Banking-App oder über unseren Web-Auftritt tätigen.

Bevor wir Ihre Kaufaufträge annehmen, müssen wir prüfen, ob die von Ihnen ausgewählten Finanzinstrumente für Sie **angemessen** sind. Das heißt: Wir prüfen, ob Sie die typischen Risiken der Finanzinstrumente verstehen. Für unsere Beurteilung nutzen wir die Informationen über Ihre Kenntnisse und Erfahrungen.

Es kann sein, dass unsere Prüfung zeigt, dass das Finanzinstrument nicht zu Ihnen passt, das heißt, dass Sie noch keine ausreichenden Kenntnisse und Erfahrungen über die Risiken haben. Sie bekommen dazu einen Warnhinweis. Sie haben die Möglichkeit den Kaufauftrag mit der Bestätigung des Warnhinweises aufzugeben.

Bevor wir Ihren Auftrag annehmen, bekommen Sie von uns eine **Kosteninformation**. Sie enthält einen Überblick über die Kosten und Folgekosten, die voraussichtlich mit dem Kauf, Verkauf und Haltezeitraum eines Finanzinstruments verbunden sind. Die Kosteninformation enthält gegebenenfalls auch die Information, dass wir von Dritten eine Zahlung im Zusammenhang mit dem Kauf eines Finanzinstruments bekommen. Das kann zum Beispiel eine Zahlung von einer Fondsgesellschaft sein. Die Kosteninformation heißt **Ex-ante Kostenausweis**.

1.4 Wie werden Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt?

Wir führen ihre Aufträge als so genannte **Kommissionsgeschäfte** aus. Bei einem Kommissionsgeschäft treten wir **in unserem Namen**, aber **für Ihre Rechnung (auf Ihre Kosten)** gegenüber anderen Marktteilnehmern auf. Das können zum Beispiel Anbieter von Finanzinstrumenten sein. Kommt ein Geschäft mit einem anderen Marktteilnehmer zustande, führt dieser Ihren Auftrag aus.

1.5 Was passiert nach der Ausführung von Aufträgen über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten?

Wenn ein Auftrag von Ihnen ausgeführt wurde, bekommen Sie eine **Wertpapier-Abrechnung**. In der Wertpapier-Abrechnung finden Sie wesentliche Informationen über die Ausführung Ihres Auftrags. Wenn der Auftrag nicht ausgeführt werden konnte, informieren wir Sie darüber zeitnah.

Bei einem Kauf buchen wir die Finanzinstrumente in Ihr Depot ein. Bei einem Verkauf buchen wir sie aus. Gleichzeitig verbuchen wir eine Belastung oder eine Gutschrift auf Ihrem Verrechnungskonto: Kaufen Sie Finanzinstrumente, belasten wir den Kaufpreis Ihrem Verrechnungskonto. Verkaufen Sie Finanzinstrumente,

schreiben wir den Verkaufserlös Ihrem Verrechnungskonto gut (eventuell müssen wir dabei Steuern einbehalten). Kosten, die beim Kauf oder Verkauf entstanden sind, belasten wir Ihrem Verrechnungskonto.

Eventuell entspricht die Währung des Finanzinstruments nicht der Währung Ihres Verrechnungskontos. Dann nehmen wir eine **Währungsumrechnung** vor. 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 auf Ihrem Verrechnungskonto gutschreiben oder belasten.

Sie können jederzeit online in Ihrem Depot nachsehen, welche Finanzinstrumente wir für Sie in Ihrem Depot verwahren und verwalten.

Zudem 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**.

Wir sorgen dafür, dass Ihnen Erträge aus Ihren Finanzinstrumenten gutgeschrieben werden, zum Beispiel Zinsen oder Dividenden. Wenn wir Aktien für Sie verwahren, unterstützen wir Sie dabei, dass Sie Ihr Stimmrecht in der Hauptversammlung der Aktiengesellschaft ausüben können.

Alle Einzelheiten vereinbaren wir mit Ihnen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Verbraucherinformationen und Grundsätzen zur Ausführung von Aufträgen in Finanzinstrumenten. Diese Informationen sind auf unserer Homepage abrufbar.

1.6 Welche Kosten entstehen Ihnen beim beratungsfreien Geschäft?

Beim beratungsfreien Geschäft mit Finanzinstrumenten fallen verschiedene Kosten an, die Sie beachten sollten. Dazu gehören zum Beispiel die Kosten für die Ausführung Ihrer Aufträge, für bestimmte Services rund um Ihr Depot oder für eine Währungsumrechnung (siehe 1.5).

Informationen zu den einzelnen Kosten finden Sie in unserem Preis- und Leistungsverzeichnis.

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

Sie schließen den Depotvertrag mit uns auf unbestimmte Zeit ab. Sie können den Depotvertrag jederzeit kündigen, ohne dass Sie eine Kündigungsfrist einhalten müssen.

Für uns gilt gewöhnlich eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten.

1.8 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Sie können den Depotvertrag innerhalb von zwei Wochen widerrufen. Das gilt aber nur, wenn der Vertrag als Fernabsatz-Geschäft oder als Außer-Haus-Geschäft abgeschlossen wurde, also zum Beispiel über das Internet oder über Telefon. Dann bekommen Sie von uns bestimmte gesetzliche Informationen. Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie den Vertrag abgeschlossen haben 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 dem Vertragsabschluss eine **Widerrufsbelehrung**.

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:

- **telefonisch**
- **per E-Mail**
- **schriftlich** an
BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland
Bahnhofstraße 55
90402 Nürnberg

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbeilegungsverfahren der folgenden Verbraucher-Schlichtungsstelle teil: **Ombudsmann der privaten Banken**. Dort

können Sie 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 www.bankenombudsmann.de. Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Website des Bundesverbandes deutscher Banken e.V. unter www.bankenverband.de.

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

Adresse: Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin
Fax: 030 1663-3169
E-Mail: schlichtung@bdb.de

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erfahren Sie, wie die Bank die Anforderungen des BFGSG umsetzt.

Dienstleistungen der Bank über Webseiten und Online-Anwendungen müssen bestimmte Anforderungen erfüllen:

Mehrkanalsprache: Informationen sollen über mehr als einen sensorischen Kanal bereitgestellt werden.

Verständlichkeit: Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein. Die Bank muss Webinhalte in einer möglichst einfachen Sprache anbieten.

Wahrnehmbarkeit: Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Damit muss die Bank sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.

Bedienbarkeit: Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können. Die Bank muss sicherstellen, dass ihre Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.

Robustheit: Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text. Die Bank muss daher ihre Webinhalte derart gestalten, dass diese mit technischen Assistenten erreichbar sind.

Die Bank erfüllt die Anforderungen des BFGSG, mit diesen Umsetzungen.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Die Bank richtet sich nach den Vorgaben der EN 301 549 (Europäische Norm über die Anforderungen an die Barrierefreiheit der Informations- und Kommunikationstechnik). Außerdem berücksichtigt die Bank die Vorgaben (A, AA) der Vereinigung für Internetstandards „World Wide Web Consortium“ (abgekürzt W3C). Diese Vorgaben sind auch unter dem englischen Namen „Web Content Accessibility Guidelines“ oder kurz WCAG bekannt.

3.2 Bereitstellung über mehr als einen sensorischen Kanal

Über verschiedene Partner bietet die Bank Ihnen ihre Dienstleistung an. Dabei bedient sich die Bank verschiedener sensorischer Kanäle. Das kann per Telefon oder vor Ort beim Partner erfolgen. Die Dienstleistung der Bank erhalten Sie über den Internet-Auftritt des Partners. Daneben bietet die Bank ihre Dienstleistung direkt per Telefon oder über die Webseite an.

3.2.1 Verständlichkeit

Alle Inhalte zusammen mit einem Angebot einer Dienstleistung stellt Ihnen die Bank möglichst einfach und übersichtlich dar. Texte, Bilder und grafische Darstellungen werden logisch und strukturiert aufgebaut. Texte werden verständlich in kurzen einfachen Sätzen formuliert.

Eingabefelder enthalten bei bestimmten Angaben Fehlererkennung. Dem Nutzer wird bei Eingabe der Fehler in Textform beschrieben. Es erfolgt eine Korrektorempfehlung, wenn Eingabefelder automatisch erkannt werden.

3.2.2 Wahrnehmbarkeit

Inhalte zur Dienstleistung auf elektronischen Antragswegen der Bank sind barrierefrei aufbereitet. Das bedeutet, Texte, Grafiken und Bilder sind technisch mit Erklärungen unterlegt. Außerdem sind diese Elemente visuell barrierefrei aufbereitet. Dies betrifft vor allem Kontraste und Formate. Farbwahrnehmung ist angepasst. Schriftart, Schriftabstand und Schriftgröße sind anpassbar und auf Mindestgrößen eingestellt. Bedienelemente sind ebenso an barrierefreie Standards angepasst. Unter anderem sind sie

optisch vom Hintergrund getrennt. Steuerung von Zeiger- und Tastaturfokus sind gewährleistet. Es wird eine alternative Darstellung des Inhalts angeboten, wenn Elemente mit Nicht-Text-Inhalten enthalten sind.

3.2.3 Bedienbarkeit

Digitale Antragsstrecken und Webseiten-Angebote können per Tastatur bedient werden. Hilfstasten, wie zum Beispiel Umschalt-, Steuerungs- oder Befehlstaste können verwendet werden. Andernfalls wird auf modifizierte Pfeil- oder Tabulatortasten bei der Nutzung hingewiesen. Sofern keine Sicherheitserfordernisse vorrangig sind, hat der Nutzer bei allen Eingaben und Funktionalitäten ausreichend Zeit zur Bedienung. Der Benutzer wird gewarnt, bevor die Zeit abläuft und bekommt ausreichend Zeit, um die zeitliche Begrenzung mit einer einfachen Handlung auszuweiten. Angebotsrelevante Webseiten sind strukturiert. Sie haben einen Titel, der Thema oder Zweck beschreibt.

3.2.4 Robustheit

Vertragsdokumente zur Dienstleistung, die Sie herunterladen können oder als E-Mail bekommen, können technisch gelesen werden. PDF-Dokumente, die Vertragstexte beinhalten, sind im PDF/UA-Standard formatiert. Inhalte über digitale Angebotswege der Bank können auf individuelle Bedürfnisse angepasst werden. Dies betrifft assistive Werkzeuge wie Screenreader, die sichtbare Inhalte vorlesen, Braille-Zeilen oder Braille-Drucker, die Inhalte in Braille-Schrift tastbar darstellen, Vergrößerungssoftware und Spracherkennungssoftware. Videoinhalte sind mit Text unterlegt. Mithilfe folgender Vorlese-Anwendungen können Inhalte hörbar gemacht werden – NVDA, Jaws-Screenreader, WebAnywhere.

3.3 Barrierefreiheit dieser Verbraucherinformation

Diese Verbraucherinformation ist digital barrierefrei erreichbar. Überall, wo die Bank ihre Dienstleistung an Sie digital anbietet, ist ein Link zur Infoseite „Barrierefreiheit“ hinterlegt. Diesen Link finden Sie immer an derselben Stelle in der Fußzeile. Auf der Infoseite „Barrierefreiheit“ können Sie diese und weitere Verbraucherinformationen zu unseren Dienstleistungen abrufen.

Die Inhalte dieses Informationsblattes sind in einer 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 Dokumente, die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind. Dazu gehören etwa: Allgemeine Geschäftsbedingungen, Anlagen zum Darlehensvertrag, Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite.

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)**.

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

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer Dienstleistung haben, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Diese wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns als Wirtschaftsakteur einleiten (Rechtsgrundlage: Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFGSG).

In Ihrem Antrag können Sie geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung des BFGSG verstoßen. Oder Sie können geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFGSGV) verstoßen. (Die BFGSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFGSG erlassen.)

Die Kontaktdaten der MLBF sind:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung
des Landes Sachsen-Anhalt
Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“
Robert Richard
Turmschanzenstraße 25
39114 Magdeburg

Telefon: 0391 / 567-4530

E-Mail: MLBF@ms.sachsen-anhalt.de