

Festgeld

Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Volkswagen Bank GmbH
Gifhorner Str. 57
38112 Braunschweig
Tel.: 0531 212 859 500

Guten Tag!

Sie haben Fragen zum „Festgeld“? Wir beantworten hier Ihre Fragen.

Diese Informationen entsprechen § 14 Absatz 1 Nummer 2 des **Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes** (BFSG). Das BFSG soll Produkte oder Dienstleistungen barrierefrei machen, die Firmen anbieten. Firmen müssen dafür sorgen, dass alle Kunden ihre Angebote leicht verstehen und nutzen können. Kunden sollen keine Hilfe von anderen brauchen. So können alle Menschen am gesellschaftlichen Leben teilnehmen.

Wichtig: Diese Information soll Ihnen die Dienstleistung „Festgeld“ verständlich erklären. Sie ist aber rechtlich nicht bindend. Nur Ihre Vertragsunterlagen sind rechtlich bindend: der Antrag sowie die Vertragsbedingungen. Lesen Sie darum alle Unterlagen aufmerksam durch, damit Sie gut informiert sind.

Diese Information hat **vier Teile**:

- **Teil 1** beinhaltet konkrete Informationen. Hier erklären wir die Dienstleistung.
- Die **Teile 2, 3 und 4** geben allgemeine Informationen.
 - In **Teil 2** erfahren Sie, was Sie bei Beschwerden tun können.
 - **Teil 3** informiert über die Barrierefreiheit der Dienstleistung.
 - In **Teil 4** steht, an wen Sie sich bei Problemen mit der Barrierefreiheit der Dienstleistung wenden können. Dort erfahren Sie, welche Behörde zuständig ist.

Ihre Volkswagen Bank GmbH

Inhaltsübersicht

1 Beschreibung der Dienstleistung	3
1.1 Was ist ein Festgeld?	3
1.2 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?	3
1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?	3
1.4 Wie funktioniert eine Gutschrift?	3
1.5 Wie funktioniert eine Auszahlung?	4
1.6 Wie erfolgt die Zinsgutschrift? Wann erfolgt die Zinsgutschrift?	4
1.7 Welche Kosten entstehen für die Kontoführung?	4
1.8 Gibt es eine Vertragslaufzeit?	4
1.9 Wie sind die Kündigungsbedingungen?	4
2 Wie kann ich mich beschweren?	5
2.1 Kundenbeschwerden	5
2.2 Wie kann ich eine Streitigkeit ohne Gericht lösen?	5
3 Informationen zur Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	6
3.1 Barrierefreiheit des „Festgeldes“	6
3.1.1 Informationen über das Festgeld	7
3.1.2 Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen	7
3.1.3 Banking-Apps	7
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	7
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unserer Dienstleistung	8
4 Marktüberwachungsbehörde	8

1 Beschreibung der Dienstleistung

Wir beschreiben die Dienstleistung „Festgeld“. Sie erfahren, was die Dienstleistung beinhaltet.

1.1 Was ist ein Festgeld?

Das Festgeld ist eine Form der Geldanlage, bei der ein bestimmter Betrag für eine festgelegte Laufzeit und zu einem festen Zinssatz angelegt wird. Während der Laufzeit kann nicht über das Geld verfügt werden. Die Zinsen sind während der gesamten Laufzeit fest und werden erst zum Laufzeitende ausgezahlt. Das Festgeld gilt als sichere Anlageform, da der Zinssatz im Voraus bekannt ist.

1.2 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?

Sie können ein Festgeldkonto online auf unserer Webseite www.volkswagenbank.de eröffnen. Nutzen Sie dafür die Online-Antragsstrecke.

Falls wir Ihre Identität prüfen müssen, können Sie dies online oder in einer Postfiliale erledigen. Sie müssen keinen Antrag per Post schicken.

Nach der Kontoeröffnung schicken wir Ihnen eine Bestätigung mit der IBAN. Außerdem bekommen Sie alle Unterlagen für das Online-Banking.

Es ist auch möglich, ein Festgeld telefonisch abzuschließen.

1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?

Das Festgeldkonto wird online geführt und ist kostenlos.

Sie können das Festgeldkonto jederzeit im Online-Banking einsehen. Dort können Sie auch eine Verlängerung des Kontos zum Ende der Laufzeit beantragen.

Außerdem können Sie über das Online-Banking Ihre persönlichen Daten ändern. Sie können auch einen Freistellungsauftrag einrichten und eine Vollmacht erteilen.

1.4 Wie funktioniert eine Gutschrift?

Wir ziehen den Anlagebetrag per Lastschrift von Ihrem Bankkonto zu Beginn der Laufzeit ein. Sie können kein Geld auf das Festgeldkonto überweisen. Während der Laufzeit ist auch keine weitere Einzahlung möglich.

Haben Sie eine Verlängerung für das Festgeldkonto vereinbart? Sie können die Laufzeit Ihres bisherigen Festgeldes bis spätestens zwei Geschäftstage vor Fälligkeit ganz einfach selbst im Online-Banking verlängern. Wählen Sie hierzu unter Ihrem Festgeldkonto den Button „Ändern“ und klicken Sie dann auf „Wiederanlage bei Fälligkeit“.

1.5 Wie funktioniert eine Auszahlung?

Am Ende der Laufzeit überweisen wir das investierte Geld plus Zinsen auf das angegebene Konto. Während der Laufzeit können keine Auszahlungen vorgenommen werden.

1.6 Wie erfolgt die Zinsgutschrift? Wann erfolgt die Zinsgutschrift?

Der Zinssatz bleibt über die gesamte Zeitdauer gleich. Die Zinsen werden erst am Ende der Laufzeit gezahlt und mit dem angelegten Betrag auf das angegebene Konto überwiesen.

Es erfolgt eine bankmäßige Zinsberechnung unter Zugrundelegung von 12 Monaten mit je 30 Zinstagen. Also insgesamt 360 Zinstagen pro Jahr.

1.7 Welche Kosten entstehen für die Kontoführung?

Die Kontoführung ist kostenlos. Es gibt keine Gebühren für die Kontoführung. Die Kontoauszüge werden kostenlos in das Online-Postfach geliefert.

Für besondere Dienstleistungen, wie zum Beispiel Kopien von Kontoauszügen, fallen Gebühren an. Die Preise dafür stehen im Preis- und Leistungsverzeichnis.

1.8 Gibt es eine Vertragslaufzeit?

Das Festgeld hat eine Laufzeit von 90 bis 359 Tagen. Die Laufzeit kann bei Abschluss in diesem Zeitraum frei gewählt werden. Diese Laufzeit kann nach Abschluss nicht mehr verändert werden.

1.9 Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Sie können ein Festgeldkonto nicht vorzeitig auflösen oder kündigen. Die feste Laufzeit ist ein wesentliches Merkmal dieser Geldanlage.

2 Wie kann ich mich beschweren?

Sind Sie mit unserer Dienstleistung unzufrieden? Hier erklären wir, wie Sie sich beschweren können.

2.1 Kundenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde auf verschiedene Arten einreichen:

- Sprechen Sie persönlich mit einem unserer Berater.
- Telefonisch unter 0531 212 859 500.
- Schreiben Sie eine E-Mail an beschwerde@volkswagenbank.de.
- Senden Sie einen Brief an: Volkswagen Bank GmbH, Gifhorner Str. 57, 38112 Braunschweig.

Mehr Informationen finden Sie online unter volkswagenbank.de/kontakt-informationen/beschwerdebearbeitung.html

2.2 Wie kann ich eine Streitigkeit ohne Gericht lösen?

Sie haben sich bei uns beschwert, aber wir konnten das Problem nicht lösen? Dann können Sie versuchen, den Streit ohne Gericht zu klären.

Wir beteiligen uns als Bank an einem solchen Verfahren. Zuständig ist der **Ombudsmann der privaten Banken**. Sie können sich an ihn wenden. Er versucht, zwischen Ihnen als Kunde und uns als Bank eine Lösung zu finden.

Mehr Informationen über den Ombudsmann finden Sie auf www.bankenombudsmann.de. Die Regeln für das Verfahren beim Ombudsmann stehen in seiner Verfahrensordnung. Wir geben Ihnen diese Ordnung gern, wenn Sie sie haben möchten. Sie finden sie auch im Internet auf der Seite des Bundesverbandes deutscher Banken e. V.: www.bankenombudsmann.de

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich beim Ombudsmann der privaten Banken einreichen. Das können Sie per Brief oder E-Mail tun.

Adresse:

Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin

E-Mail: schlichtung@bdb.de

3 Informationen zur Barrierefreiheit unserer Dienstleistung

Wir möchten Ihnen erklären, wie unsere Dienstleistung die Vorgaben des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) erfüllt. Dieser Abschnitt informiert Sie über die Eigenschaften unserer Dienstleistung bezüglich Barrierefreiheit.

Das BFSG verpflichtet uns, unter anderem die **Richtlinien für barrierefreie Webinhalte** einzuhalten. Diese Richtlinien sollen Webinhalte für alle Menschen, besonders für Menschen mit Behinderung, so zugänglich wie möglich machen. Die Richtlinien basieren auf vier Prinzipien:

- **Wahrnehmbarkeit:** Alle Menschen sollen Informationen und Funktionen wahrnehmen können. Wir stellen sicher, dass Bilder und Grafiken Alternativtexte haben.
- **Bedienbarkeit:** Alle Menschen sollen Funktionen bedienen können. Wir stellen sicher, dass unsere Webinhalte mit einer Tastatur bedienbar sind.
- **Verständlichkeit:** Webinhalte sollen lesbar und klar verständlich sein. Wir bieten unsere Webinhalte in einfacher Sprache an.
- **Robustheit:** Webinhalte müssen mit unterstützenden Technologien kompatibel sein. Solche Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten oder zur Umwandlung von Sprache in Text. Wir halten Standards für die Nutzung solcher Technologien ein, zum Beispiel Standards zur technischen Struktur und Kennzeichnung der Webinhalte.

Wir setzen diese Prinzipien um und erfüllen so die Anforderungen des BFSG mit unseren Dienstleistungen.

3.1 Barrierefreiheit des „Festgeldes“

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung:

- Wir bieten Ihnen den Abschluss unserer Dienstleistung wie folgt an: Online-Antragstrecke. Alternativ können Sie den Antrag über unseren Kundenservice oder in unseren Filialen stellen.
- Sie können unsere Dienstleistung mit folgender Zugangsmöglichkeit (sensorischem Kanal) nutzen: Online-Antragstrecke, Telefon, Online-Banking oder Banking-Apps, persönliche Beratung in unseren Filialen, E-Mail, oder Homepage.

3.1.1 Informationen über das Festgeld

Sie können Informationen wie Kontostand und Zahlungen auf verschiedene Arten erhalten.

Sie können Ihre Kontoinformationen online einsehen. Nutzen Sie dafür zum Beispiel Online-Banking oder Banking-Apps. Diese Zugänge bieten verschiedene sensorische Möglichkeiten. Sie beschreiben Bilder und Grafiken ohne Text. Sie optimieren Kontraste, passen die Textgröße und den Zeilenabstand an und ermöglichen die Eingabe per Tastatur.

3.1.2 Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen

Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen sind barrierefrei. Das betrifft zum Beispiel: die Eingabe der PIN bei der Nutzung des Online-Banking oder Banking-Apps. Ebenso betrifft es die Erzeugung von Transaktionsnummern mit photoTAN oder pushTAN.

3.1.3 Banking-Apps

Banking-Apps bieten verschiedene sensorische Möglichkeiten. Dazu gehören Beschreibungen für Bildelemente ohne Text. Auch Kontraste sind optimiert. Nutzer können die Textgröße und den Zeilenabstand ändern. Die Eingabe ist über eine Tastatur möglich. Außerdem gibt es eine Vorlesefunktion (Screenreader).

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Diese Information ist barrierefrei. Das bedeutet Folgendes:

- Sie finden diese Information auf der Internetseite des Produkts.
- Der Text ist in leicht verständlicher Sprache geschrieben. Die Vertragsdokumente sind nicht in leicht verständlicher Sprache geschrieben.
- Das Aussehen der Texte ist speziell: Wir verzichten auf Trennungen von Wörtern am Zeilenende, auf Blocksatz und Ligaturen. Der Abstand zwischen den Zeilen ist mindestens 1,0.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unserer Dienstleistung

Dokumente unseres Services sind barrierefrei, insofern es gesetzlich vorgeschrieben ist. Diese Information erklärt, wie wir das erreichen.

- Unsere Dokumente sind, falls rechtlich nötig, im PDF-UA-Format. Dieses Format lässt sich in andere Formate umwandeln. Dadurch sind die Dokumente über verschiedene Wege zugänglich.
- PDF-UA-Dokumente enthalten Beschreibungen für alle Elemente ohne Text, wie Bilder oder Grafiken.

4 Marktüberwachungsbehörde

Unsere Dienstleistung erfüllt Ihrer Meinung nach nicht die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG)? Hier erklären wir Ihnen, an wen Sie sich wenden können.

Die verantwortliche Behörde ist die **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**.

Die MLBF kontrolliert, ob Unternehmen sich an bestimmte Gesetze halten. Auch wir als Unternehmen werden von der MLBF kontrolliert.

Wenn Sie unsere Dienstleistung nicht richtig nutzen können, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Die MLBF kann dann rechtliche Schritte gegen uns einleiten (Abschnitt 6 oder Abschnitt 7 BFSG).

In Ihrem Antrag können Sie sagen, dass wir gegen eine Vorschrift des BFSG verstoßen. Sie können auch sagen, dass wir gegen eine Vorschrift der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen. (Die BFSGV basiert auf § 3 Absatz 2 BFSG.)

Die Adresse der MLBF ist:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen - Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)

Carl-Miller-Str. 6

39112 Magdeburg

Telefon: +49 391 567 6970

E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de