

Kreditkartenkonto

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 „Kreditkartenkonto“? 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 „Kreditkartenkonto“ 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	4
1.1 Was ist ein Kreditkartenkonto?	4
1.1.1 Charge-Kreditkartenkonto (Gesamtzahler)	4
1.1.2 Credit-Kreditkartenkonto (Rückzahlung in Teilbeträgen)	4
1.2 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?	5
1.3 Was sind Zahlungsdienste?	5
1.4 Wie funktioniert die Kontoführung?	6
1.4.1 Gesamtzahler	6
1.4.2 Rückzahlung in monatlichen Teilbeträgen	6
1.5 Wie funktioniert eine Gutschrift?	6
1.5.1 Refund (Rückerstattung)	7
1.5.2 Chargeback (Rückbuchung)	7
1.5.3 Gutschrift durch Überzahlung	7
1.5.4 Bonus- oder Cashback-Gutschriften	7
1.6 Wie funktioniert eine Auszahlung?	7
1.7 Wie erfolgt die Zinsgutschrift?	8
1.8 Welche Kosten entstehen für die Kontoführung?	8
1.9 Gibt es eine Vertragslaufzeit?	9
1.10 Wie sind die Kündigungsbedingungen?	9
1.11 Gibt es ein Widerrufsrecht?	10
2 Wie kann ich mich beschweren?	11
2.1 Kundenbeschwerden	11
2.2 Wie kann ich eine Streitigkeit ohne Gericht lösen?	11
3 Informationen zur Barrierefreiheit unserer Dienstleistung	12
3.1 Barrierefreiheit des „Kreditkartenkontos“	12
3.1.1 Informationen über das Kreditkartenkonto	13
3.1.2 Ausführung von Ein- und Auszahlungen	13

3.1.3 Ausführung von Überweisungen	13
3.1.4 Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen	14
3.1.5 Banking-Apps	14
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	14
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unserer Dienstleistung	14
4 Marktüberwachungsbehörde	15

1 Beschreibung der Dienstleistung

Wir beschreiben die Dienstleistung und **Zahlungsdienste für Ihre Kreditkarte (Kreditkartenkonto)**. Sie erfahren, was die Dienstleistung beinhaltet.

1.1 Was ist ein Kreditkartenkonto?

Ihr Kreditkartenkonto ist mit Ihrer Kreditkarte (Visa Card) verbunden. Alle Zahlungen, die Sie mit Ihrer Kreditkarte machen, werden dort erfasst. Das Geld dafür ziehen wir monatlich vom angegebenen Girokonto ein.

Wenn Sie eine Kreditkarte von der Bank beantragen, beantragen Sie gleichzeitig einen Kreditrahmen. Sie können die Visa Card der Bank innerhalb dieses Rahmens in Deutschland nutzen. Als zusätzlichen Service können Sie sie im Ausland bei Visa-Vertragspartnern einsetzen und an zugelassenen Geldautomaten Geld abheben. An bestimmten Bankschaltern benötigen Sie dafür zusätzlich einen Ausweis.

Wenn Sie Geld auf das Kreditkartenkonto einzahlen, verrechnen wir es dort.

Es gibt verschiedene Arten von Kreditkartenkonten. Die Art Ihres Kontos hängt von der Art Ihrer Kreditkarte ab.

1.1.1 Charge-Kreditkartenkonto (Gesamtzahler)

- Alle Ausgaben werden gesammelt und am Monatsende in einer Summe von Ihrem Girokonto abgebucht.
- Wenn Sie den gesamten Betrag sofort bezahlen, werden keine Zinsen berechnet.

1.1.2 Credit-Kreditkartenkonto (Rückzahlung in Teilbeträgen)

- Sie können den offenen Betrag in monatlichen Raten zahlen.
- Wenn vereinbart wurde, dass Sie den Betrag in monatlichen Raten zahlen, fallen Zinsen an.

Sie können mit der Kreditkarte im In- und Ausland Waren und Dienstleistungen ohne Bargeld bezahlen. Die Bezahlung mit der Karte ist bei Vertragsunternehmen des Visa-Verbundes möglich.

Außerdem können Sie mit der Karte an zugelassenen Geldautomaten Bargeld abheben. An bestimmten Bankschaltern müssen Sie zusätzlich einen Ausweis vorzeigen, um Bargeld zu bekommen.

Hier sind einige wichtige Merkmale einer Kreditkarte:

- **Verfügungsrahmen:** Sie können Ihre Kreditkarte bis zu einem bestimmten Betrag nutzen. Dieser Betrag gilt für Sie als Hauptkarteninhaber und gegebenenfalls auch für Inhaber einer Zusatzkarte zusammen. Sie dürfen diesen Betrag nicht ohne Erlaubnis der Bank überschreiten. Als Hauptkarteninhaber können Sie mit der Bank vereinbaren, dass sich dieser Betrag ändert. Wenn sich Guthaben auf Ihrem Kreditkartenkonto befindet, können Sie Ihre Kreditkarte für einen höheren Betrag nutzen.
- **Sollzinsen:** Sie bekommen einen Kredit, für den Sie bis zu 30 Tage lang keine Zinsen zahlen. Das gilt aber nicht, wenn Sie den Kredit in Raten zurückzahlen. Wir prüfen, ob Sie kreditwürdig sind. Die genauen Zinsen stehen im Preis- und Leistungsverzeichnis.
- **Belohnungen und Boni:** Die Kreditkarte hat ein Vorteilsprogramm. Sie bekommen Rabatte von Partnerfirmen und eventuell Geld zurück, wenn Sie die Karte benutzen.
- **Sicherheit:** Kreditkarten schützen oft vor Betrug und unberechtigten Zahlungen. Visa Secure erhöht die Sicherheit beim Online-Einkaufen mit der Kreditkarte. Sie müssen nicht für Schäden zahlen, wenn Dritte die Karte missbrauchen. Dies gilt nicht, wenn Sie sehr nachlässig handeln oder den Missbrauch absichtlich verursachen. Es ist wichtig, dass Sie den Verlust der Karte sofort melden.

1.2 Wie kommt es zum Vertragsabschluss?

Sie können ein Kreditkartenkonto online auf unserer Website www.volkswagenbank.de eröffnen. Nutzen Sie dafür das Online-Antragsformular.

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

Nach erfolgreicher Kontoeröffnung schicken wir Ihnen eine Bestätigung mit weiteren Informationen. Außerdem bekommen Sie alle Unterlagen für das Online-Banking.

1.3 Was sind Zahlungsdienste?

Kreditkarten bieten verschiedene Zahlungsdienste an, um Zahlungen einfacher zu machen. Hier sind einige der wichtigsten Dienste:

- **Zahlungen in Geschäften und online:** Mit der Kreditkarte können Sie in Geschäften und im Internet bezahlen.
- **Bargeldabhebungen:** Mit der Kreditkarte können Sie an Geldautomaten weltweit Bargeld abheben.

- **Kontaktloses Bezahlen:** Mit einer Kreditkarte können Sie kontaktlos bezahlen. Sie halten die Karte dafür an ein Lesegerät.
- **Payment Apps:** Sie können die Kreditkarte in digitalen Geldbörsen wie Google Pay oder Apple Pay hinterlegen. Dann können Sie mit dem Smartphone bezahlen.

Kreditkarten sind durch diese Dienstleistungen flexibel und weit verbreitet.

1.4 Wie funktioniert die Kontoführung?

Das Kreditkartenkonto wird online geführt. Außerdem können Sie über das Online-Banking Ihre persönlichen Daten ändern und eine Vollmacht erteilen.

Die Art, wie Sie Ihre Kreditkartenrechnung bezahlen, bestimmt, wie Ihr Konto geführt wird. Hier sind die verschiedenen Möglichkeiten, wie Sie Ihre Rechnung bezahlen können:

1.4.1 Gesamtzahler

- **Abrechnung:** Wir sammeln alle Ausgaben im Abrechnungsmonat. Dann buchen wir den Gesamtbetrag von Ihrem Girokonto ab.
- **Sollzinsen:** Wenn Sie den gesamten Betrag fristgerecht zurückzahlen, berechnen wir keine Zinsen.

1.4.2 Rückzahlung in monatlichen Teilbeträgen

- **Abrechnung:** Sie zahlen den offenen Betrag in monatlichen Raten zurück. Jeden Monat ziehen wir entweder einen Mindestbetrag oder eine feste Summe von Ihrem Girokonto ein.
- **Sollzinsen:** Für den noch ausstehenden Betrag fallen Sollzinsen an.

Sie dürfen dieses Kreditkartenkonto nicht für normale Zahlungen nutzen.

1.5 Wie funktioniert eine Gutschrift?

Eine Gutschrift auf der Kreditkarte kann auf verschiedene Weise erfolgen, je nach Grund der Gutschrift. Hier sind die häufigsten Methoden:

1.5.1 Refund (Rückerstattung)

- **Beschreibung:** Der Händler erstattet das Geld, wenn Sie einen Artikel zurückgeben oder eine Dienstleistung stornieren.
- **Prozess:** Der Händler sendet den Betrag zurück auf die Kreditkarte. Dies kann einige Tage dauern, bis die Gutschrift auf dem Kreditkartenkonto sichtbar ist.

1.5.2 Chargeback (Rückbuchung)

- **Beschreibung:** Wenn eine Transaktion falsch ist oder nicht erlaubt war, können Sie das Geld zurückfordern.
- **Prozess:** Die Bank, die die Kreditkarte herausgegeben hat, prüft den Fall. Danach bucht sie das Geld zurück auf die Kreditkarte. Sie bekommen das Geld innerhalb von ein bis zwei Tagen auf Ihr Konto. Die Gutschrift erfolgt jedoch erst einmal nur vorläufig.

1.5.3 Gutschrift durch Überzahlung

- **Beschreibung:** Wenn Sie als Karteninhaber mehr Geld auf Ihr Kreditkartenkonto überweisen, als sie ausgegeben haben, entsteht ein Guthaben.
- **Prozess:** Sie können dieses Guthaben für spätere Käufe nutzen oder es auf Ihr Girokonto zurückzahlen lassen.

1.5.4 Bonus- oder Cashback-Gutschriften

- **Beschreibung:** Die Kreditkarte kann ein Rabattprogramm anbieten.
- **Prozess:** Die Gutschriftbeträge hängen vom Rabatt ab. Es gibt verschiedene Möglichkeiten der Gutschrift:
 - Das Geld geht nach dem Kauf direkt auf das Kreditkartenkonto.
 - Die Kosten werden direkt mit der Kartenzahlung verrechnet.
 - Sie erhalten das Geld nachträglich auf Ihr angegebenes Girokonto zurück.

1.6 Wie funktioniert eine Auszahlung?

Eine Kreditkarten-Auszahlung, also das Abheben von Bargeld mit einer Kreditkarte, funktioniert ähnlich wie bei einer Girokarte. Hier sind die Schritte im Detail:

- **Geldautomaten finden:** Suchen Sie einen Geldautomaten, der Visa-Kreditkarten annimmt. Die meisten Automaten auf der Welt akzeptieren Visa.
- **Karte einführen:** Führen Sie die Kreditkarte in den Geldautomaten ein.

- **Betrag wählen:** Wählen Sie den Betrag, den Sie abheben möchten. Beachten Sie das tägliche Limit für Abhebungen. Es ist unterschiedlich, je nachdem welche Kreditkarte und welchen Anbieter Sie nutzen.
- **PIN eingeben:** Geben Sie die persönliche Identifikationsnummer (PIN) ein. Die Bank teilt sie Ihnen auf Papier mit. Sie können im Online-Banking jederzeit eine PIN Ihrer Wahl festlegen.
- **Bestätigen:** Bestätigen Sie die Transaktion. Der Geldautomat gibt dann das gewünschte Bargeld aus.
- **Gebühren:** Wenn Sie mit Ihrer Kreditkarte Bargeld abheben, müssen Sie meistens Gebühren bezahlen. Die Höhe der Gebühren hängt vom Anbieter und vom Ort ab. Im Ausland fallen zusätzlich Umrechnungsgebühren für Fremdwährungen an. Genaue Informationen zum Abheben von Bargeld mit Ihrer Karte finden Sie im Preis- und Leistungsverzeichnis.
- **Sicherheit:** Achten Sie darauf, Ihre PIN geheim zu halten. So verhindern Sie, dass andere sie missbrauchen.

1.7 Wie erfolgt die Zinsgutschrift?

Der Zinssatz ändert sich. Er richtet sich nach den Geld- und Kapitalmärkten.

Auf der Webseite der Volkswagen Bank gibt es Zinsübersichten. Dort finden Sie mehr Informationen zu Guthabenzinsen auf dem Visa Card Kreditkartenkonto.

1.8 Welche Kosten entstehen für die Kontoführung?

Die Gebühren für die Kreditkarte hängen von der gewählten Karte ab. Es gibt verschiedene Gebühren, die entstehen können. Alle Details zu Preisen und Bedingungen der Visa Kreditkarte stehen im Preis- und Leistungsverzeichnis auf www.volkswagenbank.de.

- **Jahresgebühr:** Diese Gebühr fällt jedes Jahr an. Die Höhe der Gebühr hängt von der jeweiligen Kreditkarte ab.
- **Kontoauszüge:** Die monatlichen Kontoauszüge werden kostenlos in das Online-Postfach geliefert. Für besondere Dienstleistungen, wie zum Beispiel Kopien von Kontoauszügen, fallen Gebühren an.
- **Bargeldabhebungsgebühren:** Für Bargeldabhebungen am Geldautomaten fallen in der Regel Gebühren an. Diese können im Inland und Ausland unterschiedlich sein.
- **Fremdwährungsgebühren:** Wenn Sie in einer anderen Währung bezahlen, müssen Sie eine Gebühr zahlen. Wir berechnen diese Gebühr basierend auf dem Betrag, den Sie bezahlen.
- **Zinsen:** Wenn Sie den offenen Betrag nicht vollständig und pünktlich bezahlen, berechnen wir Sollzinsen.

- **Mahngebühren:** Wenn Sie die Rechnung nicht pünktlich bezahlen, müssen Sie eventuell Mahngebühren zahlen.
- **Zusatzkarten:** Zu jeder Kreditkarte (Hauptkarte) können Sie eine Zusatzkarte beantragen.
- **Ersatzkarten:** Wenn eine Karte verloren geht oder gestohlen wird, kann eine Gebühr für eine neue Karte anfallen.

Die folgenden Zusatzservices sind teilweise kostenlos:

- **Wunsch-PIN:** Sie können im Online-Banking kostenlos eine vierstellige Geheimzahl wählen.
- **SMS-Service:** Um Transaktionen sicherer zu machen, können Sie im Online-Banking einen SMS-Service aktivieren. Dann erhalten Sie eine SMS-Nachricht für jede Kreditkartenzahlung über 500 Euro. Für eine kleine Gebühr können Sie diesen Service auch für Zahlungen ab 100 Euro nutzen. Wenn Sie die Kreditkarte zum ersten Mal in einem anderen Land benutzen, schicken wir Ihnen eine SMS, egal wie hoch der Betrag ist.
- **Ratenzahlungs-Service per SMS:** Sie können den Ratenzahlungs-Service per SMS jederzeit im Online-Banking aktivieren. Wenn Sie mit Ihrer Visa Card etwas zwischen 300 und 3.000 Euro kaufen, bekommen Sie eine SMS. Diese SMS enthält ein Angebot, den Betrag in drei gleichen Raten pro Monat zurückzuzahlen. Sie können das Angebot per SMS annehmen.

1.9 Gibt es eine Vertragslaufzeit?

Der Kreditkartenvertrag läuft auf unbestimmte Zeit.

- **Kartengültigkeit:** Die Kreditkarte ist für einen Zeitraum von vier Jahren gültig. Das Ablaufdatum ist entweder auf der Vorder- oder Rückseite der Karte.
- **Automatische Verlängerung:** Wir schicken Ihnen automatisch eine neue Kreditkarte, bevor Ihre alte abläuft.

1.10 Wie sind die Kündigungsbedingungen?

- **Kündigungsfrist:** Sie können den Vertrag jederzeit schriftlich beenden. Sie müssen dabei keine Frist beachten. Wenn Sie kündigen, müssen Sie alle Forderungen aus dem Vertrag sofort bezahlen. Sobald die Kündigung gültig ist, dürfen Sie die Kreditkarten nicht mehr verwenden.
- **Form der Kündigung:** Sie können Ihr Kreditkartenkonto jederzeit im Online-Banking kündigen. Dafür müssen Sie keine Frist beachten und es kostet Sie nichts. Alternativ finden Sie ein Kündigungsformular, das Sie nutzen können.

- **Rücksendung der Karte:** Seit 2018 zählen Kreditkarten zu Elektrogeräten. Daher müssen Sie sie recyceln. Sie können sie zum Beispiel beim Wertstoffhof abgeben.
- **Offene Beträge:** Die Kündigung kann nur wirksam werden, wenn Sie alle offenen Beträge auf dem Kreditkartenkonto bezahlt haben.

1.11 Gibt es ein Widerrufsrecht?

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

- Sie müssen eine Widerrufsfrist einhalten. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage. Sie beginnt gewöhnlich nach Abschluss des Kreditkartenvertrages.
- Sie müssen den Widerruf nicht begründen.
- Und Sie müssen den Widerruf an uns als Zahlungskontoherausgeber richten:
Volkswagen Bank, Gifhorner Straße 57, 38112 Braunschweig, E-Mail-Adresse:
kundenservice@volkswagenbank.de.

Bitte beachten Sie: Eventuell haben Sie die Kreditkarte bereits bekommen, wenn Sie den Kreditkartenvertrag widerrufen. Dann müssen Sie getätigte Umsätze innerhalb von 30 Tagen nach Ihrem Widerruf an uns zurückzahlen.

Wenn wir eine Ratenzahlung für die Kreditkartenumsätze vereinbart haben und Sie das Darlehen nutzen, müssen Sie es uns innerhalb von 30 Tagen nach Ihrem Widerruf zurückzahlen. Für diese Zeit berechnen wir Sollzinsen. Diese nennt man auch **Tageszinsen**. Die Höhe dieser Zinsen steht in der Widerrufsinformation.

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 Ihrem Berater.
- Telefonisch unter 0531 212 859 500.
- Schreiben Sie eine E-Mail an beschwerde-vwbank@vwfs.com.
- Senden Sie einen Brief an: Volkswagen Bank GmbH, Gifhorner Str. 57, 38112 Braunschweig.

Mehr Informationen finden Sie online unter

<https://www.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 **Ombudsman 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 Ombudsman finden Sie auf www.bankenombudsman.de.

Die Regeln für das Verfahren beim Ombudsman 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.bankenombudsman.de

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

Adresse:

Ombudsman 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 „Kreditkartenkontos“

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 Kreditkartenkonto

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 Ausführung von Ein- und Auszahlungen

Sie können auf unterschiedliche Arten Bargeld einzahlen oder abheben.

- Sie können unsere Geldautomaten nutzen, um Bargeld einzuzahlen oder abzuheben. Diese Automaten bieten verschiedene Zugangswege, wie visuelle, sprachliche und tastbare Elemente. Dies gilt möglicherweise nicht für ältere Geldautomaten, die vor dem 28. Juni 2025 in Betrieb waren. Für diese gelten spezielle Übergangsregeln.
- Sie können Bargeld auch persönlich am Schalter in unseren Filialen einzahlen oder abheben.
- Darüber hinaus können Sie Ein- und Auszahlungen auf das Konto online vornehmen. 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.

3.1.3 Ausführung von Überweisungen

Sie können Überweisungen auf verschiedene Arten beauftragen.

- Sie können Überweisungen **elektronisch** in Auftrag geben, zum Beispiel im Online-Banking oder mit Banking-Apps. Die elektronischen Angebote 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.
- Sie können Überweisungen auch mit **Papierformularen** beauftragen. Wir stellen Ihnen diese Formulare bereit

3.1.4 Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen

Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen sind barrierefrei. Das gilt für die PIN-Eingabe bei Zahlungskarten, wenn das Terminal geeignet ist. Es gilt auch für die PIN-Eingabe beim Online-Banking oder in Banking-Apps. Ebenso betrifft es die Erzeugung von Transaktionsnummern mit photoTAN oder pushTAN.

3.1.5 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