

# Anlageberatung

## Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

### Name und Anschrift

MARCARD, STEIN & CO AG

Ballindamm 36, 20095 Hamburg

Postfach 10 43 09, 20030 Hamburg

### Kontakt

Telefon +49 40 32099-556

Fax +49 40 32099-206

E-Mail [barrierefreiheit@marcard.de](mailto:barrierefreiheit@marcard.de)

[www.marcard.de](http://www.marcard.de)

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zur **Anlageberatung** beziehungsweise zu unseren Dienstleistungen, die damit verbunden sind? 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 sicherstellen, die Unternehmen anbieten. 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 Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen die Anlageberatung beziehungsweise unsere Dienstleistungen bei der Anlageberatung zu erläutern. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**.

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

- **Teil 1** enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen die Anlageberatung beziehungsweise unsere Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Anlageberatung.
- 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 MARCARD, STEIN & CO AG

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Erläuterung unserer Dienstleistung</b>	<b>4</b>
1.1	Was ist eine Anlageberatung?	4
1.2	Was sind Finanzinstrumente?	4
1.3	Wie ist der Ablauf der Anlageberatung?	4
1.4	Welche Kosten entstehen Ihnen bei der Anlageberatung?	5
1.5	Gibt es eine Vertragslaufzeit?	6
1.6	Gibt es ein Widerrufsrecht?	6
<b>2</b>	<b>Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde</b>	<b>6</b>
2.1	Kundenbeschwerden	6
2.2	Außergerichtliche Streitschlichtung	6
<b>3</b>	<b>Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen</b>	<b>7</b>
3.1	Barrierefreiheit der Dienstleistungen	8
3.2	Barrierefreiheit dieser Information	8
3.3	Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	8
<b>4</b>	<b>Zuständige Marktüberwachungsbehörde</b>	<b>9</b>

# 1 Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen die Anlageberatung beziehungsweise unsere Dienstleistungen, die damit verbunden sind. Wir informieren Sie über die wesentlichen Merkmale und die Funktionsweise der Anlageberatung.

## 1.1 Was ist eine Anlageberatung?

In der Anlageberatung geben wir Ihnen Empfehlungen zu Finanzinstrumenten.

Es gibt die folgenden Optionen:

- **Kaufen:** Wir empfehlen Ihnen, ein Finanzinstrument zu kaufen.
- **Verkaufen:** Wir empfehlen Ihnen, ein Finanzinstrument zu verkaufen.
- **Halten:** Wir empfehlen Ihnen, ein Finanzinstrument nicht zu verkaufen (sondern weiter zu halten).
- **Nicht kaufen:** Wir empfehlen Ihnen, ein Finanzinstrument nicht zu kaufen.

Im Rahmen der Anlageberatung beachten wir Ihre finanzielle Situation und Ihre persönlichen Vorstellungen. Mit jeder Beratung erhalten Sie von uns eine **Geeignetheitserklärung**. Das ist ein Dokument, in dem wir erklären, wie unsere Empfehlung zu Ihnen passt.

Am Ende entscheiden Sie selbst, ob Sie unserer Empfehlung folgen möchten.

Bitte beachten Sie: Unsere Empfehlung gilt nur zum Zeitpunkt der Beratung. Wir überprüfen die Empfehlung später nicht mehr. Wenn Sie Finanzinstrumente gekauft haben, müssen Sie deren Entwicklung also selbst beobachten.

## 1.2 Was sind Finanzinstrumente?

Der Begriff Finanzinstrumente kommt zum Beispiel im **Wertpapierhandelsgesetz** vor. Zu den Finanzinstrumenten gehören:

- **Wertpapiere**, zum Beispiel Aktien, Anleihen, Zertifikate und Optionsscheine
- **Anteile an Investmentfonds**

## 1.3 Wie ist der Ablauf der Anlageberatung?

Die Anlageberatung umfasst meist vier Schritte:

1. **Terminvereinbarung:** Sie vereinbaren mit uns einen Termin für ein Beratungsgespräch. Den Termin können Sie in einer Geschäftsstelle, telefonisch oder per Email vereinbaren. Das Gespräch findet persönlich in den Geschäftsräumen der Bank, telefonisch oder per Videotelefonat statt.
2. **Informationssammlung:** Für die Anlageberatung brauchen wir bestimmte Angaben von Ihnen. Wir fragen Sie nach bestimmten persönlichen Daten und Ihren Wünschen zur Anlage Ihres Vermögens. Das ist gesetzlich vorgeschrieben: Ohne Ihre Angaben dürfen wir Sie nicht beraten. Ihre Angaben helfen uns, Ihre Interessen und Bedürfnisse zu verstehen.

Die folgenden Angaben benötigen wir von Ihnen:

- Finanzielle Verhältnisse (Was ist Ihr monatliches Einkommen? Was sind Ihre monatlichen Ausgaben und finanziellen Verpflichtungen? Wie hoch ist Ihr Vermögen? Haben Sie Immobilien?)
  - Anlageziele (Was wollen Sie mit der Anlage Ihres Vermögens erreichen? Zum Beispiel: langfristiger Vermögensaufbau oder Vermögenserhalt.)
  - Anlagehorizont (Für welchen Zeitraum möchten Sie Ihr Geld anlegen?)
  - Risikobereitschaft (Welche finanziellen Risiken wollen Sie eingehen? Zum Beispiel: Wertschwankungen, Verluste.)
  - Verlusttragfähigkeit (Welche finanziellen Verluste könnten Sie tragen?)
  - Nachhaltigkeitspräferenzen (Sollen Kriterien der Nachhaltigkeit bei der Anlage Ihres Vermögens berücksichtigt werden? Zum Beispiel: Investitionen, die zur Erreichung eines Umweltziels beitragen.)
  - Erfahrungen und Kenntnisse in der Anlage von Vermögen in Finanzinstrumenten / Erfahrungen und Kenntnisse mit Dienstleistungen in Zusammenhang mit Finanzinstrumenten. (Haben Sie schon Finanzinstrumente gekauft und verkauft und wenn ja wie oft und seit wann?).
3. **Empfehlung:** Auf der Grundlage Ihrer Angaben geben wir Ihnen Empfehlungen zu Finanzinstrumenten. Wir geben Ihnen eine Empfehlung aber nur dann, wenn diese zu Ihren Angaben passt.
- Sie bekommen von uns Informationen über die empfohlenen Finanzinstrumente, mündlich und durch Informationsblätter. Beispiele für Informationsblätter sind das Produktinformationsblatt für Aktien und Anleihen oder Basisinformationsblätter für Investmentfonds.
  - Über welchen Ausführungsplatz (z.B. Börse) eine Order/Auftrag ausgeführt wird, müssen Sie uns mitteilen. Wir können Ihnen hierzu keine Empfehlung aussprechen.
4. **Dokumentation:** Im letzten Schritt bekommen Sie eine schriftliche Zusammenfassung zu unserer Empfehlung, die Geeignetheits-erklärung. Diese Zusammenfassung umfasst unsere Empfehlung und eine Erklärung, wie diese zu Ihnen passt.

Am Ende entscheiden Sie selbst, ob Sie unserer Empfehlung folgen möchten. Wir nehmen den Auftrag zu unserer Empfehlung erst nach Erhalt der Geeignetheitsklärung entgegen. Sie müssen uns bestätigen, dass Sie alles verstanden haben.

#### 1.4 Welche Kosten entstehen Ihnen bei der Anlageberatung?

Für eine Anlageberatung zahlen Sie kein extra Entgelt an uns. Für den Auftrag zum Kauf oder Verkauf sowie die Verwahrung der Wertpapiere berechnen wir Ihnen Entgelte. Sie bekommen von uns vor jedem Kauf und Verkauf eine **Kosteninformation**. Die Kosteninformation heißt **Ex-Ante Kosteninformation** Sie enthält einen Überblick über die Kosten und Folgekosten, die mit dem Kauf oder dem Verkauf 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.

### 1.5 Gibt es eine Vertragslaufzeit?

Bei der Anlageberatung gibt es keine Mindestvertragslaufzeit.

### 1.6 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Bitte beachten Sie: Beim Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten besteht gewöhnlich **kein** Widerrufsrecht. Die Entscheidung unsere Empfehlung anzunehmen liegt ganz und alleine bei Ihnen.

## 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:

- **persönlich** bei uns in der Bank
- **telefonisch** unter +49 40 32099-0
- **per E-Mail** an [marcard@marcard.de](mailto:marcard@marcard.de)
- **schriftlich** an: MARCARD, STEIN & CO AG, Ballindamm 36, 20095 Hamburg

Weitere Informationen zum Thema Beschwerdebearbeitung finden Sie im Internet auf unserer Webseite unter dem nachfolgenden Link

<https://www.marcard.de/de/kontakt-service/hinweise-informationen/rechtliche-hinweise/>

### 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 Rechte: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie auf der Webseite unter dem Link [www.bankenombudsmann.de](http://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 dem nachfolgenden Link [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de).

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

#### **Name und Anschrift**

Ombudsmann der privaten Banken

Geschäftsstelle

Postfach 04 03 07

10062 Berlin

#### **Kontakt**

Fax 030 1663-3169

E-Mail [schlichtung@bdb.de](mailto: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 mit Informationsgehalt 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 sicherstellen, dass Standards für die Nutzung von assistiven Technologien eingehalten werden, etwa die technische Struktur und Kennzeichnung der Inhalte.

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 in der Anlageberatung:

Sie können zu uns in die Geschäftsräume der Bank kommen und wir beraten Sie dann persönlich. Die erstellte Geeignetheitserklärung wird Ihnen gern von einem Berater vorgelesen.

### 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:
  - persönliche Aushändigung in unseren Geschäftsräumen: dort haben Sie auch die Möglichkeit, sich diese vorlesen zu lassen oder
  - auf der Internetseite unserer Bank unter dem nachfolgenden Link <https://www.marcard.de/de/kontakt-service/hinweise-informationen/barrierefreiheit/>
- 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.
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung. Es wird die gut lesbare serifenlose Schriftart Arial eingesetzt, Absätze sind inhaltlich sinnvoll getrennt, wichtige Begriffe sind hervorgehoben und die Zeilenlänge sowie der Zeilenabstand sind möglichst benutzerfreundlich gewählt.

### 3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit von **Dokumenten zu unseren Dienstleistungen** (dazu gehört auch **diese Information**):

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Das heißt:
  - Verwendung von gut lesbaren Schriftarten: Serifenlos, keine verschnörkelten Schriften und gut lesbare Schriftgrößen
  - Verwendung von strukturierenden Formatvorlagen (Überschrift 1, Überschrift 2, Standardtext etc.)
  - Einsatz von Alternativtexten für Bilder, Diagramme und Grafiken mit Informationsgehalt
  - Einsatz von Tabellen ausschließlich für Daten, nicht für Layoutzwecke
  - Verwendung von Tabellenkopfzeilen bei Tabellen
  - Bestmögliche Vermeidung von leeren Absätzen
  - Verwendung von ausreichend Kontrast zwischen Textfarbe und Hintergrund
  - Vergabe von Dokumenttiteln

- Verwendung einer möglichst einfachen, klaren Sprache
- Nutzung von integrierte Barrierefreiheitsprüfungen vor Veröffentlichung
- Die Dokumente haben Format-Standards wie PDF/UA, die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), und die europäische Norm EN 301549 zu erfüllen. Dieses Format kann in andere Formate überführt werden. So stehen Ihnen die Dokumente über mehrere sensorische Kanäle zur Verfügung.
- Die Dokumente haben für alle Elemente ohne Text Beschreibungen. Dies betrifft zum Beispiel Bilder oder Grafiken, die informatorischen Charakter haben.

#### **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 BFSG).

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

Die Adresse der MLBF lautet:

##### **Name und Anschrift**

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt

Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

##### **Kontakt**

Telefon +49 391 567 4530

E-Mail: [MLBF@ms.sachsen-anhalt.de](mailto:MLBF@ms.sachsen-anhalt.de)