

Beratungsfreies Geschäft

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

www.marcard.de

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zum **beratungsfreien Geschäft** (bfG) 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 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 MARCARD, STEIN & CO AG

Inhaltsverzeichnis

1	Erläuterung unserer Dienstleistungen	4
1.1	Was ist das beratungsfreie Geschäft?	4
1.2	Was sind Finanzinstrumente?	4
1.3	Wie funktioniert das beratungsfreie Geschäft?	4
1.4	Wie werden Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt?	5
1.4.1	Kommissionsgeschäft	5
1.4.2	Anlagevermittlung	5
1.5	Was passiert nach der Ausführung von Aufträgen über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten?	5
1.6	Welche Kosten entstehen Ihnen beim beratungsfreien Geschäft?	6
1.7	Depotvertrag: Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?	6
1.8	Depotvertrag: Gibt es ein Widerrufsrecht?	6
2	Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde	7
2.1	Kundenbeschwerden	7
2.2	Außergerichtliche Streitschlichtung	7
3	Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen	8
3.1	Barrierefreiheit der Dienstleistungen	8
3.2	Barrierefreiheit dieser Information	9
3.3	Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	9
4	Zuständige Marktüberwachungsbehörde	10

1 Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen das **beratungsfreie Geschäft (bfG)** 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 Sie die Risiken eines Auftrags nicht einschätzen können. 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 zum Beispiel im **Wertpapierhandelsgesetz** vor. Zu den Finanzinstrumenten gehören:

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

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. Zu einem Depot gehört auch ein Verrechnungs-konto. Über Ihr Verrechnungskonto buchen wir alle Geldbeträge im Zusammenhang mit Ihrem Depot. Ein Verrechnungskonto sollte separat zum eigentlichen Kontokorrentkonto welches für den Zahlungsverkehr genutzt wird eröffnet werden um die Transparenz gewährleisten zu können. Es kann aber auch ein Zahlungsverkehrskonto als Verrechnungskonto genutzt werden. Mit der Depoteröffnung stellen wir Ihnen Kosteninformationen (Kosten für Kauf und Verkauf und die Verwahrung) für Standardprodukte zur Verfügung. Diese Produkte haben keine Zusatzkosten.

Wenn Sie Depot und Verrechnungskonto bei uns eröffnet haben, 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 uns auf verschiedenen Wegen übermitteln: persönlich in den Geschäftsräumen der Bank oder per Telefon.

Wir führen Ihre Kaufaufträge nicht sofort aus. Zuvor 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.

Eventuell zeigt unsere Prüfung, dass das Finanzinstrument nicht zu Ihnen passt. Oder uns fehlen die notwendigen Informationen zu Ihren Kenntnissen und Erfahrungen. In beiden Fällen warnen wir Sie zuvor. Danach entscheiden Sie, ob wir Ihren Auftrag trotzdem ausführen sollen. Die Entscheidung müssen Sie ganz alleine treffen.

Bevor wir Ihren Auftrag annehmen, bekommen Sie von uns gewöhnlich eine **Kosteninformation**. Sie enthält einen Überblick über die Kosten und Folgekosten, die voraussichtlich mit dem Kauf und 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. Die Kosteninformation heißt **Ex-ante-Kosteninformation**.

Sie **müssen** uns immer vor jeder Ausführung mitteilen über **welche Börse** die Order (Auftrag) ausgeführt werden soll. Bei Fonds gibt es auch noch die Möglichkeit diese über die Kapitalanlagegesellschaft (KAG) zu kaufen oder zu verkaufen.

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

In der Regel werden Kauf- und Verkäufe von Finanzinstrumenten für Privatkunden im Kommissionsgeschäft aufgeführt.

1.4.1 Kommissionsgeschäft

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.

1.4.2 Anlagevermittlung

Bei einer Anlagevermittlung leiten wir als Bote einen Auftrag von Ihnen an einen Anbieter von Finanzinstrumenten weiter. Sie schließen dann selbst einen Vertrag mit dem Anbieter

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 die Finanzinstrumente 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 verbuchen oder belasten.

Sie bekommen regelmäßig Informationen darüber, welche Finanzinstrumente wir für Sie in Ihrem Depot verwahren und verwalten, den sogenannten **Depotauszug**.

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-Kostenbericht**.

Wir sorgen dafür, dass Ihnen Erträge aus Ihren Finanzinstrumenten auf Ihrem Verrechnungskonto 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 im **Depotvertrag**.

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 die Depotführung oder für eine Währungsumrechnung (siehe 1.5).

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

1.7 Depotvertrag: 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. Bei einer **Kündigung** müssen Sie die verwahrten Wertpapiere auf ein anderes Depot übertragen oder verkaufen. Nach dem Verkauf wird der Verkaufserlös Ihrem Verrechnungskonto gutgeschrieben.

Für uns gilt gewöhnlich eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten.

1.8 Depotvertrag: Gibt es ein Widerrufsrecht?

Sie können den Depotvertrag innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Das gilt aber nur, wenn der Vertrag als Fernabsatz-Geschäft oder als Außer-Haus-Geschäft abgeschlossen wurde, also zum Beispiel per Brief. Beim Abschluss in den Räumlichkeiten der Bank gibt es kein Widerrufsrecht. Nur wenn ein Widerrufsrecht besteht, bekommen Sie von uns vor dem Vertragsabschluss eine

Widerrufsbelehrung. Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie alle gesetzlichen Informationen hierzu erhalten und uns den Vertrag unterschrieben zurückgesandt haben.

Bitte beachten Sie: Beim Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten besteht gewöhnlich kein Widerrufsrecht.

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
- **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. 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.

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

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 im beratungsfreien Geschäft:

1. Wir bieten Ihnen unsere Dienstleistung wie folgt an: Wir übersenden Ihnen die Vertragsunterlagen (Depotvertrag und Kontoeröffnungsantrag) per Post oder E-

Mail. Alternativ überreichen wir Ihnen die Verträge gern persönlich in unseren Geschäftsräumen. In diesem Fall können Sie Ihren Berater bitten, dass er Ihnen die Vertragsunterlagen vorliest.

2. Wenn Sie beratungsfreie Geschäfte aufgeben möchten, können Sie dies per Telefon oder persönlich in unseren Geschäftsräumen vornehmen. Die von Ihnen per Telefon erteilten beratungsfreien Geschäfte müssen von uns als Bank aufgezeichnet werden.

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