

Vertrag über die Empfehlung von Finanzanlagen (Anlageberatung) Information für Verbraucherinnen und Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Name und Anschrift der Bank

Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG
Junghofstraße 26
60311 Frankfurt am Main (Deutschland)

Telefon: +49 69 15686 - 0

Liebe Kundin, lieber Kunde,

Sie haben Fragen zum **Vertrag über die Empfehlung von Finanzanlagen** 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: 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 den Vertrag über die Empfehlung von Finanzanlagen beziehungsweise unsere Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Anlageberatung 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 den Vertrag über die Empfehlung von Finanzanlagen 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 Dienstleistung.
 - 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 Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistung	- 3 -
1.1 Was ist ein Vertrag über die Empfehlung von Finanzanlagen?	- 3 -
1.2 Was sind Finanzinstrumente?	- 3 -
1.3 Wie ist der Ablauf der Anlageberatung?	- 3 -
1.4 Welche Kosten entstehen Ihnen bei der Anlageberatung?	- 4 -
1.5 Wie sind die Kündigungsbedingungen? Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? ..	- 5 -
1.6 Gibt es ein Widerrufsrecht?	- 5 -
2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde	- 5 -
2.1 Kundenbeschwerden	- 5 -
2.2 Außergerichtliche Streitbeilegung	- 6 -
3. Beschreibung über die Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen	- 6 -
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen	- 7 -
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	- 8 -
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	- 8 -
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	- 8 -

1. Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen den Vertrag über die Empfehlung von Finanzanlagen beziehungsweise unsere Dienstleistungen, die damit verbunden sind. Wir informieren Sie über die wesentlichen Merkmale und die Funktionsweise einer Anlageberatung.

1.1 Was ist ein Vertrag über die Empfehlung von Finanzanlagen?

Im Rahmen des Vertrages über die Empfehlung von Finanzanlagen 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 nur, wenn wir das vorher mit Ihnen vereinbart haben. Wenn Sie Finanzinstrumente gekauft haben, müssen Sie deren Entwicklung also selbst beobachten.

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, Anleihen, Zertifikate und Optionsscheine
- **Anteile an Investmentfonds**
- **Derivate**

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 Niederlassung, telefonisch oder per E-Mail vereinbaren. Das Gespräch findet persönlich in der Niederlassung, bei Ihnen zu Hause oder telefonisch statt.

- 2. Informationssammlung:** Für die Anlageberatung brauchen wir bestimmte Angaben von Ihnen. Und zwar fragen wir 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 Einkommen? Was sind Ihre Ausgaben? Was ist Ihr Vermögen?)
- Verlusttragfähigkeit (Welche finanziellen Verluste könnten Sie tragen?)
- Anlageziele (Was wollen Sie mit der Anlage Ihres Vermögens erreichen? Zum Beispiel: langfristiger Vermögensaufbau)
- Anlagehorizont (Für welchen Zeitraum möchten Sie Ihr Geld anlegen?)
- Risikobereitschaft (Welche finanziellen Risiken wollen Sie eingehen? Zum Beispiel: Wertschwankungen, Verluste)
- 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

- 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 oder durch Informationsblätter. Beispiele für Informationsblätter sind das Produktinformationsblatt für Aktien und Anleihen oder Basisinformationsblätter für Investmentfonds.

- 4. Dokumentation:** Im letzten Schritt bekommen Sie eine schriftliche Zusammenfassung zu unserer Empfehlung, die **Geeignetheitserklärung**. Diese Zusammenfassung umfasst unsere Empfehlung und eine Erklärung, wie diese zu Ihnen passt.

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

1.4 Welche Kosten entstehen Ihnen bei der Anlageberatung?

Für das Beratungsgespräch zahlen Sie kein extra Entgelt an uns. Für den Auftrag zum Kauf oder Verkauf sowie die Verwahrung der Wertpapiere berechnen wir Ihnen – je nach Vereinbarung mit Ihnen – Entgelte. Sie bekommen von uns vor jedem Kauf und Verkauf eine **Kosteninformation**. Sie enthält einen Überblick über die Kosten und Folgekosten, die mit dem Kauf und 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. Diese Kostenübersicht heißt **Ex-ante-Kostenausweis**.

Mit dem Vertrag über die Empfehlung von Finanzanlagen fallen verschiedene Kosten an, die Sie beachten sollten. Zunächst müssen Sie gewöhnlich Verwaltungskosten zahlen. Das kann zum Beispiel eine bestimmte Gebühr für die Dienstleistung der Empfehlung von Finanzanlagen sein. Diese Gebühr berechnen wir prozentual nach dem Bestand Ihres Portfolios. Eventuell müssen Sie auch Transaktionskosten zahlen, wenn wir Finanzinstrumente für Sie kaufen oder verkaufen.

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

Sie schließen den Vertrag über die Empfehlung von Finanzanlagen mit uns auf unbestimmte Zeit ab. Sie können den Vertrag jederzeit kündigen, ohne dass Sie eine Kündigungsfrist einhalten müssen.

Für uns gilt gewöhnlich eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten.

1.6 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Sie können den Vertrag über die Empfehlung von Finanzanlagen innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Das gilt aber nur, wenn der Vertrag als Fernabsatz-Geschäft, also zum Beispiel per E-Mail oder über Telefon, oder als Außer-Haus-Geschäft abgeschlossen wurde. 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**. Beim Abschluss in den Räumlichkeiten der Bank gibt es **kein** Widerrufsrecht.

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

2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unserer Dienstleistung 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 Ihrer Beraterin / Ihrem Berater oder in einer Niederlassung der Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG

- **telefonisch** bei Ihrer Beraterin / Ihrem Berater
- **per E-Mail an:** beschwerdemanagement@frankfurter-bankgesellschaft.com
- **schriftlich an:** Frankfurter Bankgesellschaft (Deutschland) AG, Junghofstraße 26, 60311 Frankfurt am Main (Deutschland)

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter [Frankfurter Bankgesellschaft | Kundeninformationen](#).

2.2 Außergerichtliche Streitbeilegung

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: Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes (DSGV). Diese kümmert sich um Ihre Beschwerde: Sie vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zur Schlichtungsstelle des DSGV finden Sie unter <https://www.s-schlichtungsstelle.de>. Informationen zum genauen Ablauf des Schlichtungsverfahrens finden Sie in der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung.

Sie können diese aber auch im Internet einsehen, unter: <https://www.s-schlichtungsstelle.de/verfahrensordnung>.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an die Schlichtungsstelle des DSGV schicken, zum Beispiel per Brief oder E-Mail:

Adresse:

Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbandes (DSGV)
Charlottenstraße 47
10117 Berlin
E-Mail: info@s-schlichtungsstelle.de

3. Beschreibung über die Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen

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 Dienstleistung.

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 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 Standards für die Nutzung von assistiven Technologien einhalten, zum Beispiel Standards zur technischen Struktur und zur Kennzeichnung der Webinhalte.

Wir sind bemüht, mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG zu erfüllen, indem wir diese Prinzipien anwenden und bestmöglich umsetzen.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Ihre Beraterin oder Ihr Berater steht Ihnen telefonisch oder im persönlichen Gespräch, z. B. in den Niederlassungen oder bei Ihnen vor Ort, jederzeit gern zur Verfügung und berät Sie dann persönlich. Die erstellte Geeignetheitserklärung, die Informationsblätter und der Ex-ante-Kostenausweis werden Ihnen gern von der Beraterin oder dem Berater persönlich ausgehändigt und vorgelesen.

Im Übrigen sind das die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen in der Anlageberatung:

- Hilfestellung bei der Orientierung und Kommunikation vor Ort, z. B. durch persönliche Begleitung innerhalb der Niederlassung, klar strukturierte Gesprächsführung und einfache Sprache.
- Unterstützung bei der inhaltlichen Erschließung komplexer Informationen, insbesondere für seh- oder hörbehinderte Kundinnen und Kunden.
- Bereitstellung von Hilfsmitteln wie Ausdrucken in vergrößerter Schrift oder bei Bedarf digitalen Vorlesehilfen.
- Flexibilität in der Gesprächsführung: auf Wunsch telefonische Beratung oder – falls möglich – ein Hausbesuch.

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 einer unserer Niederlassungen, dort haben Sie auch die Möglichkeit sich diese vorlesen zu lassen
 - auf der Internetseite der Bank barrierefrei im Dateiformat PDF UA
- 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 in der Schriftart Arial, da sie klar lesbar ist, und Schriftgröße 11, da größere Schriften das Erfassen von Texten erleichtern. Der Zeilenabstand 15pt ist der 1,5 fache, also 1,5-zeilig, da mehr Abstand zwischen den Zeilen das Verfolgen des Textes vereinfacht. Außerdem wird so vermieden, dass man beim Lesen in der Zeile verrutscht. Der Text wird als Blocksatz angezeigt und wichtige Wörter werden **fett** gedruckt. Es wird darauf geachtet, einen ausreichenden Kontrast zwischen Schrift- und Hintergrundfarbe zu gewährleisten. Bei dieser Information steht schwarze Schrift auf weißem Hintergrund.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Auf unserer Internetseite werden **keine** Dokumente zu unseren Dienstleistungen, die für einen Vertragsabschluss erforderlich wären, bereitgestellt. Daher entfällt dieser Punkt.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung? 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 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:

Adresse:

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

Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

Telefon: 0391 567 4530

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