

Anlageberatung
(Orderbegleitete Beratung)

Information für Verbraucher
nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
(Stand: Februar 2026)

Name und Anschrift der Bank:

Postbank – eine Niederlassung der Deutsche Bank AG
Bundeskanzlerplatz 6
53113 Bonn

Telefon

0228/920-0

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zur Anlageberatung der Postbank? 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 von Unternehmen sicherstellen. 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 am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information beschreibt die Dienstleistungen unserer Anlageberatung. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen.

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

- **Teil 1** mit konkreten Informationen:
Hier erklären wir Ihnen unsere Dienstleistung Anlageberatung.
- **Teile 2, 3 und 4** mit allgemeinen Informationen:
 - Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In **Teil 2** lesen Sie, wo und wie Sie sich beschweren können.
 - Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? Dies lesen Sie in **Teil 3**.
 - Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In **Teil 4** erfahren Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

Ihre Postbank

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistung	3
1.1 Was ist eine Anlageberatung?	3
1.2 Was sind Finanzinstrumente?	3
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? Wie sind die Kündigungsbedingungen?	5
1.6 Gibt es ein Widerrufsrecht?	5
2. Umgang mit Beschwerden	6
2.1 Beschwerde bei der Bank einlegen	6
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung	6
3. Merkmale der Barrierefreiheit	7
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen	7
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	8
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	8
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	10

1. Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen die Anlageberatung und was unsere Dienstleistungen dabei sind. Sie erfahren, was die Anlageberatung ist und wie sie funktioniert.

1.1 Was ist eine Anlageberatung?

In der Anlageberatung geben wir Ihnen Empfehlungen zu Finanzinstrumenten.

Das können folgende Empfehlungen sein:

- **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.

Für die Anlageberatung benötigen Sie zunächst ein Depot und ein Verrechnungskonto. Die Beschreibung der damit verbundenen Wertpapierdienstleistungen (also auch dem Kauf und Verkauf sowie der Verwahrung und Verwaltung von Finanzinstrumenten) finden Sie in unserem BFGG-Informationsblatt zum Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten und dem Depotgeschäft.

Bei der Empfehlung berücksichtigen wir Ihre persönlichen Umstände. Das sind Ihre finanzielle Situation, Ihre Anlageziele und Ihre Risikotoleranz. Es sind auch Ihre Kenntnisse und Erfahrungen in Bezug auf Geschäfte mit bestimmten Finanzinstrumenten einschließlich Ihrer Fähigkeit Verluste zu tragen. Zu jeder Anlageberatung erhalten Sie von uns eine **Geeignetheitserklärung**. Das ist ein Dokument, in dem wir erklären, warum unsere Empfehlungen zu Ihnen passen.

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. Die Anlageberatung umfasst also nicht die dauerhafte Überwachung Ihres Depots. Wenn Sie Finanzinstrumente gekauft haben, müssen Sie deren Wertentwicklung also selbst beobachten.

1.2 Was sind Finanzinstrumente?

Finanzinstrumente sind zum Beispiel:

- **Wertpapiere** wie Aktien, Anleihen, Zertifikate und Optionsscheine
- **Anteile an Investmentfonds**
- **Derivate**

1.3 Wie ist der Ablauf der Anlageberatung?

Die Anlageberatung besteht meistens aus vier Schritten:

1. **Terminvereinbarung:** Sie vereinbaren mit uns einen Termin für ein Beratungsgespräch. Den Termin können Sie in einer Filiale, telefonisch oder online vereinbaren. Das Gespräch findet persönlich in der Filiale, telefonisch oder per Videotelefonat statt.
2. **Informationssammlung:** Für die Anlageberatung brauchen wir bestimmte Informationen 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. Sie helfen uns, Ihre Interessen und Bedürfnisse zu verstehen.

Die folgenden Informationen 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: langfristig Vermögen aufbauen)
 - 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 helfen könnten, ein Umweltziel zu erreichen)
 - Erfahrungen und Kenntnisse mit Finanzinstrumenten und mit der Nutzung von Wertpapierdienstleistungen
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, in der Regel mündlich.

Wenn Sie Privatkunde sind, erhalten Sie von uns auch Informationsblätter. Beispiele für Informationsblätter sind das „Produktinformationsblatt“ für Aktien und Anleihen oder das „Basisinformationsblatt“ für Investmentfonds und Zertifikate.

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

1.4 Welche Kosten entstehen Ihnen bei der Anlageberatung?

Für eine Anlageberatung zahlen Sie keine Entgelte an uns. Diese fallen nur an, wenn wir dies mit Ihnen vorher vereinbart haben sollten.

Sie bekommen jedoch bei einer Anlageberatung von uns eine **Kosteninformation**. Diese enthält eine Schätzung der voraussichtlichen Kosten und Folgekosten, die mit dem Kauf, dem Halten und dem Verkauf eines Finanzinstruments verbunden sind. Die Kosteninformation enthält gegebenenfalls auch die Information, dass wir von Dritten eine Zahlung bekommen im Zusammenhang mit dem Kauf oder der Verwahrung eines Finanzinstruments. Das kann zum Beispiel eine Zahlung von einer Fondsgesellschaft sein.

Für die Verwahrung Ihrer Finanzinstrumente in Ihrem Depot fallen gegebenenfalls gesonderte Kosten an, das sogenannte Depotentgelt. Informationen zu den einzelnen Kosten finden Sie in unserem Preis- und Leistungsverzeichnis. Genauere Informationen über die Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Depotführung finden Sie im BFSG- Informationsblatt zum Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten und dem Depotgeschäft.

1.5 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Bei der Anlageberatung gibt es keine Mindestvertragslaufzeit. Sie endet mit der Empfehlung nach erfolgter Beratung.

1.6 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Bitte beachten Sie: Beim Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten besteht gewöhnlich kein Widerrufsrecht. Es gibt aber Ausnahmen. Nur wenn Ihnen ausnahmsweise ein Widerrufsrecht zusteht, bekommen Sie von uns vor dem Vertragsabschluss eine Widerrufsbelehrung.

2. Umgang mit Beschwerden

Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In diesem Teil lesen Sie, wie und wo Sie sich beschweren können.

2.1 Beschwerde bei der Bank einlegen

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **Persönlich** in allen Filialen der Postbank
- **Telefonisch** unter 0228 5500 5500
- **Per Brief** an Postbank Hamburg, Beschwerde-Bearbeitung, 22297 Hamburg

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter www.postbank.de/beschwerde-portal

2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben sich bei uns beschwert, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann können Sie den Streit außergerichtlich klären. Wie? Durch den **Ombudsmann der privaten Banken**. Das ist eine Verbraucher-Schlichtungsstelle, die sich um Ihre Rechte kümmert. Sie vermittelt in Streit-Beilegungsverfahren zwischen Ihnen und uns. Wir nehmen als Bank an solchen Verfahren teil.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie auf www.bankenombudsmann.de. Sie möchten wissen, wie ein Ombudsmann-Verfahren abläuft? Dies erfahren Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Gern geben wir Ihnen diese. Sie finden sie aber auch im Internet beim Bundesverband deutscher Banken e. V. auf www.bankenverband.de.

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

Adresse: Ombudsmann der privaten Banken
Geschäftsstelle
Postfach 04 03 07
10062 Berlin

Fax: 030 1663-3169

E-Mail: schlichtung@bdb.de

3. Merkmale der Barrierefreiheit

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen das Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG) erfüllen? In diesem Teil lesen Sie, welche barrierefreien Merkmale unsere Dienstleistungen haben.

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. Die Richtlinien basieren auf folgenden **vier Prinzipien der Barrierefreiheit**:

- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Bilder und Grafiken einen Alternativ-Text haben.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
- Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Sie unsere Webinhalte mit einer Tastatur steuern können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen möglichst für sogenannte assistive Technologien geeignet sein. Assistive Technologien sind zum Beispiel Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten. Manche verwandeln auch Sprache in Text. Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen Standards einhalten, damit Sie assistive Technologien nutzen können. Dazu gehören zum Beispiel Standards für die technische Struktur und zur Kennzeichnung der Web-Inhalte.

Unsere Dienstleistungen erfüllen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Das sind die barrierefreien Merkmale unserer Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Anlageberatung.

Bei unserem **Angebot auf den Webseiten** wurde auf die **Barrierefreiheit geachtet**. Dazu zählen zum Beispiel folgende Maßnahmen:

- Informative **Bilder und Grafiken** ohne Text **haben einen Alternativ-Text**.
- **Kontraste** sind **optimiert**.
- **Textgröße und Zeilenabstand** lassen sich **verändern**.
- Die **Funktionen** sind **mit der Tastatur bedienbar**.

Sie können Informationen, die wir Ihnen im Zusammenhang mit der Anlageberatung übersenden, z. B. die Geeignetheitserklärung oder Produktunterlagen, elektronisch im Online-Banking oder in der Postbank App abrufen. Dabei wurde auf die Barrierefreiheit geachtet, zum Beispiel:

- **Bilder und Grafiken** ohne Text **haben einen Alternativ-Text**.
- **Kontraste** sind **optimiert**.

- **Textgröße und Zeilenabstand** lassen sich verändern.
- Die **Funktionen** sind **mit der Tastatur bedienbar**.
- **Alle Informationen** wurden für die **Nutzung eines Screenreaders** vorbereitet.

Die Anpassungen basieren auf den WCAG Richtlinien in der Version 2.2 mit dem Erfolgslevel AA und der EU Norm EN 301 549 in der jeweils gültigen Fassung.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

Aufgrund der folgenden Merkmale ist diese **Information barrierefrei**:

- **Sie haben auf verschiedenen sensorischen Wegen Zugang zu dieser Information.**
Dabei können Sie zwischen folgenden Möglichkeiten wählen:
 - In der **Filiale erhalten Sie das ausgedruckte Dokument.**
 - Auf unserer **Webseite finden Sie das Dokument digital als PDF.**
 Somit sind die **Informationen auffindbar und wahrnehmbar.**
- **Die Inhalte dieser Information sind verständlich.** Wir haben sie mit einer gängigen Software geprüft. Demnach überschreitet **dieser Text** nicht das **Sprachniveau B2** des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER). Bitte beachten Sie: Das gilt nicht für den eigentlichen Dienstleistungsvertrag sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Auch für die Vorvertraglichen Informationen (VVI), die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind, gilt dies nicht.
- Die Information wird in **Textformaten** angeboten, die dafür **geeignet sind, alternative assistive Formate zu generieren**. Das heißt: Sie können sich **die Inhalte der Information auf unterschiedliche Art darstellen lassen** und sie über **mehr als einen sensorischen Kanal** wahrnehmen.
- Die Informationen werden in einer **Schriftart mit angemessener Größe und mit geeigneter Form** dargestellt. Dabei berücksichtigen wir auch den Zusammenhang, in dem die Information vermittelt wird. „Außerdem achten wir auf **ausreichenden Kontrast** sowie **ausreichende Abstände zwischen den Buchstaben, Zeilen und Absätzen**.“
- Das **Layout dieser Information berücksichtigt die jeweils aktuellen Anforderungen an die Barrierefreiheit von Dokumenten**. Diese betrifft die jeweilige Form, zum Beispiel Schriftgröße, Kontraste und Zeilenabstände.
- Diese Informationen werden auf konsistente und angemessene Weise bereitgestellt. Sie sind wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Aufgrund der folgenden Merkmale sind die **Dokumente zu unseren Dienstleistungen barrierefrei**:

- Die **Dokumente sind wahrnehmbar**. Sie haben das **Format PDF/UA**. So können Sie die Dokumente zum Beispiel auf Ihrem Bildschirm mithilfe einer assistiven Technologie Ihren Bedürfnissen entsprechend anpassen. Sie können sich die Dokumente auch vorlesen lassen und dabei die Lautstärke anpassen.

- Alle **informativen Elemente, die kein Text sind, werden beschrieben**. Zum Beispiel haben Bilder und Grafiken einen Alternativ-Text.
- Alle **Textelemente** sind so angelegt und vorbereitet, dass **Screenreader (Bildschirm-Leser) sie ansteuern und vorlesen können**.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? Dann können Sie sich an die **Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)**, Magdeburg, Sachsen-Anhalt, wenden.

Die MLBF prüft, ob wir gesetzliche Vorschriften beachten. Auch wir als Bank werden von der MLBF überwacht.

Wenn Sie Probleme haben, unsere Dienstleistungen zu nutzen, können Sie einen Antrag bei der MLBF stellen. Die MLBF wird dann gegebenenfalls gesetzliche Maßnahmen gegen uns einleiten. (Die Rechtsgrundlage dafür steht in 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 die Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstoßen.

Die Adresse der Marktüberwachungsbehörde lautet:

Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und
Dienstleistungen (MLBF AöR)
Carl-Miller-Str. 6
39112 Magdeburg

Telefon: 0391 567 697 0

E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de