

Postbank Kreditkarten
Postbank Card plus (Debitkarte)
Postbank Card plus virtual (Debitkarte)

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,

die Postbank – eine Niederlassung der Deutsche Bank AG bietet **nur Mastercards als Kreditkarten** an. Sie haben Fragen zu unseren **Postbank Kreditkarten** oder unserer **Postbank Card plus bzw. Postbank Card plus virtual (Debitkarten)**. 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 Postbank Kreditkarten und unserer Postbank Card plus bzw. Postbank Card virtual (Debitkarten). 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 Postbank Kreditkarten und Postbank Card plus bzw. Postbank Card plus virtual (Debitkarten).
- **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 Dienstleistungen: Postbank Kreditkarten, sowie Postbank Card plus bzw. Postbank Card plus virtual (Debitkarten).....	3
1.1 Was ist der Unterschied zwischen einer Kreditkarte und einer Debitkarte?	3
1.2 Wie kann ich die Postbank Kreditkarten und Debitkarten nutzen?.....	3
1.3 Wie zahle ich an der Kasse?	4
1.4 Wie zahle ich online mit Karte?	4
1.5 Wie zahle ich in einer App mit Karte?	4
1.6 Wie lasse ich mir Bargeld auszahlen?.....	5
1.7 Welche Entgelte fallen an? Und wie zahle ich diese?.....	5
1.8 Wie kann ich die Karte kündigen?	5
1.9 Kann auch die Bank kündigen?.....	5
1.10 Welche vertraglichen Regelungen gibt es? Und wo kann ich sie nachschauen?	6
2. Umgang mit Beschwerden	6
2.1 Beschwerde bei der Bank einlegen	6
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung	7
3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen	7
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistung	8
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	9
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	10
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	10

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen: Postbank Kreditkarten, sowie Postbank Card plus bzw. Postbank Card plus virtual (Debitkarten)

In diesem Teil erklären wir Ihnen unsere Dienstleistungen Postbank Kreditkarten und Postbank Card plus bzw. Postbank Card plus virtual (Debitkarten). Sie erfahren, was die Dienstleistungen umfasst und wie diese funktionieren. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistungen wichtig sind.

1.1 Was ist der Unterschied zwischen einer Kreditkarte und einer Debitkarte?

Mit einer **Kreditkarte** der Postbank erhalten Sie ein persönliches Kreditkarten-Limit. Bis zu diesem Limit können Sie jeden Monat Einkäufe machen und sich Bargeld auszahlen lassen. Die Zahlungen und eventuelle Entgelte werden monatlich gesammelt. Den Gesamtbetrag teilen wir Ihnen in der **Abrechnung Ihrer Kreditkarte** mit. Anschließend ziehen wir den gesamten Betrag mit einer SEPA-Basislastschrift von Ihrem Girokonto ein. Wir stellen Ihnen eine Kreditkarte aus, wenn Sie ausreichend Bonität besitzen.

Die **Debitkarte** der Postbank hat ein tägliches Kartenlimit. Wir buchen alle Umsätze direkt von Ihrem Girokonto ab.

1.2 Wie kann ich die Postbank Kreditkarten und Debitkarten nutzen?

Sie können die Postbank **Kreditkarte** und die **Postbank Card plus (Debitkarte)** im Inland und im Ausland nutzen. Allerdings nur dort, wo man **Mastercard akzeptiert**. Dabei können Sie:

- Waren und Dienstleistungen bargeldlos zahlen.
- Bargeld an Geldautomaten abheben (Bargeldauszahlung) Dazu brauchen Sie eine persönliche PIN.
- sich Bargeld an Schaltern von Kreditinstituten auszahlen lassen. Dazu brauchen Sie einen Ausweis.

Bitte beachten Sie: Die **Postbank Card plus virtual** ist keine physische Karte. Diese Karte haben Sie nur auf einem mobilen Endgerät (z.B. Smartphone). Deshalb können Sie diese Karte nicht nutzen, um sich am Schalter oder am Geldautomaten Bargeld auszahlen zu lassen.

Sowohl mit unseren Kreditkarten als auch mit der Postbank Card plus sowie Postbank Card plus virtual (Debitkarten) können Sie **Apple Pay bzw. Google Pay** nutzen. Voraussetzungen dafür sind:

- Ihre Karte ist dafür ausgestattet.
- Ihr Smartphone verfügt über die Nahfeld-Kommunikation (Near Field Communication = NFC).
- Sie haben die Karte für Apple Pay bzw. Google Pay aktiviert. Dies geht über Ihre Postbank App (iOS/Android) oder direkt über Ihr Apple bzw. Google Wallet.

1.3 Wie zahle ich an der Kasse?

So bezahlen Sie mit der **Postbank Kreditkarte** und mit der **Postbank Card plus (Debitkarte)**:

- Führen Sie Ihre Karte in das Gerät an der Kasse ein. Dann geben Sie bitte Ihre PIN ein.
- Sie können auch kontaktlos zahlen.
Dazu halten Sie Ihre Karte vor das Gerät und nutzen die Nahfeld-Kommunikation. In der Regel können Sie bis zu 50 € pro Einkauf ohne PIN zahlen.

Wenn Sie Apple Pay bzw. Google Pay nutzen, können Sie auch damit im Handel zahlen.

Voraussetzung ist, dass die Kasse diese Zahlungsweise unterstützt. Apple bzw. Google Pay ist nur mit folgenden Karten möglich: allen Postbank Kreditkarten, der Postbank Card plus und der Postbank Card plus virtual (Debitkarten). So geht's:

- Entsperren Sie Ihr Smartphone.
- Aktivieren Sie bitte die Nahfeld-Kommunikation (NFC) darauf.
- Halten Sie dann Ihr Smartphone an das Gerät an der Kasse
- Bestätigen Sie die Zahlung, indem Sie Ihr Smartphone nochmals entsperren.

1.4 Wie zahle ich online mit Karte?

Sobald Sie bei Ihrem Online-Einkauf beim Bezahlen angelangt sind, gehen Sie so vor:

- Wählen Sie den Zahlungsanbieter *Mastercard* aus.
- Jetzt geben Sie die Daten ein, die auf Ihrer Karte stehen: die 16-stellige Kartennummer, das Ablauf-Datum, Ihren Vor- und Nachnamen und die Karten-Prüfziffer.
- Zum Schluss bestätigen Sie die Zahlung.

Oft müssen Sie Online-Zahlungen mit der Karte noch zusätzlich freigeben. Dazu benötigen Sie das sogenannte 3D Secure-Verfahren. Bei Mastercard heißt es *Mastercard Identity Check*. Bei diesem Verfahren bestätigen Sie Ihre Online-Zahlung ganz einfach auf einem dieser Wege:

- mit **BestSign**. Dazu nutzen Sie unsere kostenfreie Banking-App.
- mit einem **6-stelligen Code per SMS** und einer Internet-PIN. Die Internet-PIN legen Sie selbst im Online-Banking fest.

Sie nutzen **Apple oder Google Pay**? Dann können Sie im Internet über Browser bezahlen. Dies geht nur, wenn der Anbieter diese Zahlungsweise akzeptiert. Wählen Sie „Mit Apple Pay kaufen“ bzw. „mit Google Pay kaufen“ aus. Sie werden dann durch den Prozess geführt. Sie können dann Daten zur Rechnung, Angaben zum Versand und Kontakt-Informationen korrigieren oder eingeben. Zum Schluss müssen Sie die Zahlung bestätigen. Dies geht durch biometrische Erkennung oder einen Pass-Code.

1.5 Wie zahle ich in einer App mit Karte?

Dies geht nur, wenn die App das Bezahlen mit Kredit- oder Debitkarte anbietet.

- Wählen Sie den Zahlungsanbieter *Mastercard* aus.

- Geben Sie dann die Daten ein, die auf Ihrer Karte stehen: die 16-stellige Kartenummer, das Ablauf-Datum, Ihren Vor- und Nachnamen und die Karten-Prüfziffer. Sie werden dann durch den Prozess geführt. Hier können Sie dann Daten zur Rechnung, Angaben zum Versand und Kontakt-Informationen korrigieren oder eingeben. Zum Schluss müssen Sie die Zahlung bestätigen. Dies geht durch biometrische Erkennung oder einen Pass-Code.

Haben Sie Ihre Karte für **Apple Pay oder Google Pay** aktiviert? Dann können Sie auch damit bezahlen, wenn die App diese Zahlungsart akzeptiert. Wählen Sie dafür das Feld „Mit Apple Pay bzw. Google Pay kaufen“ oder „Apple Pay bzw. Google Pay“ aus. Anschließend werden Sie wie oben beschrieben durch den Prozess geführt.

1.6 Wie lasse ich mir Bargeld auszahlen?

Mit jeder Postbank Debit- oder Kreditkarte können Sie sich Bargeld an einem Geldautomaten auszahlen lassen, der Mastercard akzeptiert. Einzige Voraussetzung: Sie überschreiten damit nicht das Limit Ihrer Kreditkarte bzw. das Tageslimit Ihrer Debitkarte. Um sich Geld am Geldautomaten auszahlen zu lassen, müssen Sie Ihre PIN eingeben.

1.7 Welche Entgelte fallen an? Und wie zahle ich diese?

Für die Nutzung der Kredit- oder Debitkarte können Entgelte anfallen. Diese Entgelte sind in Kapitel B4 unseres „Preis- und Leistungsverzeichnisses“ beschrieben. Wenn Sie eine Kreditkarte haben, erhalten Sie eine monatliche Abrechnung dazu (vgl. Nr. 1.1). Diese zeigt Ihnen alle Umsätze und Entgelte. Den Gesamtbetrag buchen wir von Ihrem Girokonto ab

Entgelte für den Einsatz Ihrer Debitkarte buchen wir direkt von Ihrem Girokonto ab. Falls Sie für die Karte ein Jahresentgelt zahlen, buchen wir dies im Voraus ab.

1.8 Wie kann ich die Karte kündigen?

Sie können den Vertrag für Ihre Karte jederzeit kündigen. Es gibt keine Kündigungsfrist.

1.9 Kann auch die Bank kündigen?

Auch wir können den Vertrag für Ihre Karte kündigen. Dabei müssen wir eine angemessene Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten einhalten. Wenn wir berechnete Belange von Ihnen berücksichtigen müssen, werden wir mit einer längeren Frist kündigen. Wir können den Vertrag für Ihre Karte auch fristlos kündigen. Dafür muss ein wichtiger Grund vorliegen, durch den die Fortsetzung des Kartenvertrags unzumutbar ist, auch wenn man Ihre berechtigten Belange angemessen berücksichtigt. Ein solcher Grund liegt besonders in folgenden Fällen vor:

- Wenn Sie falsche Angaben zu Ihrer finanziellen Situation gemacht haben und unsere Entscheidung, den Kartenvertrag mit Ihnen abzuschließen, auf diesen Angaben beruht.

- Wenn sich Ihre finanzielle Situation so verschlechtert hat oder verschlechtern wird, dass Sie die Verbindlichkeiten aus Ihrem Kartenvertrag nicht mehr erfüllen können.

1.10 Welche vertraglichen Regelungen gibt es? Und wo kann ich sie nachschauen?

Unsere „**Allgemeinen Geschäftsbedingungen**“ beschreiben die Grundregeln für die gesamte Geschäftsverbindung zwischen uns und Ihnen. Daneben gelten weitere Bedingungen, die Abweichungen und Ergänzungen zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten. Diese sind:

Für Debitkarten:

„Bedingungen für die Debitkarten“ die „Bedingungen Postbank Card plus bzw. Postbank Business Card plus (Debitkarten)“ und die „Bedingungen für die Postbank Card plus virtual“.

Für Kreditkarten:

„Bedingungen für Kreditkarten“.

Bei Zahlungen im Internet gilt zusätzlich:

„Sonderbedingungen für das 3D Secure-Verfahren bei Karten Online-Transaktionen“.

Beim Bezahlen mit Apple Pay und Google Pay gilt zusätzlich:

„Sonderbedingungen zur Nutzung von Apple Pay“ / „Sonderbedingungen zur Nutzung von Google Pay“.

Die Bedingungen finden Sie auf www.postbank.de/AGB.

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 unserer Dienstleistungen

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (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 Alternativ-Texte haben.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können.
Das heißt zum Beispiel für uns: Wir müssen sicherstellen, dass Sie unsere Web-Inhalte mit einer Tastatur bedienen können.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein.
- **Robustheit:** Die Web-Inhalte 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 Dienstleistung

Das sind die barrierefreien Merkmale unserer Dienstleistungen, wenn Sie eine Debit- oder Kreditkarte nutzen:

- Sie nutzen die **Geldautomaten der Postbank** - eine Niederlassung der Deutsche Bank AG oder die Geldautomaten der **Deutschen Bank**, um Bargeld ein- oder auszuzahlen.
Die Geldautomaten sind über verschiedene sensorische Kanäle nutzbar.
 - Über einen Kopfhörer können Sie sich alle Aktivitäten des Geldautomaten vorlesen lassen. Die Lautstärke ist dabei individuell einstellbar.
 - Die Kontraste des Bildschirms sind optimiert. Sie können sie individuell einstellen.
 - Die Anzeige auf dem Bildschirm bietet höchstmöglichen Kontrast (Schwarz/Weiß).
 - Sie können die Textgröße der Bildschirmanzeige individuell einstellen.
 - Die Funktionen des Geldautomaten können Sie mit einer Tastatur bedienen. Diese ist mit Fühl-Elementen und/oder Schriftzeichen in Braille gekennzeichnet.
 - Einzelne Tasten sind für bestimmte Funktionen vordefiniert. So lassen sich diese Funktionen vereinfacht nutzen.
- Sie lassen sich **Bargeld an Geldautomaten anderer Zahlungsdienstleister** auszahlen. Ob diese Geldautomaten barrierefrei sind, hängt vom jeweiligen Betreiber ab. Zu diesen Geräten können wir keine Aussagen treffen.
- Sie nutzen mit Ihren **Postbank Debitkarten die Selbstbedienungs-Geräte der Postbank und der Deutschen Bank**. Zum Beispiel, um Kontoauszüge zu drucken oder Überweisungen zu erteilen.
Die Kundenterminals sind über verschiedene sensorische Kanäle nutzbar:
 - Über einen Kopfhörer können Sie sich alle Aktivitäten des Geräts vorlesen lassen. Dabei können Sie die Lautstärke individuell einstellen.
 - Die Kontraste des Bildschirms sind optimiert. Sie können sie individuell einstellen.
 - Die Anzeige auf dem Bildschirm bietet höchstmöglichen Kontrast (Schwarz/Weiß).
 - Sie können die Textgröße der Bildschirmanzeige individuell einstellen.
 - Die Funktionen der Geräte können Sie mit einer Tastatur bedienen. Diese ist mit Fühl-Elementen und/oder Schriftzeichen in Braille gekennzeichnet.
 - Einzelne Tasten sind für bestimmte Funktionen vordefiniert. So lassen sich diese Funktionen vereinfacht nutzen.
- Sie können **Informationen über Ihre Kreditkarte oder Ihre Postbank Card plus bzw. Postbank Card plus virtual (Debitkarten) elektronisch abrufen**. Dies geht im Online-Banking und in der Postbank App. 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.

- **Die Sicherheits-Funktionen und die Verfahren für die Authentifizierung sind barrierefrei:** Das betrifft auch die Nutzung des Online-Bankings oder der App. Auch das BestSign-Verfahren können Sie barrierefrei nutzen. Entweder als kostenlose App oder mit einem Gerät, das Sie bei unserem Partner Seal One kaufen können.
- **Bei unseren Apps sowie dem BestSign-Verfahren wurde auf die Barrierefreiheit geachtet,** zum Beispiel mit folgenden Maßnahmen:
 - 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.
 - Das BestSign-Gerät besitzt einen Lautsprecher.

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 bei Bildern oder Grafiken.
- 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. Diese 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