

Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Name und Anschrift der Bank
UniCredit Bank GmbH
Arabellastraße 12
81925 München

Telefon: 089/378-0

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unseren Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr? 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 die Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr 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 unsere im elektronischen Geschäftsverkehr zu erbringende Dienstleistung.
- Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
- Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In **Teil 2** informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
- Sie möchten wissen, wie wir mit unserer Dienstleistung 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 UniCredit Bank GmbH

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen	3
1.1. Was ist eine Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?.....	3
1.2. Wie kommt es zu einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?	3
1.3. Welche Kosten entstehen Ihnen bei einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?	4
1.4. Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?	4
1.5. Gibt es ein Widerrufsrecht.....	4
2. Umgang der Bank mit Beschwerden	4
2.1. Kundenbeschwerden.....	4
2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung	4
3. Beschreibung über die Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen	5
3.1. Barrierefreiheit der Dienstleistungen.....	5
3.2. Barrierefreiheit dieser Information.....	6
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	6

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen. Diese erbringen wir im elektronischen Geschäftsverkehr. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert.

1.1. Was ist eine Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?

Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr sind digitale Dienste. Diese Dienste zielen auf den Abschluss eines Verbrauchervertrages ab. Angeboten werden sie elektronisch über Webseiten und über Anwendungen auf Mobilgeräten.

Solche Verbraucherverträge können im Einzelnen sein:

- Vermittlung: Kontaktabbau und Vorbereitung auf einen künftigen Abschluss eines Verbrauchervertrages mit einem Dritten, insbesondere Versicherungsvertrag etc.
- Angebot auf Abschluss eines Verbrauchervertrages mit der Bank via Web-Antragstrecke und/oder Online-Banking, insbesondere
 - Girokonten, Sparkonten, Sparverträge, Festgeldkonten
 - Depotvertrag, Verrechnungskonto
 - Kauf- u. Verkauf von Finanzinstrumenten, Edelmetalle u. Sorten
 - Online Banking

1.2. Wie kommt es zu einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?

Auf unserer Webseite, dem Online Banking und der HVB Mobile Banking App erreichen Sie unsere Antragstrecken zu den unter 1.1 genannten Dienstleistungen. In der jeweils zur Verfügung gestellten Antragstrecke füllen Sie das erforderliche Antrags- oder Bestellformular online aus.

Darin fragen wir je nach Dienstleistung unterschiedliche Informationen ab. Neben Ihren persönlichen Angaben und Kontaktdaten können weitere Angaben von Ihnen erforderlich sein.

Wenn Sie die Angaben in den dafür vorgesehenen Feldern eingetippt haben, bekommen Sie von uns in der Regel eine Zusammenfassung, eine sogenannte Antrags- oder Bestellübersicht. Sie haben die Gelegenheit Angaben zu korrigieren.

Zudem erteilen wir Ihnen vor Abgabe des Antrags oder der Bestellung bestimmte gesetzlich vorgeschriebene Informationen. Außerdem erhalten Sie die erforderlichen Vertragsbedingungen.

- Mit Klick auf die in der Antragstrecke integrierte Schaltfläche „Zahlungspflichtig beantragen“ oder einer ähnlichen Beschriftung lösen Sie Ihren Antrag oder Bestellung aus.
- Einige unserer Verträge können Sie digital mithilfe einer elektronischen Signatur unterzeichnen. Es kann zusätzlich erforderlich sein, dass Sie sich ausweisen müssen.

Sie erhalten von uns unverzüglich eine Eingangsbestätigung. Das ist eine Bestätigung, dass Ihr Antrag auf Abschluss eines Verbrauchervertrages eingegangen ist. Diese erhalten Sie auf elektronischem Weg.

- Zugleich ist dies bei einigen Dienstleistungen der Zeitpunkt, in dem wir mit Ihnen den Vertrag schließen und die Dienstleistung erfüllen werden.
- Bei manchen Dienstleistungen erhalten Sie von uns eine gesonderte Mitteilung zum Vertragsschluss nach Prüfung durch die Bank.

Bei einigen Dienstleistungen kann es sein, dass wir Ihnen zunächst ein Angebot inklusive Vertragsunterlagen aufgrund Ihrer Anfrage unterbreiten. Dieses können Sie entweder annehmen oder ablehnen.

1.3. Welche Kosten entstehen Ihnen bei einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr?

Für Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr berechnet die Bank keine Kosten.

Kosten können sich jedoch aus dem abgeschlossenen Verbrauchervertrag ergeben. Nähere Informationen zu den einzelnen Kosten finden Sie in Ihren Vertragsunterlagen oder in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis**.

1.4. Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Die Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr stellen wir Ihnen bis auf weiteres zeitlich unbegrenzt zur Verfügung.

Nähere Angaben zur Laufzeit und den Kündigungsbedingungen zum jeweils abzuschließenden Verbrauchervertrag finden Sie in den Vertragsbedingungen.

1.5. Gibt es ein Widerrufsrecht

Für Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr haben Sie kein Widerrufsrecht.

Ob für den abzuschließenden Verbrauchervertrag ein Widerrufsrecht besteht, werden wir Sie vor Vertragsschluss informieren.

2. Umgang der Bank mit Beschwerden

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:

Beispiel:

- persönlich bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater oder in einer Filiale der UniCredit Bank GmbH
- telefonisch bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater oder unter +49 89 378 0
- per E-Mail an Ihre Beraterin/Ihrem Berater oder an beschwerdemanagement@unicredit.de
- schriftlich an: UniCredit Bank GmbH, Beschwerdemanagement PPV9B1 80311 München
- per Online-Formular: [Beschwerde einreichen | HypoVereinsbank \(HVB\)](#)

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter [Beschwerde einreichen | HypoVereinsbank \(HVB\)](#)

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

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter 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 www.bankenverband.de.

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken 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. 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 erfüllen mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

3.1. Barrierefreiheit der Dienstleistungen

Die Bank richtet sich nach den Vorgaben der EN 301 549 (Europäische Norm über die Anforderungen an die Barrierefreiheit der Informations- und Kommunikationstechnik). Außerdem berücksichtigt die Bank die Vorgaben (A, AA) der Vereinigung für Internet-standards „World Wide Web Consortium“ (abgekürzt W3C). Diese Vorgaben sind auch unter dem englischen Namen „Web Content Accessibility Guidelines“ oder kurz WCAG bekannt.

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer **Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr**:

– **Bereitstellung über mehr als einen sensorischen Kanal**

Die Antragstrecken können gelesen und vorgelesen werden.

– **Wahrnehmbarkeit**

Inhalte zur Dienstleistung auf elektronischen Antragswegen der Bank sind barrierefrei aufbereitet. Das bedeutet, Texte, Grafiken und relevante Bilder sind technisch mit Erklärungen unterlegt. Außerdem sind diese Elemente visuell barrierefrei aufbereitet. Dies betrifft vor allem Kontraste. Bedienelemente sind ebenso an barrierefreie Standards angepasst.

– **Bedienbarkeit**

Digitale Antragstrecken können per Tastatur bedient werden. Die digitalen Antragstrecken sind strukturiert und haben beispielsweise einen Titel, der Thema oder Zweck beschreibt.

– **Verständlich**

Alle Inhalte zusammen mit einem Angebot einer Dienstleistung stellen wir Ihnen möglichst einfach und übersichtlich dar. Texte, Bilder und grafische Darstellungen werden logisch und strukturiert aufgebaut. Texte werden möglichst einfach formuliert.

– **Robustheit**

Unsere digitalen Antragstrecken sowie unsere Webseiten mit Dienstleistungsangeboten können mithilfe assistiver Werkzeuge ausgelesen werden. Das jeweilige assistive Werkzeug reproduziert dem Nutzer den Inhalt nach seinen bedürfnisorientierten Voreinstellungen.

3.2. Barrierefreiheit dieser Information

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit **dieser Information**:

- Wir stellen Ihnen diese Information über verschiedene sensorische Kanäle zur Verfügung. Sie können diese daher etwa lesen oder sich mittels assistiven Technologien vorlesen lassen. Diese Information finden Sie auf der Internetseite der UniCredit Bank GmbH unter <https://www.hyovereinsbank.de/hvb/footer/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. Die Schriftart, die Zeilenlänge, der Zeilenabstand und die Hervorhebung von wichtigen Texten sind möglichst benutzerfreundlich gewählt worden.

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unsere 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 Bank 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: Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen - Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)

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

Telefon: +49 391 567 6970

E-Mail: kontakt@mlbf-barrierefrei.de