



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

### **BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland**

Sitz: Rüdesheimer Straße 1, 80686 München, Amtsgericht München, HRB München 240860.

Sitz der BNP Paribas S. A.: 16, boulevard des Italiens, 75009 Paris, Frankreich, Registergericht: R.C.S. Paris 662 042 449

Président du Conseil d'Administration (Präsident des Verwaltungsrates): Jean Lemierre,

Directeur Général (Generaldirektor): Jean-Laurent Bonnafé

Sie haben Fragen zu unseren Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr? Hier möchten wir Ihre möglichen Fragen beantworten.

Mit dieser Information erfüllen wir die Anforderungen nach dem Gesetz zur Barrierefreiheit (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 Barrierefreiheitsstärkungsgesetz - BFSG). Das Gesetz soll die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen sicherstellen, die Unternehmen auf digitalem Wege anbieten. Das Ziel ist, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Banken müssen ihre Dienstleistungen barrierefrei zugänglich machen, wenn diese auf digitale Weise angeboten werden. Verbraucher sollen dabei nicht auf fremde Hilfe angewiesen sein.

Bitte beachten Sie: Mit dieser Information erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistung auf leicht verständliche Weise. Sie ist rechtlich nicht verbindlich. Rechtlich verbindlich sind Ihre Vertragsunterlagen.

### **Inhalt**

Diese Information gliedert sich in vier Teile:

1. Erläuterung unserer Dienstleistung ..... 1

#### **Unter der Nummer 1 finden Sie eine Beschreibung der Dienstleistung.**

- 1.1 Was ist eine Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr? ..... 1
- 1.2 Wie kommt es zu einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr? ..... 2
- 1.3 Welche Kosten entstehen Ihnen bei einer Dienstleistung im elektronischen Geschäftsverkehr? ..... 2
- 1.4 Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen? ..... 2
- 1.5 Gibt es ein Widerrufsrecht ..... 2

2. Beschwerdemöglichkeit ..... 2

#### **Unter Nummer 2 informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.**

3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung ..... 3

#### **Unter der Nummer 3 erfahren Sie, wie die Bank die Anforderungen an die Barrierefreiheit erfüllt.**

4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde ..... 4

#### **Unter der Nummer 4 teilen wir Ihnen mit, an wen Sie sich bei Fragen zur Barrierefreiheit wenden können. Hier finden Sie auch Angaben über die zuständige Behörde**

### **1. Erläuterung unserer Dienstleistung**

#### **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.

Die Bank vermittelt Abschlüsse mit Versicherungsunternehmen (Versicherungsvermittlung). Dabei stellt die Bank den Kontakt zwischen Ihnen und Versicherungsunternehmen her. Sie trifft Vorbereitungen, damit Sie mit dem Versicherungsunternehmen einen Versicherungsvertrag abschließen können. Oder die Bank trifft die Vorkehrungen, damit Sie zu bestimmten Versicherungsprodukten bevozigt beitreten können.



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

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

Zu allen Bankdienstleistungen, unterbreitet Ihnen die Bank ein unverbindliches Versicherungsangebot eines Versicherungsunternehmens. Dies erfolgt nur auf Ihren Wunsch, wenn Sie hierzu die Angaben auf den Formularen der Antragstrecke mitteilen.

Alle Informationen zum Versicherungsprodukt finden Sie gesondert in den jeweiligen Vertragsbedingungen und Informationen vor Abschluss eines Versicherungsvertrages.

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

Für die Versicherungsvermittlung berechnet die Bank keine Kosten.

Kosten können sich jedoch aus dem abgeschlossenen Versicherungsvertrag ergeben. Nähere Informationen zu den einzelnen Kosten finden Sie in Ihren Vertragsunterlagen.

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

Die Versicherungsvermittlung erbringen wir auf Ihren Wunsch einmalig.

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

### 1.5 Gibt es ein Widerrufsrecht

Für die Versicherungsvermittlung haben Sie kein Widerrufsrecht.

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

## 2. Beschwerdemöglichkeit

Sie haben Schwierigkeiten auf unsere Dienstleistung nach Ihren Bedürfnissen zugreifen zu können? Oder Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, wie Sie uns das mitteilen können.

Wenden Sie sich mit Ihren Anliegen bitte an:

BNP Paribas S.A. Niederlassung Deutschland  
Postfach 21 01 21, 47023 Duisburg  
Online: [www.consorsfinanz.de/service/lob-und-kritik](http://www.consorsfinanz.de/service/lob-und-kritik)  
per Telefon: 02 03/34 69 54 02  
per Telefax: 02 03/34 69 54 09

Für Beschwerden können Sie sich auch an folgende unabhängige zentrale Stelle wenden:

Ombudsmann der privaten Banken  
Geschäftsstelle  
Postfach 040307  
10062 Berlin  
Fax (030) 1663-3169  
E-Mail: [schlichtung@bdb.de](mailto:schlichtung@bdb.de)

Dort können Sie sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Beschwerde. Er vermittelt zwischen Ihnen und der Bank.

Näheres regelt die „Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken“. Auf Wunsch stellt Ihnen die Bank diese gerne zur Verfügung. Sie ist auch im Internet unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de) abrufbar.



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

### **3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistung**

---

In diesem Teil erfahren Sie, wie die Bank die Anforderungen des BFSG umsetzt.

Dienstleistungen der Bank über Webseiten und Online-Anwendungen müssen bestimmte Anforderungen erfüllen:

- **Mehrkanalansprache:** Informationen sollen über mehr als einen sensorischen Kanal bereitgestellt werden.
- **Verständlichkeit:** Für möglichst alle sollen die Webinhalte lesbar und klar verständlich sein. Die Bank muss Webinhalte in einer möglichst einfachen Sprache anbieten.
- **Wahrnehmbarkeit:** Möglichst alle sollen die Informationen und IT-Funktionen wahrnehmen können. Damit muss die Bank sicherstellen, dass es zu Bildern und Grafiken Alternativtexte gibt.
- **Bedienbarkeit:** Möglichst alle sollen die IT-Funktionen bedienen können. Die Bank muss sicherstellen, dass ihre Webinhalte mit einer Tastatur bedient werden können.
- **Robustheit:** Die Webinhalte müssen mit sogenannten assistiven Technologien möglichst kompatibel sein. Assistive Technologien sind Programme zum Vorlesen oder Vergrößern von Webinhalten, aber auch zur Verwandlung von Sprache in Text. Die Bank muss daher ihre Webinhalte derart gestalten, dass diese mit technischen Assistenten erreichbar sind.

Die Bank erfüllt die Anforderungen des BFSG, mit diesen Umsetzungen.

#### **3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistung**

Die Bank richtet sich nach den Vorgaben der EN 301 549 (Europäische Norm über die Anforderungen an die Barrierefreiheit der Informations- und Kommunikationstechnik). Die EN 301 549 verweist auf Richtlinien für barrierefreie Webinhalte. Diese Richtlinien wurden von der Vereinigung für Internetstandards World Wide Web Consortium (W3C) herausgegeben. Sie sind ein internationaler Standard und unter dem englischen Namen Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) bekannt. Die Bank berücksichtigt die Stufen A und AA.

##### **3.1.1 Bereitstellung über mehr als einen sensorischen Kanal**

Über verschiedene Partner bietet die Bank Ihnen ihre Dienstleistung an. Dabei bedient sich die Bank verschiedener sensorischer Kanäle. Das kann per Telefon oder vor Ort beim Partner erfolgen. Die Dienstleistung der Bank erhalten Sie über den Internet-Auftritt des Partners. Daneben bietet die Bank ihre Dienstleistung direkt per Telefon oder über die Webseite an.

##### **3.1.2 Verständlichkeit**

Alle Web-Inhalte zusammen mit einem Angebot einer Dienstleistung stellt Ihnen die Bank möglichst einfach und übersichtlich dar. Texte, Bilder und grafische Darstellungen werden logisch und strukturiert aufgebaut. Texte werden verständlich in kurzen einfachen Sätzen formuliert. Die voreingestellte menschliche Sprache jeder Webseite kann durch Software bestimmt werden.

Wiederholende Abläufe in der Navigation auf mehreren Webseiten bleiben ähnlich. Außer der Benutzer löst eine Änderung aus.

Eingabefelder enthalten bei bestimmten Angaben Fehlererkennung. Dem Nutzer wird bei Eingabe der Fehler in Textform beschrieben. Es erfolgt eine Korrekturrempfehlung, wenn Eingabefehler automatisch erkannt werden. Wenn der Inhalt eine Eingabe durch den Benutzer verlangt, werden Beschriftungen oder Anweisungen bereitgestellt.

##### **3.1.3 Wahrnehmbarkeit**

Web-Inhalte mit Nicht-Text-Inhalt, haben eine Textalternative. Medien enthalten Untertitel. Audiodeskription wird zur Verfügung gestellt. Audioinhalte können pausiert und beendet oder deren Lautstärke verändert werden. Texte, Grafiken und Bilder sind technisch mit Erklärungen unterlegt. Außerdem sind diese Elemente visuell barrierefrei aufbereitet. Dies betrifft vor allem Kontraste und Formate. Farbwahrnehmung ist angepasst. Schriftart, Schriftabstand und Schriftgröße sind anpassbar und auf Mindestgrößen eingestellt. Das



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

### Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

Bild eines Textes kann visuell angepasst werden. Sofern keine zwingende Bildschirmausrichtung notwendig ist, kann in Hoch- und Querformat betrachtet werden. Bedienelemente sind ebenso an barrierefreie Standards angepasst. Unter anderem sind sie optisch vom Hintergrund getrennt. Steuerung von Zeiger- und Tastaturookus sind gewährleistet.

#### 3.1.4 Bedienbarkeit

Webseiten-Angebote können per Tastatur bedient werden. Hilfstasten, wie zum Beispiel Umschalt-, Steuerungs- oder Befehlstaste können verwendet werden. Andernfalls wird auf modifizierte Pfeil- oder Tabulatortasten bei der Nutzung hingewiesen. Sofern keine Sicherheitserfordernisse vorrangig sind, hat der Nutzer bei allen Eingaben und Funktionalitäten ausreichend Zeit zur Bedienung. Dies beinhaltet Pausieren, Beenden oder Ausblenden. Es gibt keine störenden dauerhaften Blitze. Angebotsrelevante Webseiten sind strukturiert. Sie haben einen Titel, der Thema oder Zweck beschreibt. Verknüpfungen sind beschrieben und bestimmt. Überschriften und Labels beschreiben ein Thema oder einen Zweck. Tastaturookus ist sichtbar. Bei Bestandteilen der Benutzerschnittstelle mit Beschriftungen (Labels), die Text oder Bilder eines Textes enthalten, enthält der Name den Text, der visuell angezeigt wird.

#### 3.1.5 Robustheit

Webseiten-Angebote mit Inhalt können mit gängigen assistiven Werkzeugen ausgelesen werden.

### 3.2 Barrierefreiheit dieser Verbraucherinformation

Diese Verbraucherinformation ist digital barrierefrei erreichbar. Überall, wo die Bank ihre Dienstleistung an Sie digital anbietet, ist ein Link zu diesem Informationsblatt verknüpft. Diesen Link finden Sie immer an derselben Stelle im Bereich: <https://www.consorsfinanz.de/barrierefreiheit>.

Die Inhalte dieses Informationsblattes sind in einer 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 Dokumente, die mit dem Dienstleistungsvertrag verbunden sind. Dazu gehören etwa: Allgemeine Geschäftsbedingungen, Anlagen zum Darlehensvertrag, Europäische Standardinformation für Verbraucherkredite

## 4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? Oder Sie finden, dass unsere Dienstleistung nicht den Anforderungen des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) entspricht?

In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

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 die Bank wird 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 verstößen. Oder Sie können geltend machen, dass wir gegen eine Anforderung der Verordnung zum Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSGV) verstößen. (Die BFSGV wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)



## Verbraucherinformation gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

Ihre Anfragen bzw. Meldungen richten Sie bitte an:

**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](mailto:kontakt@mlbf-barrierefrei.de)