



Finanzportfolioverwaltung
Deutsche Bank Vermögensmandat
Deutsche Bank Persönliches Strategie Portfolio
Deutsche Bank PrivatMandat Premium
ROBIN
Information für Verbraucher
nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)
(Stand: 28.06.2025)

Name und Anschrift der Bank:

Deutsche Bank AG
Taunusanlage 12
60325 Frankfurt am Main

Telefon
069/910-00

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zur Finanzportfolioverwaltung der Deutschen Bank? 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 Finanzportfolioverwaltung. 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 Finanzportfolioverwaltung.
- **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 Deutsche Bank

Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistung	3
1.1 Was ist eine Finanzportfolioverwaltung?	3
1.2 Was sind Finanzinstrumente?	3
1.3 Wie funktioniert eine Finanzportfolioverwaltung?	3
1.3.1 Voraussetzungen für die Durchführung der Finanzportfolioverwaltung	3
1.3.2 Durchführung einer Finanzportfolioverwaltung	5
1.3.3 Informationen über die Durchführung der Finanzportfolioverwaltung	6
1.4 Wie werden Finanzinstrumente bei der Finanzportfolioverwaltung gekauft und verkauft?	6
1.4.1 Festpreisgeschäft	6
1.4.2 Kommissionsgeschäft	7
1.5 Was passiert nach den Käufen und Verkäufen von Finanzinstrumenten?	7
1.6 Welche Kosten entstehen Ihnen bei der Finanzportfolioverwaltung?	7
1.6.1 ROBIN	8
1.6.2 Deutsche Bank PrivatMandat Premium	8
1.6.3 Deutsche Bank Vermögensmandat und Deutsche Bank Persönliches Strategie Portfolio ...	8
1.6.4 Zuwendungen	9
1.6.5 Kosteninformationen	9
2. Umgang mit Beschwerden	10
2.1 Beschwerde bei der Bank einlegen	10
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung	10
3. Merkmale der Barrierefreiheit	11
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen	11
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	12
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen	12
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	13

1. Erläuterung unserer Dienstleistung

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

1.1 Was ist eine Finanzportfolioverwaltung?

Bei der Finanzportfolioverwaltung geht es um die Anlage Ihres Vermögens in **Finanzinstrumenten** (siehe 1.2).

Wir als Bank legen Ihr Vermögen in verschiedenen Finanzinstrumenten an und können auch Gelder auf Konten vorhalten. Die Finanzinstrumente und Gelder, die wir verwalten, nennen wir **Portfolio**.

Bei der Finanzportfolioverwaltung übertragen Sie uns Ihre Anlageentscheidungen für Ihr Portfolio. Wir kaufen und verkaufen eigenverantwortlich und ohne Rücksprache Finanzinstrumente in Ihrem Portfolio. Dabei halten wir die mit Ihnen vereinbarten Vorgaben für die Anlage des Portfolios ein. Zum Beispiel zu den für das Portfolio zulässigen Finanzinstrumenten.

Wir informieren Sie regelmäßig über den Verlauf der Finanzportfolioverwaltung. Außerdem informieren wir Sie, wenn Verluste entstehen. Dies gilt jedoch nur für den Fall, dass bestimmte Schwellenwerte überschritten werden. Und zwar diejenigen, die gesetzlich vorgegeben und vertraglich mit Ihnen vereinbart sind.

1.2 Was sind Finanzinstrumente?

Finanzinstrumente sind zum Beispiel

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

1.3 Wie funktioniert eine Finanzportfolioverwaltung?

Wir können die Finanzportfolioverwaltung nur ausführen, wenn bestimmte Voraussetzungen erfüllt sind (siehe 1.3.1). Erst dann dürfen wir selbstständig für Sie handeln (siehe 1.3.2). Während der Dauer des Vertrags der Finanzportfolioverwaltung informieren wir Sie regelmäßig über Ihr Portfolio und unsere Handlungen (siehe 1.3.3).

1.3.1 Voraussetzungen für die Durchführung der Finanzportfolioverwaltung

Für die Durchführung der Finanzportfolioverwaltung 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 mit Ihnen keinen Vertrag über die Finanzportfolioverwaltung abschließen. Sie helfen uns, Ihre Interessen und Bedürfnisse zu verstehen.

Die folgenden Informationen benötigen wir von Ihnen:

- Ihre finanziellen Verhältnisse (Was ist Ihr Einkommen? Was sind Ihre Ausgaben? Was ist Ihr Vermögen?)
- Ihre Verlusttragfähigkeit (Welche finanziellen Verluste könnten Sie tragen?)
- Ihre Anlageziele (Was wollen Sie mit der Anlage Ihres Vermögens erreichen? Zum Beispiel: langfristig Vermögen aufbauen)
- Ihren Anlagehorizont (Für welchen Zeitraum möchten Sie Ihr Geld anlegen?)
- Ihre Risikobereitschaft (Welche finanziellen Risiken wollen Sie eingehen? Zum Beispiel: Wertschwankungen, Verluste)
- Ihre Nachhaltigkeitspräferenzen (Sollen Kriterien der Nachhaltigkeit bei der Anlage Ihres Vermögens berücksichtigt werden? Zum Beispiel: Investitionen, die helfen könnten, ein Umweltziel zu erreichen)
- Ihre Erfahrungen und Kenntnisse in der Anlage in Finanzinstrumente / Erfahrungen und Kenntnisse damit, Wertpapierdienstleistungen zu nutzen

Aufgrund Ihrer Informationen schlagen wir Ihnen eine Anlagestrategie vor. Diese legt die Grundsätze fest, wie wir Ihr Vermögen in der Finanzportfolioverwaltung anlegen. Bitte denken Sie daran, dass wir Sie bei der Finanzportfolioverwaltung nicht zu rechtlichen und steuerlichen Fragen beraten werden. Wir dürfen keine Rechtsberatung und auch keine Steuerberatung durchführen.

Anschließend beauftragen Sie uns, Ihre Vermögenswerte für Sie zu verwalten. Dafür schließen wir einen Vertrag ab. Sie erteilen uns darin eine **Vollmacht**.

In dem Vertrag über die Finanzportfolioverwaltung vereinbaren wir Ihre und unsere Rechte und Pflichten, die mit der Finanzportfolioverwaltung einhergehen. Ein wesentlicher Teil dieses Vertrages ist die Anlagestrategie. Sie müssen den Vertrag unterzeichnen und an uns übermitteln. Das können Sie in der Filiale machen. Dazu unterzeichnen Sie die Vertragsdokumente und übergeben sie an den Berater. Oder Sie unterzeichnen die Vertragsunterlagen außerhalb unserer Filiale und schicken Sie mit der Post an uns.

ROBIN können Sie auch in der Filiale, online oder telefonisch beantragen. Dafür füllen Sie einen Antrag aus. Als Neukunde müssen wir Sie zunächst identifizieren.

Wir bieten folgende Identifizierungsverfahren an:

- Video-Legitimation: Sie sprechen per Video mit einem Mitarbeiter eines von uns beauftragten Dienstleistungsunternehmens. Dabei zeigen Sie Ihren Ausweis in die Kamera vor. Ihre Daten und alle Sicherheitsmerkmale werden geprüft. Nachdem wir Sie erfolgreich identifiziert haben, unterzeichnen Sie den Antrag mit einer qualifizierten elektronischen Signatur, abgekürzt (QES). Dann leiten Sie ihn an uns weiter.

- POSTIDENT-Verfahren: Sie laden die Antragsunterlagen mit dem POSTIDENT-Coupon herunter und drucken sie aus. Dann unterschreiben Sie den Antrag per Hand und gehen mit Ihrem Ausweis zur Post oder in eine Deutsche Bank Filiale. Dort prüft ein Mitarbeiter Ihre Ausweisdaten und identifiziert Sie. Danach schicken Sie den Antrag per Post an uns.

Sie sind bereits als Kunde bei uns registriert und haben einen Online-Banking Zugang? Dann können Sie Ihren Antrag mit einer Transaktionsnummer (TAN) freigeben. Einer Unterzeichnung bedarf es dann nicht.

Wenn Sie Bestandskunde bei uns sind, erhalten Sie über das Telefon-Banking eine Persönliche Identifikationsnummer, auch PIN genannt. Über deren Eingabe können Sie den Antrag freigeben.

Alternativ können Sie den Antrag mit einer qualifizierten elektronischen Signatur (QES) unterschreiben. Und ihn anschließend an uns elektronisch übermitteln.

Für die Finanzportfolioverwaltung brauchen Sie immer ein **Depot** und ein **Verrechnungskonto**. Das heißt: Sie eröffnen mit dem Abschluss eines Finanzportfoliovertrages immer ein nur dafür vorgesehenes Depot und Verrechnungskonto. In Ihrem Depot verwahren wir Ihre Wertpapiere. Über Ihr Verrechnungskonto buchen wir alle Geldbeträge zum Kauf und Verkauf der Finanzinstrumente. Und wir halten gegebenenfalls Geldbestände vor.

Das Verrechnungskonto dient nicht für den laufenden Zahlungsverkehr. Das heißt: Sie können darüber keine Daueraufträge, Überweisungsaufträge und Lastschriften erteilen.

Sie erteilen uns mit Abschluss des Finanzportfoliovertrags eine Vollmacht, über Ihr Depot und Verrechnungskonto zu verfügen. Damit geben Sie uns insbesondere das Recht, Finanzinstrumente zu kaufen und zu verkaufen und gegebenenfalls auch Geschäfte in Derivaten abzuschließen.

Haben wir mit Ihnen vereinbart, auch Geschäfte in Derivaten abschließen zu können? Dann müssen Sie zuvor mit uns eine zusätzliche Vereinbarung abschließen. Diese heißt Rahmenvereinbarung für Termingeschäfte. Wir vereinbaren darin Ihre und unsere Rechte und Pflichten, die mit Termingeschäften verbunden sind.

Wenn Sie Ihre Anlagestrategie später ändern wollen, können Sie das bereits eröffnete Depot und Verrechnungskonto weiter verwenden. Beide können jedoch ausschließlich für die Finanzportfolioverwaltung genutzt werden.

1.3.2 Durchführung einer Finanzportfolioverwaltung

Ist der Vertrag abgeschlossen und sind Ihr Depot und Ihr Verrechnungskonto eröffnet? In dem Fall stellen Sie uns Geld und gegebenenfalls Wertpapiere zur Verfügung. Dann beginnen wir mit der Finanzportfolioverwaltung. Ab diesem Zeitpunkt handeln wir selbstständig und nutzen unseren Entscheidungsspielraum beim Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten. Dabei entscheiden wir nach den mit Ihnen vereinbarten Anlagerichtlinien.

1.3.3 Informationen über die Durchführung der Finanzportfolioverwaltung

Sie erhalten regelmäßig von uns Berichte, die Ihnen zeigen, wie sich Ihre Vermögenswerte entwickelt haben. Diese Informationen beziehen sich auf einen bestimmten Zeitraum, den sogenannten **Berichtszeitraum**. Er umfasst in der Regel drei Monate. In bestimmten Fällen wird auch eine monatliche Berichterstattung vereinbart. Einige Informationen in dem Bericht beziehen sich auf einen Stichtag. Dieser Stichtag ist üblicherweise der letzte Geschäftstag des Berichtszeitraums.

Die Berichte enthalten die folgenden Informationen:

- Zusammensetzung und Bewertung Ihres Portfolios (Welche Finanzinstrumente waren am Stichtag in Ihrem Portfolio? Wie viel waren die einzelnen Finanzinstrumente am Stichtag wert?)
- Wertentwicklung Ihres Portfolios während des Berichtszeitraums (Wie hat sich der Wert Ihrer Finanzinstrumente im Berichtszeitraum entwickelt?)
- Gebühren und Kosten (Wie hoch waren die Kosten für die Finanzportfolioverwaltung?)
- Kontostand Ihres Verrechnungskontos zum Beginn und zum Ende des Berichtszeitraums
- Eingegangene Zahlungen, zum Beispiel Dividenden und Zinsen
- Einzelne Transaktionen, also Käufe und Verkäufe von Finanzinstrumenten
- Geeignetheitserklärung, also eine Erklärung, wie unser Handeln zu Ihren Anlagezielen und Präferenzen passt

Wir informieren Sie auch, wenn Wertverluste Ihres Portfolios bestimmte Schwellenwerte übersteigen. Ein Schwellenwert ist erreicht, wenn im Berichtszeitraum der anfängliche Wert Ihres Portfolios um einen bestimmten Prozentsatz gefallen ist. Im Gesetz ist ein Schwellenwert von 10 Prozent vorgegeben. Weitere Schwellenwerte sind 20, 30, 40 Prozent und so weiter. Zusätzlich werden – je nach der Anlagestrategie – ggf. niedrigere Schwellenwerte vereinbart. Wir informieren Sie außerdem, wenn der Wert Ihre Portfolios gefallen ist. Um wie viel? Seit Beginn des jeweiligen Kalenderjahres um einen vertraglich festgelegten Prozentsatz oder ein Vielfaches.

Eventuell haben wir mit Ihnen im Vertrag vereinbart, Nachhaltigkeitskriterien zu berücksichtigen. Dann bekommen Sie jedes Jahr einen zusätzlichen Bericht von uns. Dieser dokumentiert, wie Ihre Nachhaltigkeitspräferenzen bei der Finanzportfolioverwaltung berücksichtigt wurden.

Wir erteilen Ihnen außerdem einmal im Jahr einen Depotauszug. Darin finden Sie den aktuellen Bestand Ihres Depots.

1.4 Wie werden Finanzinstrumente bei der Finanzportfolioverwaltung gekauft und verkauft?

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Finanzinstrumente zu kaufen und zu verkaufen: Man unterscheidet das Festpreisgeschäft (siehe 1.4.1) und das Kommissionsgeschäft (siehe (1.4.2).

1.4.1 Festpreisgeschäft

Hierbei werden Sie durch uns vertreten und schließen mit uns einen Kauf- oder Verkaufsvertrag über ein bestimmtes Finanzinstrument ab. Der Preis ist dabei fest oder bestimmbar. Das heißt: Entweder

ist der Preis genau festgelegt, also fest, oder er kann nach klaren Kriterien berechnet werden und ist damit bestimmbar.

1.4.2 Kommissionsgeschäft

Dabei treten wir **in unserem Namen**, aber **für Ihre Rechnung, also auf Ihre Kosten** gegenüber anderen Marktteilnehmern auf. So ermöglichen wir es Ihnen, Finanzinstrumente zu kaufen oder zu verkaufen. Die anderen Marktteilnehmer können zum Beispiel Anbieter von Finanzinstrumenten sein. Kommt ein Geschäft mit einem anderen Marktteilnehmer zustande, wird Ihr Auftrag ausgeführt.

1.5 Was passiert nach den Käufen und Verkäufen von Finanzinstrumenten?

Nach dem Kauf oder Verkauf von Wertpapieren bekommen Sie eine **Wertpapier-Abrechnung**. Diese erhalten Sie auf Wunsch unmittelbar nach der Ausführung. Oder Sie bekommen sie gesammelt zusammen mit dem regelmäßigen Bericht über die Finanzportfolioverwaltung. In der Wertpapier-Abrechnung finden Sie wesentliche Informationen über die Ausführung des Geschäfts.

Bei einem Kauf buchen wir die Wertpapiere in Ihr Depot ein. Bei einem Verkauf buchen wir sie aus Ihrem Depot aus. Gleichzeitig verbuchen wir eine Belastung oder eine Gutschrift auf Ihrem dazugehörigen Verrechnungskonto: Kaufen Sie Wertpapiere, belasten wir den Kaufpreis Ihrem Konto. Verkaufen Sie Wertpapiere, schreiben wir den Verkaufserlös Ihrem Konto gut. Eventuell müssen wir dabei Steuern einbehalten. Bei einem Kommissionsgeschäft werden gegebenenfalls zusätzliche Kosten gesondert abgerechnet. Dazu gehören auch Belastungen aufgrund von Kosten, die uns Dritte berechnet haben.

Wir sorgen außerdem dafür, dass Ihnen Erträge aus Ihren Finanzinstrumenten gutgeschrieben werden. Dazu zählen zum Beispiel Zinsen oder Dividenden.

Weitere Einzelheiten vereinbaren wir mit Ihnen im **Vertrag über die Finanzportfolioverwaltung** und in den Sonderbedingungen für Wertpapiergeschäfte.

1.6 Welche Kosten entstehen Ihnen bei der Finanzportfolioverwaltung?

Bei der Finanzportfolioverwaltung fallen verschiedene Arten von Kosten an, die Sie beachten sollten. Zunächst müssen Sie **Verwaltungsentgelte** zahlen: also ein bestimmtes Entgelt für die Finanzportfolioverwaltung. Diese berechnen wir prozentual nach dem Bestand Ihres Portfolios. Je nach Vereinbarung müssen Sie auch **Transaktionskosten** zahlen, wenn wir Finanzinstrumente für Sie kaufen oder verkaufen. Für die Verwahrung Ihrer Finanzinstrumente in Ihrem Depot fallen gegebenenfalls gesonderte Kosten an, das sogenannte Depotentgelt.

Im Einzelnen fallen für unsere Dienstleistungen im Rahmen der Finanzportfolioverwaltung folgende Kosten an:

1.6.1 ROBIN

Im Rahmen der digitalen Finanzportfolioverwaltung ROBIN wird mit Ihnen eine Vergütung vereinbart. Diese setzt sich zusammen aus Pauschalen, die die Kosten für Folgendes abdecken: für die Verwaltung, Depot- und Kontoführung sowie weitere Vergütungsbestandteile, also die Transaktionskosten.

Die Vergütung für ROBIN beträgt 0,75 Prozent p. a. inkl. der gesetzlichen MwSt. von 19 Prozent. Dies gilt bezogen auf das gesamte verwaltete Vermögen. Es setzt sich zusammen aus dem Guthaben des ROBIN Verrechnungskontos und dem investierten Kapital im ROBIN Depot.

Für die Depotführung, Verrechnungskontoführung und die Käufe und Verkäufe der Finanzinstrumente fallen keine zusätzlichen Kosten an.

1.6.2 Deutsche Bank PrivatMandat Premium

Hierbei vereinbaren wir mit Ihnen eine Pauschale für unsere Verwaltungsleistung. Diese umfasst die Kosten der Verwaltung sowie der Konto- und Depotführung. Zusätzlich zahlen Sie uns eine weitere Pauschale für die Ausführung von Wertpapiergeschäften. Diese deckt aber nicht alle anfallenden Kosten ab und heißt daher Teilpauschale. Mit dieser Teilpauschale sind Transaktionskosten für Kommissionsgeschäfte in Wertpapieren abgegolten. Auf diese Pauschalen fällt eine Umsatzsteuer an, die Sie auch zahlen.

Zusätzlich können fremde Kosten und Auslagen anfallen. Diese belasten wir Ihnen als Kosten in gleicher Höhe, wie sie uns berechnet werden.

Die Pauschalen werden jeweils zum Monatsende berechnet. Zum Ende eines jeden Quartals wird Ihr Verrechnungskonto mit den Kosten belastet.

1.6.3 Deutsche Bank Vermögensmandat und Deutsche Bank Persönliches Strategie Portfolio

Bei diesen Modellen vereinbaren wir mit Ihnen eine pauschale Vergütung für unsere Verwaltungsdienstleistung. Sie umfasst die Kosten der Verwaltung sowie der Konto- und Depotführung. Zusätzlich zahlen Sie uns eine weitere Pauschale für die Ausführung von Wertpapiergeschäften. Diese deckt aber nicht alle anfallenden Kosten ab und heißt daher Teilpauschale. Mit dieser Teilpauschale sind Transaktionskosten für Kommissionsgeschäfte in Wertpapieren abgegolten. Diese Pauschalen beinhalten jeweils auch die Umsatzsteuer.

Soweit im Vertrag vereinbart, kann zudem eine zusätzliche Vergütung anfallen, die sich nach der Wertentwicklung des Portfolios bestimmt.

Zusätzlich können fremde Kosten und Auslagen anfallen. Diese belasten wir Ihnen als Kosten in gleicher Höhe, wie sie uns berechnet werden.

Die Pauschalen werden jeweils zum Monatsende berechnet. Zum Ende eines jeden Quartals wird Ihr Verrechnungskonto mit den Kosten belastet.

1.6.4 Zuwendungen

Im Rahmen einer Finanzportfolioverwaltung sind wir verpflichtet, **Zuwendungen** an Sie herauszugeben. Dabei handelt es sich um Geldzahlungen, die wir bei unserer Wertpapierdienstleistung Finanzportfolioverwaltung von Dritten erhalten: zum Beispiel Herstellern von Finanzinstrumenten. Diese Zuwendungen schreiben wir für einen Monat jeweils bis zum Ende des Folgemonats auf Ihrem Verrechnungskonto in Euro gut. Der Betrag wird von uns nicht verzinst. Außerdem kann die Zahlung steuerpflichtig sein.

1.6.5 Kosteninformationen

Bevor wir mit Ihnen einen Vertrag über eine Finanzportfolioverwaltung abschließen, bekommen Sie von uns eine **Kosteninformation**. Darin schätzen wir alle Kosten und Folgekosten, die voraussichtlich mit der Finanzportfolioverwaltung verbunden sind.

Darüber hinaus bekommen Sie jedes Jahr eine Kostenübersicht. Sie zeigt Ihnen die im Berichtszeitraum tatsächlich bei der Finanzportfolioverwaltung angefallenen Kosten. Der Berichtszeitraum umfasst grundsätzlich ein Kalenderjahr.

Die Einzelheiten über die möglichen Kosten entnehmen Sie bitte dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Bank sowie Ihren Vertragsunterlagen.

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

Sie können den Vertrag über die Finanzportfolioverwaltung jederzeit kündigen. Dabei müssen Sie keine Kündigungsfrist einhalten. Für uns als Bank gilt gewöhnlich eine Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Monatsende.

Alle Leistungen der Finanzportfolioverwaltung werden eingestellt, wenn die Kündigung wirksam wird. Dies betrifft insbesondere die Verwaltung der Finanzinstrumente. Wir werden dann keine Anlageentscheidungen mehr für Sie treffen. Sie erhalten von uns dann auch keine Berichte über den Verlauf der Finanzportfolioverwaltung mehr. Und Sie bekommen keine Sonderunterrichtungen mehr über Wertverluste.

Es gibt keine Mindestlaufzeit für Verträge über eine Finanzportfolioverwaltung.

1.8 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Sie können den Vertrag über die Finanzportfolioverwaltung innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Das gilt aber nur, wenn Sie den Vertrag online oder telefonisch, also im Fernabsatz-Geschäft abgeschlossen haben. Auch beim Außer-Haus-Geschäft haben Sie ein solches Widerrufsrecht. Dann bekommen Sie von uns bestimmte gesetzliche Informationen. Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie den Vertrag abgeschlossen und alle gesetzlichen Informationen hierzu bekommen haben. Nur wenn ein Widerrufsrecht besteht, 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** bei Ihrem Berater oder in allen Filialen der Deutschen Bank in Deutschland
- **Telefonisch** bei Ihrem Berater oder unter 069 910 10000
- **Online** über unser Formular auf www.deutsche-bank.de/beschwerde
- **Per E-Mail** an deutsche.bank@db.com
- **Per Brief** an Deutsche Bank, Beschwerdemanagement, 60633 Frankfurt

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

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 der Finanzportfolioverwaltung der Deutschen Bank.

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 zu diesem Produkt elektronisch **im Online-Banking oder in der Deutsche Bank 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 „Marktüberwachungsbehörde“ gemäß Abschnitt 6 des BFSG ist noch nicht errichtet worden. Bis auf Weiteres können Sie sich an folgende Anschrift wenden:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes Sachsen-Anhalt
Abteilung 3 „Soziales und Arbeitsschutz“

Robert Richard

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

Telefon: (0391) 567 4530

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