

# Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

## Information für Verbraucher nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFDG)

Verantwortliche Stelle:  
OYAK ANKER Bank GmbH  
Lyoner Straße 9  
60528 Frankfurt am Main  
E-Mail: [info@oyakankerbank.de](mailto:info@oyakankerbank.de)

### Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr

Guten Tag,

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: Unternehmen müssen garantieren, dass alle Verbraucherinnen und Verbraucher 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 unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr leicht verständlich zu erläutern. Sie ist rechtlich nicht verbindlich. Rechtlich verbindlich sind nur Ihre Vertragsunterlagen. In Teil 1 erläutern wir Ihnen die von uns angebotene Dienstleistung eines Bankeinlagenvertrags.

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

- **Teil 1** enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr.
- 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 Dienstleistung? In **Teil 4** informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Erläuterung unserer Dienstleistungen .....</b>	<b>3</b>
1.1. Was sind Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr? .....	3
1.2. Welche Wege gibt es, um Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr zu nutzen? ..	3
1.3. Welche Kosten entstehen Ihnen bei Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?...	3
1.4. Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen? .....	4
1.5. Gibt es ein Widerrufsrecht?.....	4
<b>2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde .....</b>	<b>4</b>
2.1. Kundenbeschwerden .....	4
2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung .....	4
<b>3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen .....</b>	<b>5</b>
3.2 Barrierefreiheit dieser Information.....	6
<b>4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde .....</b>	<b>6</b>

## 1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie sie funktioniert. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistung wichtig sind.

### 1.1. Was sind Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?

Unter den Begriff „Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr“ fällt der Online-Verkauf jeglicher Produkte und Dienstleistungen. Deshalb spricht man auch von digitalen Diensten. Wir bieten Ihnen digitale Dienste über unsere Website sowie über unsere Banking-Apps (auf Mobilgeräten wie Smartphones und Tablets) an.

Folgende Dienstleistungsverträge bieten wir digital an:

- Sparvertrag
- Vertrag über ein Tagesgeldkonto
- Verbraucherkreditvertrag

### 1.2. Welche Wege gibt es, um Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr zu nutzen?

Bei unseren Dienstleistungen bieten wir Ihnen an, dass Sie Ihre für den Vertragsabschluss erforderlichen Daten digital eingeben können. Das können Sie auf den umgangssprachlich sogenannten Antragstecken tun. Antragstecke meint, dass Sie über einzelne Webseiten, auf welchen Sie Angaben machen können, automatisch weitergeleitet werden. Am Schluss können Sie durch die Bestätigung eines Buttons Ihre Erklärung an uns übermitteln.

Es gibt verschiedene Wege, wie Sie die Antragstecken nutzen können. Entweder können Sie diese auf unserer Webseite oder in der OYAK ANKER Bank Mobile-Banking-App nutzen.

Das müssen Sie bei der Nutzung einer digitalen Antragstrecke beachten:

- Füllen Sie das Antragsformular online aus. Je nach Dienstleistung fragen wir verschiedene Informationen ab. Sie müssen Ihre Kontaktdaten eingeben und persönliche Angaben machen. Eventuell müssen Sie auch weitere Angaben machen.
- Wenn Sie das Antragsformular ausgefüllt haben, bekommen Sie von uns eine Zusammenfassung: die sogenannte Antragsübersicht.
- Innerhalb der Antragstecke können Sie noch Angaben korrigieren.
- Weiterhin erhalten Sie gegebenenfalls von uns noch bestimmte gesetzlich vorgeschriebene Informationen sowie die entsprechenden Vertragsbedingungen.
- Wenn Sie Ihre Erklärung abschicken wollen, klicken Sie auf den entsprechenden Button.

So geht es nach der Betätigung des Buttons weiter:

- Sie erhalten sofort eine Eingangsbestätigung per E-Mail von uns. Damit bestätigen wir Ihnen, dass Ihre Erklärung bei uns eingegangen ist.
- Zudem ist dies bei einigen Dienstleistungen die Bestätigung, dass wir mit Ihnen den Vertrag abschließen und die Dienstleistung ausführen werden.
- Bei manchen Dienstleistungen erhalten Sie von uns eine gesonderte Mitteilung zum Vertragsabschluss, nachdem wir Ihren Antrag geprüft haben.
- Bei manchen Dienstleistungen machen wir Ihnen auf der Grundlage Ihrer Eingaben ein Vertragsangebot und senden Ihnen die entsprechenden Vertragsunterlagen zu. Dieses Angebot können Sie entweder annehmen oder ablehnen.
- Einige unserer Verträge können Sie digital mit einer elektronischen Signatur unterschreiben. Eventuell müssen Sie sich auch online ausweisen.

### 1.3. Welche Kosten entstehen Ihnen bei Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr?

Für Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr berechnen wir keine Kosten.

Jedoch können sich Kosten aus dem Dienstleistungsvertrag ergeben, den wir mit Ihnen abgeschlossen haben. Nähere Informationen zu einzelnen Kosten finden Sie in Ihren Vertragsunterlagen und in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis**.

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

Die Antragstecken können Sie bis auf weiteres auf unserer Webseite oder in unserer Mobile-Banking-App nutzen. Gesonderte Kündigungsbedingungen gibt es keine. Es kann aber sein, dass wir uns entschließen Antragstecken anzupassen oder nicht mehr anzubieten.

Wenn Sie die Antragstecke zum Abschluss eines bestimmten Vertrages nutzen, finden Sie die Informationen zur Vertragslaufzeit und zur Kündigung in Bezug auf diesen konkreten Vertrag in den Ihnen übermittelten Informationen.

#### 1.5. Gibt es ein Widerrufsrecht?

Für die Nutzung der Antragstecken gibt es kein Widerrufsrecht.

Kommt es zum Abschluss eines Vertrags, kann Ihnen ein gesetzliches Widerrufsrecht in Bezug auf den konkreten Vertrag zustehen. Darüber, ob ein solches Widerrufsrecht besteht, werden wir Sie vor Abschluss des Vertrags informieren.

### 2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

#### 2.1. Kundenbeschwerden

Sie sind mit unserer Dienstleistung nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie über Ihre Möglichkeiten einer Beschwerde.

**Beschwerde bei der Bank** Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns sehr wichtig. Daher wollen wir Ihnen die Möglichkeit zur Kritik geben. Wenn Sie eine Beschwerde zu unserer Dienstleistung haben, können Sie diese elektronisch, schriftlich oder mündlich äußern:

**OYAK ANKER Bank GmbH**  
Beschwerdemanagement  
Lyoner Str. 9  
60528 Frankfurt am Main  
Tel.: 069 299 2297 – 0  
E-Mail: [beschwerde@oyakankerb.de](mailto:beschwerde@oyakankerb.de)

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter  
<https://www.oyakankerb.de/beschwerde-feedback/>

#### 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](http://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](http://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](mailto: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 informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.

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 Internetstandards „Word 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** nach den vier Prinzipien der Barrierefreiheit der WCAG:

- **Wahrnehmbarkeit**  
Wir bieten Ihnen unsere Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr über mehrere Zugangsmöglichkeiten an, und zwar über zwei sensorische Kanäle: Sie können Anträge über unsere Website oder unsere Mobile-Banking-Apps stellen, um Verbrauchertermine abzuschließen. In unseren Antragsformularen erhalten Sie Erklärungen zu Texten, Grafiken und Bildern. Außerdem sind unsere Antragsformulare so gestaltet, dass Sie diese mit den Augen gut wahrgenommen können. Dies betrifft vor allem Kontraste und Formate.
- **Bedienbarkeit**  
Sie können unsere digitalen Antragsformulare und unsere Website-Angebote mit einer Tastatur bedienen. Dabei können Sie auch Hilfstasten verwenden, zum Beispiel Umschalttasten, Steuerungstasten oder Befehlstasten. Ansonsten erhalten Sie den Hinweis, dass Sie mit Pfeiltasten oder Tabulatortasten arbeiten müssen. Normalerweise haben Sie genug Zeit, um unsere digitalen Antragsformulare auszufüllen. Manchmal haben Sie aus Gründen der Sicherheit weniger Zeit. Dann werden Sie aber gewarnt. Sie bekommen mindestens 20 Sekunden Zeit, um eine einfache Handlung auszuführen. So wird die Nutzungszeit verlängert. Unsere Webseiten mit Dienstleistungsangeboten sind übersichtlich strukturiert. Dazu gehört auch ein Titel, der Thema oder Zweck der Inhalte beschreibt.

- **Verständlichkeit**

Unsere digitalen Inhalte zu Dienstleistungsangeboten sind möglichst einfach und übersichtlich dargestellt. Texte, Grafiken und Bilder sind logisch und strukturiert aufgebaut. Die Texte sind in einer verständlichen Sprache. Dazu gehören möglichst kurze und einfache Sätze.

In unseren digitalen Antragsformularen gibt es eine Fehlererkennung. Wenn Sie eine falsche Eingabe gemacht haben, wird Ihnen der Fehler in Textform beschrieben.

Eventuell werden Eingabefehler automatisch erkannt. Dann erhalten Sie eine Empfehlung zur Korrektur.

- **Robustheit**

Unsere digitalen Inhalte zu Dienstleistungsangeboten können mit assistiven Technologien genutzt werden. So können Sie die Inhalte nach Ihren Bedürfnissen aufbereiten. Inhalte von Videos werden zusätzlich mit Text wiedergegeben. Zudem können Sie digitale Inhalte auch anhören. Folgende Anwendungen haben eine Vorlesefunktion:

Dokumente zu Ihrem Dienstleistungsvertrag, die Sie herunterladen können oder als E-Mail bekommen, können technisch gelesen werden.

### 3.2 Barrierefreiheit dieser Information

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

- Wir stellen Ihnen diese Information über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: vorlesen lassen; Tablett, sofern Dokumente auf diesem gespeichert sind; Internetseite der Bank sowie Mobile-Banking App.
- 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.

### 4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unsere Dienstleistungen? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können. Sie finden hier Angaben über die zuständige Marktüberwachungsbehörde. 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.

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 Bankunternehmen 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 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 (BFSVG) verstößen. (Die BFSVG wurde nach § 3 Absatz 2 BFSG erlassen.)

Die Adresse der MLBF lautet:

**Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen**

Anstalt öffentlichen Rechts (MLBF AöR)

Carl-Miller-Str. 6

39112 Magdeburg

Tel.: +49 391 567 6970

E-Mail: [kontakt@mlbf-barrierefrei.de](mailto:kontakt@mlbf-barrierefrei.de)

**– Ende der Informationen –**