

Anlageberatung

Information für Verbraucher

nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Stand: 30.09.2025

Name und Anschrift der Commerzbank AG:

Commerzbank Aktiengesellschaft

Geschäftsräume: Kaiserplatz, 60311 Frankfurt am Main

Postanschrift: 60261 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 98 66 09 33

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zur **Anlageberatung** beziehungsweise zu unseren Dienstleistungen, die damit verbunden sind? 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 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 Verbraucher am Leben in der Gesellschaft teilnehmen können.

Bitte beachten Sie: Diese Information dient dazu, Ihnen die Anlageberatung beziehungsweise unsere Dienstleistungen bei der Anlageberatung zu erläutern. Sie ist **rechtlich nicht verbindlich**.

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

- **Teil 1** enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen die Anlageberatung beziehungsweise unsere Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Anlageberatung.
- Die **Teile 2, 3 und 4** enthalten allgemeine Informationen.
 - Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In Teil 2 informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.
 - Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen 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 Commerzbank AG



Inhalt

1. Erläuterung unserer Dienstleistung.....	3
1.1 Was ist eine Anlageberatung?	3
1.2 Was sind Finanzinstrumente?.....	3
1.3 Wie ist der Ablauf der Anlageberatung?	3
1.4 Welche Kosten entstehen Ihnen bei der Anlageberatung?	4
1.5 Gibt es eine Vertragslaufzeit?	4
1.6 Gibt es ein Widerrufsrecht?	4
2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde.....	5
2.1 Kundenbeschwerden.....	5
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung	5
3. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen	6
3.1 Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen.....	7
3.2 Barrierefreiheit dieser Information	7
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen.....	7
4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde	8



1. Erläuterung unserer Dienstleistung

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen zur Anlageberatung. Wir informieren Sie über die wesentlichen Merkmale und die Funktionsweise der Anlageberatung.

1.1 Was ist eine Anlageberatung?

In der Anlageberatung geben wir Ihnen Empfehlungen zu Finanzinstrumenten.

Es gibt die folgenden Optionen:

- **Kaufen:** Wir empfehlen Ihnen, ein Finanzinstrument zu kaufen.
- **Verkaufen:** Wir empfehlen Ihnen, ein Finanzinstrument zu verkaufen.
- **Halten:** Wir empfehlen Ihnen, ein Finanzinstrument *nicht* zu verkaufen (sondern weiter zu halten).
- **Nicht kaufen:** Wir empfehlen Ihnen, ein Finanzinstrument *nicht* zu kaufen.

Im Rahmen der Anlageberatung beachten wir Ihre finanzielle Situation und Ihre persönlichen Vorstellungen. Mit jeder Beratung erhalten Sie von uns eine **Geeignetheitserklärung**. Das ist ein Dokument, in dem wir erklären, wie unsere Empfehlung zu Ihnen passt.

Am Ende entscheiden Sie selbst, ob Sie unserer Empfehlung folgen möchten.

Bitte beachten Sie: Unsere Empfehlung gilt nur zum Zeitpunkt der Beratung. Wir überprüfen die Empfehlung später nur, wenn wir das vorher mit Ihnen vereinbart haben. Wenn Sie Finanzinstrumente gekauft haben, müssen Sie deren Entwicklung also selbst beobachten.

1.2 Was sind Finanzinstrumente?

Der Begriff Finanzinstrumente kommt in Gesetzen im Bereich der Banken vor. Er kommt zum Beispiel im **Wertpapierhandelsgesetz** (WpHG) und im **Kreditwesengesetz** (KWG) vor. Zu den Finanzinstrumenten gehören:

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

1.3 Wie ist der Ablauf der Anlageberatung?

Die Anlageberatung umfasst meist vier Schritte:

1. **Terminvereinbarung:** Sie vereinbaren mit uns einen Termin für ein Beratungsgespräch. Den Termin können Sie online, telefonisch oder in einer Filiale vereinbaren. Das Gespräch findet per Videotelefonat, telefonisch oder persönlich in der Filiale statt.
2. **Informationssammlung:** Für die Anlageberatung brauchen wir bestimmte Angaben von Ihnen. Und zwar fragen wir Sie nach bestimmten persönlichen Daten und Ihren Wünschen zur Anlage Ihres Vermögens. Das ist gesetzlich vorgeschrieben: Ohne Ihre Angaben dürfen wir Sie nicht beraten. Ihre Angaben helfen uns, Ihre Interessen und Bedürfnisse zu verstehen.

Die folgenden Angaben benötigen wir von Ihnen:



- Finanzielle Verhältnisse (Was ist Ihr Einkommen? Was sind Ihre Ausgaben? Was ist Ihr Vermögen?)
 - Verlusttragfähigkeit (Welche finanziellen Verluste könnten Sie tragen?)
 - Anlageziele (Was wollen Sie mit der Anlage Ihres Vermögens erreichen? Zum Beispiel: langfristiger Vermögensaufbau)
 - Anlagehorizont (Für welchen Zeitraum möchten Sie Ihr Geld anlegen?)
 - Risikobereitschaft (Welche finanziellen Risiken wollen Sie eingehen? Zum Beispiel: Wertschwankungen, Verluste)
 - Nachhaltigkeitspräferenzen (Sollen Kriterien der Nachhaltigkeit bei der Anlage Ihres Vermögens berücksichtigt werden? Zum Beispiel: Investitionen, die zur Erreichung eines Umweltziels beitragen)
 - Erfahrungen und Kenntnisse in der Anlage von Vermögen in Finanzinstrumenten / Erfahrungen und Kenntnisse mit Dienstleistungen in Zusammenhang mit Finanzinstrumenten
3. **Empfehlung:** Auf der Grundlage Ihrer Angaben geben wir Ihnen Empfehlungen zu Finanzinstrumenten. Wir geben Ihnen eine Empfehlung aber nur dann, wenn diese zu Ihren Angaben passt. Sie bekommen von uns Informationen über die empfohlenen Finanzinstrumente, mündlich oder durch Informationsblätter. Beispiele für Informationsblätter sind das Produktinformationsblatt für Aktien und Anleihen oder Basisinformationsblätter für Investmentfonds.
4. **Dokumentation:** Im letzten Schritt bekommen Sie eine schriftliche Zusammenfassung zu unserer Empfehlung, die Geeignetheitserklärung. Diese Zusammenfassung umfasst unsere Empfehlung und eine Erklärung, wie diese zu Ihnen passt.

Am Ende entscheiden Sie selbst, ob Sie unserer Empfehlung folgen möchten.

1.4 Welche Kosten entstehen Ihnen bei der Anlageberatung?

Für eine Anlageberatung zahlen Sie direkt keine Entgelte an uns. Jedoch bekommen Sie von uns gewöhnlich eine **Kosteninformation**. Sie enthält einen Überblick über die Kosten und Folgekosten, die mit dem Kauf, dem Halten und dem Verkauf eines Finanzinstruments verbunden sind. Die Kosteninformation enthält gegebenenfalls auch die Information, dass wir von Dritten eine Zahlung im Zusammenhang mit dem Kauf eines Finanzinstruments bekommen. Das kann zum Beispiel eine Zahlung von einer Fondsgesellschaft sein.

1.5 Gibt es eine Vertragslaufzeit?

Bei der Anlageberatung gibt es keine Mindestvertragslaufzeit. Sie endet mit der Empfehlung und der Aushändigung der Geeignetheitserklärung.

1.6 Gibt es ein Widerrufsrecht?

Sie können die Anlageberatung innerhalb von 14 Tagen widerrufen. Das gilt aber nur, wenn der Vertrag als Fernabsatz-Geschäft, also zum Beispiel über das Internet oder über Telefon, oder als Außer-Haus-Geschäft abgeschlossen wurde. Dann bekommen Sie von uns bestimmte gesetzliche Informationen. Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie den Vertrag abgeschlossen haben und alle gesetzlichen Informationen hierzu bekommen haben. Nur wenn



ein Widerrufsrecht besteht, bekommen Sie von uns vor dem Vertragsabschluss eine **Widerrufsbelehrung**.

Bitte beachten Sie: Beim Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten besteht gewöhnlich kein Widerrufsrecht. Es gibt aber Ausnahmen. Nur wenn Ihnen ausnahmsweise ein Widerrufsrecht zusteht, bekommen Sie von uns vor dem Vertragsabschluss eine Widerrufsbelehrung.

2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unseren Dienstleistungen 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:

Am einfachsten erreichen Sie uns über folgendes Formular: [Beschwerdeformular](#) ¹

Um eine effiziente Bearbeitung Ihres Anliegens gewährleisten zu können, benötigen wir folgende Daten von Ihnen:

- Ihre Kontonummer
- Den konkreten Beschwerdegrund
- Ihre Telefonnummer für eventuelle Rückfragen
- Welche konkreten Lösungen wünschen Sie sich von uns?

Selbstverständlich können Sie ihr Anliegen auch telefonisch, schriftlich per Brief oder persönlich in ihrer Filiale adressieren.

Sie können uns unter der nachfolgenden Telefonnummer erreichen:

069 98 66 09 33

Sie können uns unter der nachfolgenden Adresse erreichen:

Commerzbank AG
Beschwerdemanagement
40300 Düsseldorf

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet auf unserer Homepage unter [Ergänzende Informationen zum Beschwerdeverfahren](#).²

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 Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter [bankenombudsmann](#). Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmann-Verfahrens finden Sie in der **Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken**. Wir stellen

¹ https://www.commerzbank.de/prozess/WebObjects/ProzessCenter.woa/wa/default?path=pk_sp/de/Beschwerde/SK02_Beschwerde_NK

² <https://www.commerzbank.de/ms/documents/de-DE/beschwerde-lob-wichtige-hinweise-pdf.pdf>



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 [bankenverband](http://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. Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

Sie möchten wissen, wie wir mit unseren Dienstleistungen die Anforderungen des BFSG erfüllen? In diesem Teil informieren wir Sie über die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen zur Anlageberatung.

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 Informationstechnik-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 Informationstechnik-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.



3.1 Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen in der Anlageberatung:

Die Anlageberatung kann über Videotelefonie erfolgen. Im Vorfeld bekommen Sie eine E-Mail-Einladung zu einem MS (Microsoft) Teams-Meeting. Sie haben die Möglichkeit, sich mit Ihrem Gesprächspartner digital via Videotelefonat zu unterhalten und Dokumente zu betrachten. In MS (Microsoft) Teams-Meeting haben Sie die Möglichkeit automatische Untertitel zu erstellen und in Größe, Kontrast und Form anzupassen.

3.2 Barrierefreiheit dieser Information

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

- Wir stellen Ihnen diese Information im Dateiformat PDF/ua über verschiedene Zugangsmöglichkeiten zur Verfügung, und zwar über die folgenden sensorischen Kanäle: Internetseite der Bank, per E-Mail über den Telefonservice oder persönliche Aushändigung in der Filiale.
- Das Layout dieser Information hat eine besondere Gestaltung: Es handelt sich um ein Dokument im Dateiformat PDF/ua, das bestimmte technische und inhaltliche Anforderungen erfüllt.
- Die Inhalte dieser Information sind in einer leicht verständlichen Sprache. Das Sprachniveau B2 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird nicht überschritten.

3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit von **Dokumenten zu unseren Dienstleistungen** in Verbindung mit der Anlageberatung (dazu gehört auch **diese Information**):

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Das heißt: Die Schriftgröße ist veränderbar und das Dokument kann mit unterschiedlicher Lautstärke vorgelesen werden.
- Die Dokumente haben das Dateiformat PDF/ua. So stehen Ihnen die Dokumente über mehrere sensorischen Kanäle zur Verfügung.
- Die Dokumente haben für alle Elemente ohne Text Beschreibungen, zum Beispiel bei Bildern oder Grafiken.

Bei vielen Dokumenten werden diese Anforderungen bereits erfüllt.



4. Zuständige Marktüberwachungsbehörde

Sie haben Probleme mit der digitalen Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? 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 bestimmte Wirtschaftsakteure einschließlich Banken Vorschriften zum BFSG beachten.

Wenn Sie Probleme bei der Nutzung unserer digitalen Dienstleistungen haben, können Sie sich an die MLBF wenden. Auf Ihren Antrag kann die MLBF Maßnahmen nach dem BFSG gegenüber uns ergreifen.

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 MLBF befindet sich aktuell noch im Aufbau. Eine aktuelle Adresse der MLBF wurde bisher nicht bekanntgegeben. Zwischenzeitlich können Sie sich unter der folgenden Adresse an die MLBF wenden:

Name: Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF)

MLBF (in Errichtung):

c/o Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung Sachsen-Anhalt

Postfach 39 11 55

39135 Magdeburg

Telefon: 0391 - 567 4530

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

Sobald uns eine neue Adresse der MLBF bekannt ist, werden wir das Informationsblatt anpassen.