

**Beratungsfreies Geschäft**  
Information für Verbraucher  
nach dem Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG)

Name und Anschrift der Bank TARGOBANK AG Kasernenstr. 10  40213 Düsseldorf
E-Mail Adresse <a href="mailto:support@joebroker.de">support@joebroker.de</a>

Liebe Kundin / lieber Kunde,

Sie haben Fragen zum **beratungsfreien Geschäft** 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 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 das beratungsfreie Geschäft beziehungsweise unsere Dienstleistungen im beratungsfreien Geschäft 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 das beratungsfreie Geschäft beziehungsweise unsere Dienstleistungen im beratungsfreien Geschäft.
- 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 TARGOBANK

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Erläuterung unserer Dienstleistungen .....</b>	<b>3</b>
1.1. Was ist das beratungsfreie Geschäft? .....	3
1.2. Was sind Finanzinstrumente? .....	3
1.3. Wie funktioniert das beratungsfreie Geschäft? .....	3
1.4. Wie werden Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt? .....	4
1.4.1. Festpreisgeschäft .....	5
1.4.2. Kommissionsgeschäft .....	5
1.4.3. Abschlussvermittlung .....	5
1.4.4. Anlagevermittlung .....	5
1.5. Was passiert nach der Ausführung von Aufträgen über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten? .....	5
1.6. Welche Kosten entstehen Ihnen beim beratungsfreien Geschäft? .....	6
1.7. Joe Broker Vertrag und Depotvertrag: Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen? .....	6
1.8. Joe Broker Vertrag und Depotvertrag: Gibt es ein Widerrufsrecht .....	7
<b>2. Umgang der Bank mit Beschwerden .....</b>	<b>7</b>
2.1. Kundenbeschwerden .....	7
2.2. Außergerichtliche Streitschlichtung .....	7
<b>3. Beschreibung über die Erfüllung der Barrierefreiheitsanforderungen.....</b>	<b>8</b>
3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen .....	9
3.2 Barrierefreiheit dieser Information .....	9
3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen .....	9
<b>4. Probleme bei der Nutzung der Dienstleistung und zuständige Marktüberwachungsbehörde.....</b>	<b>10</b>
4.1 Sie erreichen die TARGOBANK auf folgenden Wegen: .....	10
4.2 Die zuständige Behörde heißt: Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (MLBF). .....	10

## 1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen das beratungsfreie Geschäft beziehungsweise unsere Dienstleistungen, die damit verbunden sind. Sie erfahren, was die Dienstleistung umfasst und wie diese funktioniert.

### 1.1. Was ist das beratungsfreie Geschäft?

Beratungsfreies Geschäft heißt: Sie selbst entscheiden, wie Sie Ihr Vermögen anlegen wollen. Konkret geht es darum, wie Sie Ihr Vermögen in Form von **Finanzinstrumenten** (siehe 1.2) anlegen wollen. Der Name beratungsfreies Geschäft sagt schon: Wenn Sie uns einen Auftrag zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten geben, beraten wir Sie vorher nicht. Wir überprüfen aber, ob Sie typische Risiken einschätzen können. Dazu fragen wir nach Ihren Kenntnissen und Erfahrungen. Eventuell denken wir, dass Sie die Risiken eines Auftrags nicht einschätzen können. Dann warnen wir Sie vorher. Sie können aber darauf bestehen, dass wir Ihren Auftrag zur Ausführung trotzdem an Ihre Depotbank weiterleiten.

### 1.2. Was sind Finanzinstrumente?

Der Begriff Finanzinstrumente kommt in Gesetzen im Bereich der Banken vor. Er kommt zum Beispiel im **Wertpapierhandelsgesetz** vor.

Zu den Finanzinstrumenten gehören:

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

### 1.3. Wie funktioniert das beratungsfreie Geschäft?

Für das reine Ausführungsgeschäft über den Joe Broker benötigen Sie zunächst einen Zugang zur App. Diesen erhalten Sie wie folgt: Laden Sie zunächst die Joe Broker App im Google Play Store oder Apple App Store herunter. Durchlaufen Sie das Onboarding, eröffnen Sie Ihren Joe-Broker-Account.

Damit wir Ihre Aufträge an Ihre Depotbank weiterleiten können, müssen Sie dann noch den Joe Broker Vertrag mit uns abschließen.

Außerdem benötigen Sie für das beratungsfreie Geschäft mit Finanzinstrumenten ein **Depot** und ein **Verrechnungskonto**.

Bitte beachten Sie: Im Joe Broker sind wir nicht Ihre Depotbank. Sie müssen ein Depot und ein Verrechnungskonto bei einer anderen Bank eröffnen. Diese Dritt-Bank ist dann Ihre Depotbank.

Ein Depot ist ein besonderes Bankkonto. In Ihrem Depot verwahrt Ihre Depotbank Ihre Finanzinstrumente. Zu einem Depot gehört auch ein Verrechnungskonto. Über Ihr Verrechnungskonto bucht Ihre Depotbank alle Geldbeträge. Oft dient ein **Zahlungskonto (auch: Girokonto)** als Verrechnungskonto.

Wenn Sie Depot und Verrechnungskonto bei Ihrer Depotbank eröffnet haben, fragen wir Sie nach Ihren **Kenntnissen und Erfahrungen** mit Finanzinstrumenten beziehungsweise in der Nutzung von Dienstleistungen mit Wertpapieren (**Wertpapierdienstleistungen**). Hierzu füllen Sie zum Beispiel einen Fragebogen aus.

Haben Sie ein Depot und ein Verrechnungskonto bei Ihrer Depotbank eröffnet, können Sie uns mit dem Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten beauftragen. Ihre Aufträge können Sie uns über die Joe Broker App übermitteln.

Wir leiten Ihre Kaufaufträge nicht sofort an Ihre Depotbank zur Ausführung weiter. Zuvor müssen wir prüfen, ob die von Ihnen ausgewählten Finanzinstrumente für Sie **angemessen** sind. Das heißt: Wir prüfen, ob Sie die typischen Risiken der Finanzinstrumente verstehen. Für unsere Beurteilung nutzen wir die Informationen über Ihre Kenntnisse und Erfahrungen.

Eventuell zeigt unsere Prüfung, dass das Finanzinstrument nicht zu Ihnen passt. Oder Sie haben uns die notwendigen Informationen nicht gegeben. In beiden Fällen warnen wir Sie zuvor. Danach entscheiden Sie, ob wir Ihre Aufträge trotzdem zur Ausführung an Ihre Depotbank weiterleiten sollen.

Bevor wir Ihren Auftrag an Ihre Depotbank weiterleiten, bekommen Sie von uns gewöhnlich eine **Kosteninformation**. Sie enthält einen Überblick über die Kosten und Folgekosten, die voraussichtlich mit dem Kauf und 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. Die Kosteninformation heißt **Ex-ante-Kostenausweis**.

#### **1.4. Wie werden Aufträge über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt?**

Im Joe Broker leiten wir Ihre Aufträge in Ihrem Namen und für Ihre Rechnung an Ihre Depotbank weiter. Die Ausführung Ihres Auftrages übernimmt dann Ihre Depotbank.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie Ihre Aufträge von Ihrer Depotbank über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten ausgeführt werden können. Im beratungsfreien Geschäft unterscheidet man das Festpreisgeschäft (siehe 1.4.1), das Kommissionsgeschäft (siehe 1.4.2), die Abschlussvermittlung (siehe 1.4.3) und die Anlagevermittlung (siehe 1.4.4).

### 1.4.1. Festpreisgeschäft

Bei einem Festpreisgeschäft schließen Sie mit Ihrer Depotbank einen Kaufvertrag über ein bestimmtes Finanzinstrument ab. Der Preis ist dabei fest oder bestimmbar. Das heißt: Entweder ist der Preis genau festgelegt (fest) oder er kann nach klaren Kriterien berechnet werden (bestimmbar).

### 1.4.2. Kommissionsgeschäft

Bei einem Kommissionsgeschäft tritt Ihre Depotbank **in ihrem Namen**, aber **für Ihre Rechnung (auf Ihre Kosten)** gegenüber anderen Marktteilnehmern auf. Das können zum Beispiel Anbieter von Finanzinstrumenten sein. Kommt ein Geschäft mit einem anderen Marktteilnehmer zustande, führt dieser Ihren Auftrag aus.

### 1.4.3. Abschlussvermittlung

Bei einer Abschlussvermittlung handelt Ihre Depotbank **in Ihrem Namen** und **für Ihre Rechnung** gegenüber Anbietern von Finanzinstrumenten. Sie schließen durch die Hilfe Ihrer Depotbank einen Vertrag mit dem Anbieter ab.

### 1.4.4. Anlagevermittlung

Bei einer Anlagevermittlung leitet Ihre Depotbank als Bote einen Auftrag von Ihnen an einen Anbieter von Finanzinstrumenten weiter. Sie schließen dann selbst einen Vertrag mit dem Anbieter.

## 1.5. Was passiert nach der Ausführung von Aufträgen über den Kauf und Verkauf von Finanzinstrumenten?

Wenn die Depotbank einen Auftrag von Ihnen ausgeführt hat, bekommen Sie eine **Wertpapier-Abrechnung**. In der Wertpapier-Abrechnung finden Sie wesentliche Informationen über die Ausführung Ihres Auftrags. Wenn Ihre Depotbank Ihren Auftrag nicht ausführen, informieren wir Sie darüber zeitnah.

Bei einem Kauf bucht Ihre Depotbank die Finanzinstrumente in Ihr Depot ein. Bei einem Verkauf bucht Ihre Depotbank diese aus. Gleichzeitig verbucht Ihre Depotbank eine Belastung oder eine Gutschrift auf Ihrem Verrechnungskonto: Kaufen Sie Finanzinstrumente, belastet Ihre Depotbank den Kaufpreis Ihrem Verrechnungskonto. Verkaufen Sie Finanzinstrumente, schreibt Ihre Depotbank den Verkaufserlös Ihrem Verrechnungskonto gut (eventuell müssen wir dabei Steuern einbehalten). Kosten, die beim Kauf oder Verkauf entstanden sind, belastet Ihre Depotbank Ihrem Verrechnungskonto.

Eventuell entspricht die Währung des Finanzinstruments nicht der Währung Ihres Verrechnungskontos. Dann nimmt Ihre Depotbank eine **Währungsumrechnung** vor. Ein Beispiel: Das Finanzinstrument wird in US-Dollar gehandelt. Ihr

Verrechnungskonto wird aber in Euro geführt. Dann rechnet Ihre Depotbank den US-Dollar-Betrag in Euro um. So kann Ihre Depotbank den Betrag auf Ihrem Verrechnungskonto verbuchen oder belasten.

Sie bekommen regelmäßig Informationen darüber, welche Finanzinstrumente Ihre Depotbank für Sie in Ihrem Depot verwahrt und verwaltet.

Zudem bekommen Sie von Ihrer Depotbank jedes Jahr eine Übersicht über alle Kosten, die Ihnen im vergangenen Jahr tatsächlich beim beratungsfreien Geschäft entstanden sind. Diese Kostenübersicht heißt **Ex-post-Kostenausweis**.

Ihre Depotbank sorgt dafür, dass Ihnen Erträge aus Ihren Finanzinstrumenten gutgeschrieben werden, zum Beispiel Zinsen oder Dividenden. Wenn Ihre Depotbank Aktien für Sie verwahrt, unterstützt Sie Sie dabei, dass Sie Ihr Stimmrecht in der Hauptversammlung der Aktiengesellschaft ausüben können.

Alle Einzelheiten vereinbart Ihre Depotbank mit Ihnen direkt in Ihren Depotvertrag.

#### **1.6. Welche Kosten entstehen Ihnen beim beratungsfreien Geschäft?**

Beim beratungsfreien Geschäft mit Finanzinstrumenten fallen verschiedene Kosten an, die Sie beachten sollten. Dazu gehören zum Beispiel die Kosten für die Ausführung Ihrer Aufträge, für die Depotführung oder für eine Währungsumrechnung (siehe 1.5).

Informationen zu den einzelnen Kosten finden Sie in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis** und in dem **Preis- und Leistungsverzeichnis** Ihrer Depotbank.

#### **1.7. Joe Broker Vertrag und Depotvertrag: Gibt es eine bestimmte Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?**

Ihr Joe Broker Vertrag mit uns.

Wir schließen den Joe Broker Vertrag mit Ihnen auf unbestimmte Zeit ab. Sie können den Vertrag jederzeit kündigen. Dabei müssen Sie keine Kündigungsfrist einhalten.

Bitte beachten Sie: Ohne einen Joe Broker Vertrag können Sie auch kein Depot mehr bei Ihrer Depotbank haben.

Für uns gilt gewöhnlich eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten.

Ihr Depotvertrag mit Ihrer Depotbank

Sie schließen den Depotvertrag mit Ihrer Depotbank auf unbestimmte Zeit ab. Sie können den Depotvertrag jederzeit kündigen, ohne dass Sie eine Kündigungsfrist einhalten müssen.

Für Ihre Depotbank gilt gewöhnlich eine Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten.

### 1.8. Joe Broker Vertrag und Depotvertrag: Gibt es ein Widerrufsrecht

Sie können den Joe Broker Vertrag und Depotvertrag innerhalb von zwei Wochen widerrufen. Das gilt aber nur, wenn der Vertrag als Fernabsatz-Geschäft oder als Außer-Haus-Geschäft abgeschlossen wurde, also zum Beispiel über das Internet oder über Telefon. Dann bekommen Sie von uns und Ihrer Depotbank bestimmte gesetzliche Informationen. Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Sie den jeweiligen Vertrag abgeschlossen haben und alle gesetzlichen Informationen hierzu bekommen haben. Nur wenn ein Widerrufsrecht besteht, bekommen Sie von uns und Ihrer Depotbank 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 und Ihrer Depotbank vor dem Vertragsabschluss eine Widerrufsbelehrung.

## 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:

- Per E-Mail an: [support@joebroker.de](mailto:support@joebroker.de) oder direkt aus Ihrer Joe Broker App heraus, wenn Sie uns persönliche Daten mitteilen möchten.
- Per Brief an: TARGOBANK AG/ Joe Broker, Postfach 210452, 47026 Duisburg

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter [www.joebroker.de](http://www.joebroker.de)

### 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. 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 BFG, indem wir diese Prinzipien umsetzen.

### **3.1 Barrierefreiheit der Dienstleistungen**

Das sind die Merkmale der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen im beratungsfreien Geschäft:

Sie können Aufträge zum Kauf oder Verkauf von Finanzinstrumenten mobile über unsere Joe Broker App übermitteln. Die App verfügt über verschiedene sensorische Kanäle, zum Beispiel: Beschreibungen zu Elementen wie Bildern und Grafiken, die keinen Text haben; Optimierung von Kontrasten; Anpassung von Textgröße und Zeilenabstand; Eingabe mit Hilfe einer Tastatur.

### **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: persönliche Aushändigung in der Filiale, Vorlesen lassen, Zusendung per E-Mail, auf der Internetseite [www.targobank.de](http://www.targobank.de).
- 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: Verwendung serifenloser Schriftart Arial, Mindestschriftgröße 12, hoher Farbkontrast 4,5:1, schwarzer Text mit weißem Hintergrund, Vermeidung von Farben zur Hervorhebung von wichtigen Informationen.

### **3.3 Barrierefreiheit von Dokumenten zu unseren Dienstleistungen**

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

- Die Dokumente sind wahrnehmbar. Das heißt z. B. können die Dokumente neben dem Lesen auf dem Bildschirm vorgelesen werden und auch besondere Erläuterungen zu Bildern, Tabellen, Grafiken, o.Ä. enthalten, die mithilfe assistiver Technologien zugänglich sind.
- Die Dokumente haben in der Regel das Format PDF-UA und sind auch webbasiert aufrufbar. Dieses Format kann in andere Formate überführt werden. So stehen Ihnen die Dokumente über mehrere sensorischen Kanäle zur Verfügung.

- Sollten Sie diesbezüglich Fragen haben, sprechen Sie uns gerne an.

#### **4. Probleme bei der Nutzung der Dienstleistung und zuständige Marktüberwachungsbehörde**

Sie haben Probleme mit der Barrierefreiheit unserer Dienstleistungen? In diesem Teil informieren wir Sie, an wen Sie sich in diesem Fall wenden können.

**4.1** Sie erreichen die TARGOBANK auf folgenden Wegen:

- **telefonisch** unter 0211 - 900 20 769
- **per E-Mail** an [leicht@targobank.de](mailto:leicht@targobank.de)

**4.2** 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 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:

Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Gleichstellung des Landes  
Sachsen-Anhalt

Abteilung 3 "Soziales und Arbeitsschutz"

Robert Richard

Turmschanzenstraße 25

39114 Magdeburg

Tel.: (0391) 567 4530

E-Mail: [MLBF@ms.sachsen-anhalt.de](mailto:MLBF@ms.sachsen-anhalt.de)