

Informationen zur Barrierefreiheit

Informationen zur Barrierefreiheit

Was versteht man unter Barrierefreiheit?

Für uns bedeutet Barrierefreiheit, dass möglichst viele Menschen unsere Dienstleistungen und Produkte nutzen können – auch mit einer Beeinträchtigung oder Behinderung. Dazu zählen zum Beispiel Menschen, die sehbehindert sind, nicht gut hören können und körperliche oder geistige Einschränkungen haben. Mit unseren Dienstleistungen meinen wir alles, was Sie über die Bank abschließen können, etwa ein Girokonto oder ein Tagesgeldkonto.

Was erfahren Sie in diesen Informationen zur Barrierefreiheit?

Ab dem 28. Juni 2025 müssen wir bestimmte Vorschriften zur Barrierefreiheit erfüllen. Diese Vorschriften gelten ausschließlich für Privatkundinnen und -kunden, das heißt für Personen, die Dienstleistungen und Produkte für den eigenen Gebrauch nutzen, nicht für ihr Gewerbe oder Unternehmen.

In diesem Dokument erläutern wir, welche Vorschriften zur Barrierefreiheit gelten und wie wir diese umsetzen. Außerdem erfahren Sie, was Sie tun können, wenn etwas nicht wie gewünscht funktioniert.

Weitere Informationen zur Barrierefreiheit finden Sie auf unserer Website www.triodos.de/barrierefreiheit. Sie können uns auch direkt kontaktieren, wenn Sie mehr wissen wollen – per Telefon: +49 (0)69 7171 9191 und per E-Mail: kundenbetreuung@triodos.de

Diese Informationen können Sie auch in gedruckter Form erhalten. Kontaktieren Sie uns hierzu, und wir senden sie Ihnen gerne zu.

Welche Vorschriften gelten für die Barrierefreiheit?

Es gibt Vorschriften für Banken, die sicherstellen sollen, dass möglichst viele Menschen unsere angebotenen Dienstleistungen nutzen können. Diese Vorschriften gelten europaweit für alle Banken und beziehen sich auf unterschiedliche Bereiche. Nachfolgend erläutern wir diese Themen und wie wir die Anforderungen umsetzen:

Erklärung unserer Dienstleistungen sowie deren Nutzung

Eine Zusammenfassung finden Sie weiter unten. Zu jeder Dienstleistung geben wir an, wo Sie weitere Informationen finden – zum Beispiel auf unserer Website. Diese Informationen können Sie auch jederzeit bei uns anfordern. Wie Sie uns erreichen, lesen Sie oben.

Informationen sind auf verschiedenen Wegen auffindbar und nutzbar

Sie können unsere Informationen digital über die Website oder App abrufen oder in Papierform, wenn Sie dies wünschen. Die digitalen Informationen sind so gestaltet, dass sie von Screenreadern oder Voice-Over-Funktionen vorgelesen werden können. Mehr zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie auf www.triodos.de/barrierefreiheit. Gerne erklären wir Ihnen dies auch persönlich.

Verständliche Informationen

Wir formulieren alles möglichst klar und in verständlicher Sprache. Wo gesetzliche Begriffe notwendig sind, erläutern wir diese, damit alles nachvollziehbar bleibt.

Unsere Dienstleistungen sind auch bei Sinneseinschränkungen nutzbar

Wir sorgen dafür, dass Sie unsere Angebote auch nutzen können, wenn Sie etwa nicht sehen, hören oder sprechen können. Das betrifft auch alle Kontaktmöglichkeiten. Körperliche Einschränkungen werden ebenfalls berücksichtigt: Sie müssen zum Beispiel keine weiten Bewegungen machen, keine große Kraft aufwenden oder sehr präzise Handbewegungen ausführen.

Texte, Fotos und Grafiken sind gut sichtbar oder anpassbar

Wir gewährleisten eine gute Lesbarkeit von Texten, Fotos und Grafiken durch klare Farbkontraste und gut lesbare Schriftarten. Sollte die Standardgröße zu klein sein, können Sie diese auf der Website vergrößern.

Farbunabhängigkeit

Unsere Dienstleistungen und Produkte sind ohne Farberkennung nutzbar.

Erklärung zu Videos, Fotos, Grafiken und Audio

Wenn wir Informationen per Video, Bild oder Grafik bereitstellen, erklären wir, was darauf zu sehen ist. Diese Inhalte sind auch für Screenreader oder Voice-Over zugänglich. Bei Tonaufnahmen sorgen wir für Untertitel oder Inhaltsbeschreibungen.

Keine grellen Licht- oder schnell wechselnden Bildeffekte.

Wir verwenden keine grellen Lichteffekte oder rasch wechselnde Bilder, um ein ruhiges Seherlebnis zu gewährleisten.

Einsatz von Hilfsmitteln

Nutzen Sie gängige Hilfsmittel, wie z. B. einen Screenreader, stellen wir sicher, dass Sie damit unsere Dienstleistungen verwenden können. Mehr dazu erfahren Sie auf www.triodos.de/barrierefreiheit.

Online-Banking

Wir machen das Online-Banking so einfach wie möglich. Für das Einloggen und Überweisungen können Sie biometrische Identifizierung nutzen, also zum Beispiel Fingerabdruck oder Gesichtserkennung. Alternativ ist auch eine Nutzung der Zugangscode möglich.

Datenschutz und Sicherheit stehen an erster Stelle

Auch bei der Nutzung von Hilfsmitteln oder speziellen Funktionen achten wir auf höchste Datenschutz- und Sicherheitsstandards.

Kundenservice kennt die Möglichkeiten der Barrierefreiheit

Unsere Mitarbeiter:innen im Kundenservice wissen, wie unsere Dienstleistungen und Produkte bei Einschränkungen genutzt werden können und geben Auskunft zu möglichen Hilfsmitteln.

Wie stellen wir sicher, dass wir den Anforderungen weiterhin gerecht werden?

Wir arbeiten ständig an der Verbesserung unserer Angebote und beobachten Änderungen in der Gesetzgebung sowie technische Entwicklungen, wie neue Hilfsmittel. Das Feedback unserer Kund:innen ist uns wichtig – insbesondere auch von Menschen mit Einschränkungen. Dafür führen wir Kundenbefragungen durch und berücksichtigen die speziellen Bedürfnisse dieser Gruppe.

Ob wir die Vorschriften zur Barrierefreiheit erfüllen, wird insbesondere von der Marktüberwachungsstelle der Länder für die Barrierefreiheit von Produkten und Dienstleistungen (**MLBF**) überwacht. Sollten wir feststellen, dass wir einer Vorschrift nicht genügen, sind wir verpflichtet, dies zu melden und zeitnah zu beheben. Hierfür haben wir ein Verfahren eingerichtet, das unter anderem Beschwerden und Anfragen von Kund:innen auswertet und eigene Kontrollen vorsieht.

Was kann ich tun, wenn etwas nicht funktioniert?

Leider läuft nicht immer alles reibungslos. Können Sie etwas nicht nutzen oder meinen Sie, wir könnten uns verbessern? Dann nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf:

per Telefon: +49 (0)69 7171 9191 und per E-Mail: kundenbetreuung@triodos.de

Zu welchen Dienstleistungen gibt es Informationen und wie funktionieren diese?

Online-Banking

Sie erledigen Ihre Bankgeschäfte online am Computer, Laptop oder Tablet über das Triodos Online-Banking oder auf dem Smartphone über die Triodos-Banking-App.

Unsere Website, E-Mails, das Online-Banking und die Banking-App werden barrierefrei gestaltet:

- Sie können Screenreader und externe Tastaturen verwenden
- Formulare im PDF-Format sind für Screenreader nutzbar.
- Die Schriftgröße ist anpassbar.
- Der Farbkontrast zwischen Text und Hintergrund ist hoch genug, um die Lesbarkeit zu gewährleisten
- Bilder haben eine beschreibende Bildunterschrift, die vorgelesen werden kann.
- Informationen zu unseren Dienstleistungen sind in verständlicher Sprache verfasst, sodass sie für die meisten Menschen gut lesbar sind.
- Das Einloggen und Überweisen ist mit Ihrem persönlichen Zugangscode, per Fingerabdruck oder Gesichtserkennung über die Banking-App, oder zum Beispiel mit Zugangscode möglich.

Wir achten darauf, dass die Texte auf der Website und in Dokumenten gut verständlich sind. Wir bemühen uns, diese auf dem Sprachniveau B2 zu verfassen. Das ist für die meisten Menschen gut verständlich.

Zahlungen und Geldeingänge

Zahlungen und Geldeingänge erfolgen über ein Girokonto.

Sie eröffnen ein Girokonto online über unsere Webseite. Zahlungen und Kontoverwaltung erfolgen über das Online-Banking und die Banking-App. Wie die App und das Online-Banking barrierefrei gestaltet wurden, erfahren Sie im Abschnitt „Online-Banking“.

In Geschäften können Sie mit der Debitkarte oder Kreditkarte bezahlen. Mit der Kreditkarte ist auch die Bezahlung mit Apple Pay möglich. Für Debitkarten bieten wir die Möglichkeit, eine digitale Karte zu erstellen, und mit „Digitales bezahlen“ App auf Android Smartphones zu verwenden.

Mit den Debitkarte oder Kreditkarte können Sie Bargeld an Geldautomaten abheben.

Sparen

Sparen bedeutet, Geld zurückzulegen, anstatt es sofort auszugeben. Bei uns können Sie ein Tagesgeldkonto oder Festgeldkonto eröffnen. Bei einem Tagesgeldkonto ist Ihr Geld täglich verfügbar. Bei einem Festgeldkonto gibt es eine feste Laufzeit, und Ihr Geld ist erst nach dem Ablauf dieser Laufzeit verfügbar.

Die Kontoeröffnung erfolgt online über unsere Webseite. Geld einzahlen, abheben oder das Konto verwalten, erledigen Sie über das Online-Banking und die Banking-App. Informationen zu der Barrierefreiheit der App und des Online-Bankings erfahren Sie im Abschnitt „Online-Banking“.

Überziehung

Wir bieten keine Privatkredite für Privatkund:innen an. Es ist jedoch möglich, das Girokonto vorübergehend zu überziehen.

Geldanlage

Mit einer Geldanlage über uns bauen Sie nicht nur Ihr Vermögen auf – Sie investieren gleichzeitig in eine nachhaltige Zukunft.

Sie können selbst Ihr Fonds-Portfolio in einem Fondsdepot zusammenstellen oder sich für unsere digitale Vermögensverwaltung, den Triodos Impact Portfolio Manager, entscheiden.

Indem Sie sich für einen der von uns angebotenen Investmentfonds entscheiden, investieren Sie in eine Vielzahl von Unternehmen, Anleihen oder Projekte. So streuen Sie das Risiko und fördern unterschiedliche Wirkungsbereiche.

Nach der Eröffnung eines Fondsdepots können Sie zusätzlich einen Fondssparplan einrichten. Damit investieren Sie regelmäßig einen festen Betrag in einen von Ihnen gewählten Fonds.

Die Eröffnung eines Fondsdepots oder der Abschluss der Vermögensverwaltung erfolgt online auf unserer Webseite. Per Online-Banking oder App haben Sie Ihre Geldanlage jederzeit im Blick. In der Fondsanlage können Sie Fonds direkt kaufen oder verkaufen. In der digitalen Vermögensverwaltung können Sie weitere Beträge anlegen oder Ihr Vermögen auszahlen lassen.

Informationen zur Barrierefreiheit unserer App und des Online-Bankings finden Sie in den weiteren Dokumenten auf www.triodos.de/barrierefreiheit.