



Preis- und Leistungsverzeichnis

**Preise für Dienstleistungen im standardisierten Geschäftsverkehr mit privaten Kunden
und bei der Erbringung von Zahlungsdiensten, im Scheckverkehr und für Konten mit Geschäftskunden,
soweit nicht im Preisaushang oder anderen Aushängen enthalten**

3	Konto	
3.1	Privatkonto	
3.1.1	Kontoführung	
3.1.1.1	Entgelte für aktuelle Kontomodelle	
	Monatliche Kontoführung Grundpreis	
	- VR Giro Klassik, VR Basiskonto	8,90 EUR
	- VR Giro Komfort	15,90 EUR
	- VR Giro Online	8,90 EUR
	- VR MeinKonto ⁵	0,00 EUR
	- Giro meinDepot	0,00 EUR
	- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
	- Vereine	5,90 EUR
	Preisvorteil für Mitglieder	
	- VR Giro Klassik	- 2,00 EUR
	- VR Giro Komfort	- 2,00 EUR
	- VR Giro Online	- 2,00 EUR
	Preisvorteil bei mtl. Geldeingang ab 500 EUR p.M. ⁶	
	- VR Giro Online	- 3,00 EUR
	Preisvorteil bei Nutzung ePostfach	
	- Vereine	- 2,00 EUR
	Bargeldein- und Bargeldauszahlungen in der Filiale	
	- VR Giro Klassik, VR Basiskonto	1,00 EUR
	- VR Giro Komfort	0,00 EUR
	- VR Giro Online	3,00 EUR
	- VR MeinKonto	0,00 EUR
	- Giro meinDepot	0,00 EUR
	- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
	- Vereine	1,00 EUR
	Buchungsposten ⁷	
	Beleghafte Umsätze	
	- VR Giro Klassik, VR Basiskonto	1,00 EUR
	- VR Giro Komfort	0,00 EUR
	- VR Giro Online	3,00 EUR
	- VR MeinKonto	0,00 EUR
	- Giro meinDepot	0,00 EUR
	- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
	- Vereine	1,00 EUR
	Buchungsposten ⁸	
	Beleglose Umsätze	
	- VR Giro Klassik, VR Basiskonto	0,28 EUR
	- VR Giro Komfort	0,00 EUR
	- VR Giro Online	0,00 EUR
	ab dem 51. Posten p.M. je	0,28 EUR
	- VR MeinKonto	0,00 EUR
	- Giro meinDepot	0,00 EUR
	- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
	- Vereine	0,28 EUR

⁵ Bis zum Ende der Ausbildung, max. bis zum 27. Lebensjahr.

⁶ Einkünfte aus nichtselbstständiger Tätigkeit, Altersversorgungsbezüge sowie Lohnersatzleistungen.

⁷ Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

⁸ Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

Ausführung eines Dauerauftrags⁹

- VR Giro Klassik, VR Basiskonto	0,28 EUR
- VR Giro Komfort	0,00 EUR
- VR Giro Online	0,00 EUR
ab dem 51. Posten je	0,28 EUR
- VR MeinKonto	0,00 EUR
- Giro meinDepot	0,00 EUR
- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
- Vereine	0,28 EUR

3.1.1.2

Weitere Entgelte Kontoführung

Entgelt für die Verwahrung von Einlagen (bis 100.000,00 € pro Kunde frei) ¹⁰	0,00% p.a.
Kontoführungsgebühr Fremdwährungskonten pro Monat	2,50 EUR
Verwahrgebühr Fremdwährungskonten (bezogen auf den durchschnittl. Habensaldo)	2% p.a.
Barverfügungen von Währungskonten	1,50‰ des Betrages, mind. 20,00 EUR zzgl. fremde Kosten

⁹ Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

¹⁰ Der Freibetrag setzt sich wie folgt zusammen: Tagesgeld bis 80.000,00 €, Kontokorrentkonto bis 20.000,00 €.

3.1.2 Kontoauszug¹¹

3.1.2.1 Entgelte für aktuelle Kontomodelle

Kontoauszugdrucker	
- VR Giro Klassik, VR Basiskonto	1,00 EUR
- VR Giro Komfort	0,00 EUR
- VR Giro Online	2,00 EUR
- VR MeinKonto	0,00 EUR
- Giro meinDepot	nicht verfügbar
- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
- Vereine ¹²	0,50 EUR
- VR Tagesgeld, VR Komfortkredit	0,00 EUR
Elektronischer Kontoauszug	
- VR Giro Klassik, VR Basiskonto	0,00 EUR
- VR Giro Komfort	0,00 EUR
- VR Giro Online	0,00 EUR
- VR MeinKonto	0,00 EUR
- Giro meinDepot	0,00 EUR
- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
- Vereine	0,00 EUR
- VR Tagesgeld, VR Komfortkredit	0,00 EUR
Auszugszusendung per Post ¹³ vierteljährlich	
- VR Giro Klassik, VR Basiskonto	3,00 EUR
- VR Giro Komfort	3,00 EUR
- VR Giro Online	3,00 EUR
- VR MeinKonto	0,00 EUR
- Giro meinDepot	0,00 EUR
- Schul- und Klassenkonten	2,00 EUR
- Vereine	2,00 EUR
- VR Tagesgeld, VR Komfortkredit	0,00 EUR
Auszugszusendung per Post ¹⁴ anderer Turnus ¹⁵	
- VR Giro Klassik, VR Basiskonto	3,00 EUR
- VR Giro Komfort	3,00 EUR
- VR Giro Online	3,00 EUR
- VR MeinKonto	0,00 EUR
- Giro meinDepot	0,00 EUR
- Schul- und Klassenkonten	2,00 EUR
- Vereine	2,00 EUR
- VR Tagesgeld, VR Komfortkredit	3,00 EUR

¹¹ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; eine Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

¹² Zwei Auszüge p.M. sind kostenlos.

¹³ Auf Wunsch des Kunden.

¹⁴ Auf Wunsch des Kunden.

¹⁵ Täglich, wöchentlich, 14-tägig oder monatlich.

3.1.2.2

Weitere Entgelte Kontoauszug

Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 90 Tagen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ¹⁶	3,00 EUR
Zusendung eines Duplikatauszugs für Kontokorrentkonto an eine Zweitadresse auf gesondertes Verlangen des Kunden	3,00 EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplikats auf Verlangen des Kunden ¹⁷	
• Umsatzbestätigung (pro Ausfertigung)	0,00 EUR
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) pro Auszug	0,00 EUR
• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist) pro Stunde Arbeitsaufwand	0,00 EUR

3.1.3

Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

VR Giro Online, VR Giro Klassik, VR Basiskonto:	
VR-SecureGo je TAN ¹⁸	0,09 EUR
VR-SecureGo plus je Freigabe/TAN	0,00 EUR

¹⁶ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

¹⁷ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Notwendigkeit zur Erstellung des Duplikats verschuldet bzw. zu vertreten hat.

¹⁸ Wird nur berechnet, wenn die TAN tatsächlich der Erteilung eines Zahlungsauftrages dient.

3.2	Firmenkonto	
3.2.1	Kontoführung	
	Monatliche Kontoführung VR Giro Firmenkunden Standard	10,95 EUR
	Preisvorteil für Mitglieder	- 2,00 EUR
	Bargeldein- und Bargeldauszahlungen	
	- am Geldautomaten	1,50 EUR
	- in der Filiale	2,50 EUR
	Daueraufträge (Überweisung)	
	- Online-Anlage	0,00 EUR
	- manuelle Anlage auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
	- Buchungsposten je	0,50 EUR
	Zahlungsverkehrssoftware	
	- ProfiCash 11 mtl. Lizenzgebühr	7,00 EUR
	- Installation und Einrichtung vor Ort	250,00 EUR
	Beleghafte Buchungs- und Arbeitsposten je	2,50 EUR
	Elektronische Buchungsposten je	0,45 EUR
	Elektronische Arbeitsposten je	0,45 EUR
	Buchungsposten Online-Banking je	0,25 EUR
	Arbeitsposten Online-Banking je	0,25 EUR
	VR-SecureGo je TAN ¹⁹	0,09 EUR
	VR-SecureGo plus je Freigabe/TAN	0,00 EUR
3.2.2	Kontoauszug	
	durch Kontoauszugdrucker	2,00 EUR
	Elektronischer Kontoauszug	0,00 EUR
	Auszugsversand je Auszug	3,00 EUR

¹⁹ Wird nur berechnet, wenn die TAN tatsächlich der Erteilung eines Zahlungsauftrages dient.
134 200 DG nexolution 09.24

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank²⁰

Name der Bank (Zentrale): VR Bank HessenLand eG
Straße: Marburger Str. 6-10
PLZ/Ort: 36304 Alsfeld
Telefon: 06631/7937-0
Telefax: 06631/7937-9800
Internet: www.vrbank-hessenland.de

Hinweis: Zur Übermittlung von Aufträgen per Telefon oder per Internet sind die mit der Bank vereinbarten Kommunikationswege wie z. B. das Online- oder das Telefon-Banking zu nutzen.

4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde²¹

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register²²

Gießen 427

4.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

4.1.5 Geschäftstage der Bank

Geschäftstag ist jeder Tag, an dem die an der Ausführung eines Zahlungsvorgangs beteiligten Zahlungsdienstleister den für die Ausführung von Zahlungsvorgängen erforderlichen Geschäftsbetrieb unterhalten. Die Bank unterhält den für die Ausführung von Zahlungen erforderlichen Geschäftsbetrieb an allen Werktagen, mit Ausnahme

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember

Für Bargeldauszahlungen und -einzahlungen an Geldautomaten der kontoführenden Bank ist jeder Tag, an dem der Geldautomat tatsächlich betrieben wird, ein Geschäftstag.

Für Echtzeit-Überweisungen ist jeder Tag eines Jahres ein Geschäftstag.

²⁰ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

²¹ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

²² Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

4.1.6 Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

Die „Verordnung (EU) 2023/1113 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 31. Mai 2023 über die Übermittlung von Angaben bei Geldtransfers und Transfers bestimmter Kryptowerte“ (EU-Geldtransferverordnung) dient dem Zweck der Verhinderung, Aufdeckung und Ermittlung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung bei Geldtransfers/Kryptowertetransfers. Sie verpflichtet die Bank bei der Ausführung von Geldtransfers Angaben zum Zahler und Zahlungsempfänger zu prüfen und zu übermitteln. Diese Angaben bestehen aus Name, Kundenkennung sowie ggf. der Rechtsträgerkennung (Legal Entity Identifier bzw. LEI) oder, in Ermangelung dessen, einer verfügbaren gleichwertigen amtlichen Kennung von Zahler und Zahlungsempfänger und der Adresse des Zahlers. Bei Geldtransfers innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums kann auf die Weiterleitung der Adresse und der LEI verzichtet werden, jedoch können gegebenenfalls diese Angaben vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers angefordert werden. Bei der Angabe von Name und gegebenenfalls Adresse, LEI (oder, in Ermangelung dessen, einer verfügbaren gleichwertigen amtlichen Kennung) nutzt die Bank die in ihren Systemen hinterlegten Daten, um den gesetzlichen Vorgaben zu entsprechen. Mit der Verordnung wird erreicht, dass aus den Zahlungsverkehrsdatensätzen selber immer eindeutig bestimmbar ist, wer Zahler und Zahlungsempfänger ist. Das heißt auch, dass die Bank Zahlungsdaten überprüfen, Nachfragen anderer Kreditinstitute zur Identität des Zahlers beziehungsweise Zahlungsempfängers beantworten und auf Anfrage diese Daten den zuständigen Behörden zur Verfügung stellen muss.

4.2 Lastschriftverkehr

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung einer Lastschrift werden

- nur dann berechnet, wenn sie im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit diese bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt sind (siehe 3 Konto).

4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

4.2.1.1 Ausführungsfristen

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Lastschriftbetrag spätestens innerhalb von max. einem Geschäftstag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.2.1.2 Entgelte

Einlösung	siehe Kontoführung/Buchungsposten – Beleglose Umsätze
Rückgabegebühr für eingehende Rücklastschriften an den Einreicher ²³	2,50 EUR
SEPA-Lastschrift-Rückruf auf Wunsch des Kunden je Auftrag	10,00 EUR
	zzgl. 1,00 EUR je Einzelzahlung, die zurückgerufen wird
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten SEPA-Basis-Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	0,50 EUR

4.2.1.3 Dauerauftrag

Anlage, Änderung eines Auftrages auf Wunsch des Kunden	2,50 EUR
--	----------

²³ Nur für Nicht-Verbraucher.
134 200 DGNexolution 09.24

4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

4.2.2.1 Ausführungsfristen

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Lastschriftbetrag spätestens innerhalb von max. einem Geschäftstag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.2.2.2 Entgelte

Einlösung	1,00 EUR
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	5,00 EUR
Rückgabegebühr für eingehende Rücklastschriften an den Einreicher ²⁴	2,50 EUR
SEPA-Lastschrift-Rückruf auf Wunsch des Kunden je Auftrag zzgl. 1,00 EUR je Einzelzahlung, die zurückgerufen wird	10,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten SEPA-Firmen-Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	0,50 EUR

4.2.2.3 Dauerauftrag

Anlage, Änderung eines Auftrages auf Wunsch des Kunden	2,50 EUR
--	----------

²⁴ Nur für Nicht-Verbraucher.
134 200 DGNexolution 09/24

Bargeldauszahlung**Hinweise:**

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für Bargeldauszahlungen werden

- nur dann berechnet, wenn sie im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit diese bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt sind (siehe 3 Konto).

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit unserer girocard (Debitkarte)	entfällt	0,00 EUR
mit unserer Mastercard (Kreditkarte) mit unserer Mastercard (Debitkarte)	entfällt	5,00 EUR
mit unserer Visa Card (Kreditkarte) mit unserer Visa Card (Debitkarte)	entfällt	5,00 EUR

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	0,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU ²⁵ und den EWR-Staaten ²⁶ , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Maestro/Cirrus/EAPS/V PAY/Plus) in Euro	entfällt	4,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU ²⁷ und den EWR-Staaten ²⁸ , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/Cirrus/EAPS/V PAY/Plus) in Euro	entfällt	4,00 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	4,00 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	4,00 EUR

²⁵ Europäische Union (derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern).

²⁶ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

²⁷ Europäische Union (derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern).

²⁸ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- im Inland und Ausland	entfällt	5,00 EUR
(zzzgl. 1,75 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz ²⁹ bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten)		
Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.		

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

VR Giro Klassik, VR Giro Komfort, VR Giro Online, VR Basiskonto - pro Karte pro Jahr	15,00 EUR
VR MeinKonto - 1 Karte für Kontoinhaber - je Zusatzkarte pro Jahr	frei 12,00 EUR
Schul- und Klassenkonten - pro Karte pro Jahr	12,00 EUR
VR Giro Firmenkunden Standard - pro Karte pro Jahr	15,00 EUR
Ersatzkarte	0,00 EUR
digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	0,00 EUR
Bestellung einer Ersatz-PIN, sofern der Kunde den Verlust der ersten PIN zu vertreten hat	0,00 EUR
Manueller Versand der Karte an eine im System nicht Anschrift des Karteninhabers)	7,00 EUR
Eilauftrag / Neubestellung	zusätzlich 7,50 EUR
Auslandseinsatz ³⁰ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ³¹ 1 % vom Umsatz	mind. 1,00 EUR max. 4,00 EUR

²⁹ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

³⁰ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

³¹ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

4.4.2

Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

Gesamtübersicht Kartenpreise und umsatzabhängige Gebühr

Kartenprodukt (Mastercard oder Visa)	Jahresgebühr Hauptkarte	Umsatz p.a.	Rückvergütung p.a.	Kartenpreis nach Rückvergütung
ClassicCard	29,00 EUR	---	---	---
DirectCard Ab 15.12.2023 lediglich Bestandsgeschäft	29,00 EUR	---	---	---
BasicCard	25,00 EUR	---	---	---
GoldCard	79,00 EUR	unter 5.000 EUR ab 5.000 EUR ab 10.000 EUR	0,00 EUR 25,00 EUR 50,00 EUR	79,00 EUR 54,00 EUR 29,00 EUR
ExclusivCard	219,00 EUR	---	---	---
ExclusivCard plus	299,00 EUR	---	---	---
ExclusivCard plus (metall)	349,00 EUR	---	---	---
BusinessCard Classic	40,00 EUR	unter 5.000 EUR ab 5.000 EUR ab 10.000 EUR	0,00 EUR 20,00 EUR 40,00 EUR	40,00 EUR 20,00 EUR 0,00 EUR
BusinessCard Basic	30,00 EUR	---	---	---

Auslandseinsatz³² beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten³³ 1,75 % vom Umsatz

Bestellung einer Ersatz-PIN, sofern der Kunde den Verlust der ersten PIN zu vertreten hat 0,00 EUR

Sonstige Serviceleistungen

- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand
- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand
- Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden ³⁴	0,00 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden ³⁵	0,00 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden ³⁶	0,00 EUR
- Nachforschungsaufträge, auf Verlangen des Kunden ³⁷	30,00 EUR
- R-Gespräche, Telefaxe, Fernschreiben u.a.	nach Aufwand, mind. 5,00 EUR
- Zustellung/Versendung weltweit	entfällt
- Zustellung/Versendung außerhalb Europas per Kurier	entfällt
- Kurierzustellung Karte im Inland (Eilauftrag)	35,00 EUR
- Kurierzustellung PIN im Inland (Eilauftrag)	35,00 EUR

³² Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

³³ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Lichtenstein und Norwegen.

³⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁵ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁶ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁷ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

4.4.2.1	ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	- pro Jahr	29,00 EUR
	- Zusatzkarte pro Jahr	29,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.2	DirectCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)	
	Ab 15.12.2023 lediglich Bestandsgeschäft.	
	- pro Jahr	29,00 EUR
	- Ersatzkarte	entfällt
4.4.2.3	GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	- pro Jahr	79,00 EUR
	- Zusatzkarte pro Jahr	79,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.4	ExclusivCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	- pro Jahr	219,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.5	ExclusivCard plus – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	- pro Jahr	299,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.6	ExclusivCard plus (metall) – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	- pro Jahr	349,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.7	BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)	
	- pro Jahr	25,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.8	BusinessCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	- Classic pro Jahr	40,00 EUR
	- Basic pro Jahr	30,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
	Individuelles Firmenlogo einmalig	250,00 EUR

4.4.3 Ausführungsfrist

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Kartenzahlungsbetrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers spätestens wie folgt eingeht:

Kartenzahlungen in Euro innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR)	max. ein Geschäftstag
Kartenzahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in einer anderen EWR-Währung als Euro	max. vier Geschäftstage
Kartenzahlungen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) unabhängig von der Währung	Die Kartenzahlung wird baldmöglichst bewirkt

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5 Überweisungsverkehr

4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums³⁸ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen³⁹

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

Echtzeit-Überweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 Euro pro Überweisung begrenzt.

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

Belegloser Überweisungsauftrag ⁴⁰	15:30 Uhr an Geschäftstagen
Beleghafter Überweisungsauftrag	Siehe Schalteröffnungszeiten der jeweiligen Geschäftsstelle

Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Überweisungsbetrag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers spätestens wie folgt eingeht:

- Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag ⁴¹	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos)	max. 10 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag ⁴²	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Überweisungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei ausgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Ausführung von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3 Konto).

³⁸ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

³⁹ Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

⁴⁰ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking, Datenträgeraustausch (DTA) oder Datenfernübertragung (DFÜ).

⁴¹ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

⁴² Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

4.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

Gibt der Zahler ausdrücklich keine andere Weisung vor, tragen Zahler und Zahlungsempfänger jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte. Der Zahler trägt die folgenden Entgelte:

Überweisungsart	Überweisungsmodalitäten					als Eilüberweisung zusätzlich
	je Überweisung vom Girokonto					
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag (Überweisung)	bei formloser Erteilung**	als Echtzeit-Überweisung	
Inlandsüberweisung mit IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	15,00 EUR	15,00 EUR	15,00 EUR	15,00 EUR	entfällt	5,00 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,00-3,00 EUR***	0,00-0,45 EUR***	0,00-0,45 EUR***	0,00-3,00 EUR***	0,00-0,45 EUR***	entfällt
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	0,00-3,00 EUR***	0,00-0,45 EUR***	0,00-0,45 EUR***	0,00-3,00 EUR***	0,00-0,45 EUR***	5,00 EUR

* Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

** z.B. telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking.

*** je nach Kontomodell

4.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

Gibt der Zahler ausdrücklich keine andere Weisung vor, tragen Zahler und Zahlungsempfänger jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte. Der Zahler trägt die folgenden Entgelte:

Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im TIPANET
	bis zu EUR	EUR	EUR
EU u. EWR-Länder in Landeswährung	Ohne Betragsgrenze	15,00 EUR	7,50 EUR

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	0,50 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	25,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	25,00 EUR
Dauerauftrag Anlage, Änderung eines Auftrages auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Gutschrift einer Überweisung vereinbarungsgemäß erfolgt und fehlerfrei durchgeführt wurde; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Gutschrift von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3 Konto).

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	bis 100,00 EUR ab 100,00 EUR	7,50 EUR 15,00 EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	Ohne Betragsgrenze	0,00 – 0,45 EUR
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	Ohne Betragsgrenze	0,00 – 0,45 EUR

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR⁴³) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung⁴⁴) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten⁴⁵)

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

Echtzeit-Überweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 Euro pro Überweisung begrenzt.

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeit-Überweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden.

4.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Überweisungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei ausgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Ausführung von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3 Konto).

⁴³ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

⁴⁴ Zum Beispiel US-Dollar.

⁴⁵ Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (derzeit: Die EU-Mitgliedstaaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen).

4.5.2.1.2.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung)

Gibt der Zahler ausdrücklich keine andere Weisung vor, tragen Zahler und Zahlungsempfänger jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte. Der Zahler trägt die folgenden Entgelte:

Zielland	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
Alle Länder	Ohne Betragsgrenze	15,00 EUR

4.5.2.1.2.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten)

Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

- 0: Zahler und Zahlungsempfänger tragen jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte
- 1: Zahler trägt alle Entgelte
- 2: Zahlungsempfänger trägt alle Entgelte

Hinweis:

- Bei der Entgeltweisung „0“ können durch zwischengeschaltete Zahlungsdienstleister und den Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers vom Überweisungsbetrag gegebenenfalls Entgelte abgezogen werden.
- Bei der Entgeltweisung „2“ können von jedem der beteiligten Zahlungsdienstleister vom Überweisungsbetrag gegebenenfalls Entgelte abgezogen werden.

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungs- betrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung		Abwicklung im Tipanet		als Echtzeit- Überweisung in EUR
		0 EUR	1 EUR	0 EUR	1 EUR	
Tipanet-Länder in Landeswährung	ohne Betragsgrenze	---	---	7,50 EUR	10,00 EUR	---
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC	15.000 EUR	---	---	---	---	0,00 – 0,45 EUR (je nach Kontomodell)
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage					

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags 25,00 EUR
zzgl. fremder Kosten DZ Bank 30,00 EUR
+ evtl. nachbelasteter Kosten

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank 0,50 EUR

Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden 25,00 EUR
zzgl. fremder Kosten DZ Bank 30,00 EUR
+ evtl. nachbelasteter Kosten

Dauerauftrag Anlage, Änderung eines Auftrages auf Wunsch des Kunden 0,00 EUR

Entgeltpflichtiger

Wer für die Ausführung der Überweisung die anfallenden Entgelte zu tragen hat, bestimmt sich danach, welche Entgeltregelung zwischen dem Zahler und dessen Zahlungsdienstleister getroffen wurde. Folgende Vereinbarungen sind möglich:

- 0: Zahler und Zahlungsempfänger tragen jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte
- 1: Zahler trägt alle Entgelte
- 2: Zahlungsempfänger trägt alle Entgelte

Hinweis:

- Bei der Entgeltweisung „0“ können durch zwischengeschaltete Zahlungsdienstleister und den Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers vom Überweisungsbetrag gegebenenfalls Entgelte abgezogen werden.
- Bei der Entgeltweisung „2“ können von jedem der beteiligten Zahlungsdienstleister vom Überweisungsbetrag gegebenenfalls Entgelte abgezogen werden.

Höhe der Entgelte

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Gutschrift einer Überweisung vereinbarungsgemäß erfolgt und fehlerfrei durchgeführt wurde; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Gutschrift von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3 Konto).

Bei einer Entgeltweisung „0“ oder „2“ werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Absenderland/ Währung	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung
	EUR	EUR
Schweiz /Euro mit IBAN/BIC	bis 100,00 EUR ab 100,00 EUR	- bei Gebührenregelung „0“ und „1“ wie Innlandszahlung siehe. Kap. 4.5.1.2 - bei Gebührenregelung „2“ 7,50 EUR 15,00 EUR
Deutschland, EU u. EWR / in Drittstaatenwä hrung	bis 100,00 EUR ab 100,00 EUR	7,50 EUR 15,00 EUR
Übrige Länder / Drittstaatenwä hrung oder Euro	bis 100,00 EUR ab 100,00 EUR	7,50 EUR 15,00 EUR

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

Außerhalb von Festpreisgeschäften wird bei Umrechnungen von Euro in Fremdwährungen oder umgekehrt wie folgt verfahren (soweit nichts anderes vereinbart ist):

(1) Abrechnungskurs

Die Bank rechnet bei Kundengeschäften (z. B. Zahlungsein- bzw. -ausgänge) in fremder Währung (Devisen) den An- und Verkauf von Devisen zu dem nach Ziff. 2 festgesetzten An- bzw. Verkaufskurs ab. Die Abrechnung von Fremdwährungsgeschäften, die die Bank im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs bis um 12:00 Uhr nicht mehr durchführen kann, rechnet die Bank zu dem am nächsten Handelstag festgesetzten Kurs ab.

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

Die Ermittlung der jeweiligen Devisenkurse findet durch die DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main einmal an jedem Handelstag beginnend ab 13:00 Uhr (Abrechnungszeitraum) unter Berücksichtigung der im internationalen Devisenmarkt für die jeweilige Währung notierten (quotierten) Kurse statt. Die An- und Verkaufskurse basieren auf den ermittelten Devisenkursen.

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse

Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter www.genofx.dzbank.de ab 14:00 Uhr veröffentlicht und stellen die Referenzwechselkurse der jeweiligen Währung dar.

(4) Kursänderungen

Eine Änderung des in Ziff. 3 genannten Referenzwechselkurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam.

4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen

4.6.2.1 Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in einer EWR-Währung

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung⁴⁶ rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechsellkurs) in Euro um.

Dieser Wechselkurs ist abrufbar auf www.ecb.europa.eu unter „Statistics“ und „Euro foreign exchange reference rates“. Änderungen des Wechselkurses werden unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung wirksam.

Der Fremdwährungsumsatz, der Euro-Betrag und der Wechselkurs werden dem Karteninhaber mitgeteilt.

4.6.2.2 Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung) und Zahlungsvorgänge außerhalb des EWR (Drittstaaten)

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung) und bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen außerhalb des EWR (Drittstaaten) in fremder Währung rechnet grundsätzlich die jeweilige internationale Kartenorganisation den Betrag zu dem von ihr für die jeweilige Abrechnung festgesetzten Wechselkurs in Euro um und belastet der Bank einen Euro-Betrag. Der Karteninhaber hat der Bank diesen Betrag zu ersetzen. Der Fremdwährungsumsatz, der Euro-Betrag und der sich daraus ergebende Wechselkurs werden dem Karteninhaber mitgeteilt. Dieser Kurs stellt zugleich den Referenzwechsellkurs dar. Änderungen der von den Kartenorganisationen festgesetzten Wechselkurse werden unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung wirksam. Maßgeblicher Zeitpunkt für die Abrechnung des Fremdwährungsumsatzes ist der von der Einreichung des Umsatzes durch die Kartenakzeptanzstelle bei der Bank abhängige nächstmögliche Abrechnungstag der jeweiligen internationalen Kartenorganisation.

4.7 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank (Name und Anschrift siehe oben Ziffer 4.1.1) einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

⁴⁶ Stand 01/2023: Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.