VR VerbundBank eG

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	
- Giro Klassik, Basiskonto	8,90 EUR
- Giro Komfort	15,90 EUR
- Giro Online	8,90 EUR
- Giro Privatkonto	12,95 EUR
- meinKonto[4]	0,00 EUR
- Giro meinDepot	0,00 EUR
- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
- Vereine	5,90 EUR
Preisvorteil für Mitglieder	
- Giro Klassik	- 2,00 EUR
- Giro Komfort	- 2,00 EUR
- Giro Online	- 2,00 EUR
- Giro Privatkonto	- 1,00 EUR
Preisvorteil bei mtl. Geldeingang ab 500 EUR p.M. [5]	
- Giro Online	- 3,00 EUR
Preisvorteil bei Nutzung ePostfach	
- Giro Privatkonto	- 0,50 EUR
- Vereine	- 2,00 EUR
Bargeldein- und Bargeldauszahlungen in der Filiale	
- Giro Klassik, Basiskonto	1,00 EUR
- Giro Komfort	0,00 EUR
- Giro Online	3,00 EUR
- Giro Privatkonto	2,50 EUR
- meinKonto	0,00 EUR
- Giro meinDepot	0,00 EUR
- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
- Vereine	1,00 EUR
Buchungsposten[6]	
Beleghafte Umsätze	
- Giro Klassik, Basiskonto	1,00 EUR
- Giro Komfort	0,00 EUR
- Giro Online	3,00 EUR
- Giro Privatkonto	1,00 EUR
- meinKonto	0,00 EUR
- Giro meinDepot	0,00 EUR
- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
- Vereine	1,00 EUR
Buchungsposten[7]	
Beleglose Umsätze	
- Giro Klassik, Basiskonto	0,28 EUR
- Giro Komfort	0,00 EUR
- Giro Online	0,00 EUR
ab dem 51. Posten p.M. je	0,28 EUR
- Giro Privatkonto	0,30 EUR
- meinKonto	0,00 EUR
- Giro meinDepot	0,00 EUR
- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
- Vereine	0,28 EUR

[4] Bis zum Ende der Ausbildung, max. bis zum 27. Lebensjahr.

[5] Einkünfte aus nichtselbstständiger Tätigkeit, Altersversorgungsbezüge sowie Lohnersatzleistungen.

Ausführung eines Dauerauftrags[8]	
- Giro Klassik, Basiskonto	0,28 EUR
- Giro Komfort	0,00 EUR
- Giro Online	0,00 EUR
ab dem 51. Posten je	0,28 EUR
- Giro Privatkonto	0,30 EUR
- 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)[9]	0,00% p.a.
Kontoführungsgebühr Fremdwährungskonten pro Monat	7,50 EUR

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

[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.

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

3.1.2 Kontoauszug[10]

3.1.2.1 Entgelte für aktuelle Kontomodelle

Kontoauszugdrucker	
- Giro Klassik, Basiskonto	1,00 EUR
- Giro Komfort	0,00 EUR
- Giro Online	2,00 EUR
- Giro Privatkonto	0,50 EUR
- meinKonto	0,00 EUR
- Giro meinDepot	nicht verfügbar
- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
- Vereine[11]	0,50 EUR
- Tagesgeld, Komfortkredit	0,00 EUR
Elektronischer Kontoauszug	
- Giro Klassik, Basiskonto	0,00 EUR
- Giro Komfort	0,00 EUR
- Giro Online	0,00 EUR
- Giro Privatkonto	0,00 EUR
- meinKonto	0,00 EUR
- Giro meinDepot	0,00 EUR
- Schul- und Klassenkonten	0,00 EUR
- Vereine	0,00 EUR
- Tagesgeld, Komfortkredit	0,00 EUR
Auszugszusendung per Post[12] vierteljährlich	
- Giro Klassik, Basiskonto	3,00 EUR
- Giro Komfort	3,00 EUR
- Giro Online	3,00 EUR
- Giro Privatkonto	2,00 EUR
- meinKonto	0,00 EUR
- Giro meinDepot	0,00 EUR
- Schul- und Klassenkonten	2,00 EUR
- Vereine	2,00 EUR
- Tagesgeld, Komfortkredit	0,00 EUR
Auszugszusendung per Post[13] anderer Turnus[14]	
- Giro Klassik, Basiskonto	3,00 EUR
- Giro Komfort	3,00 EUR
- Giro Online	3,00 EUR
- Giro Privatkonto	2,00 EUR
- meinKonto	0,00 EUR
- Giro meinDepot	0,00 EUR
- Schul- und Klassenkonten	2,00 EUR
- Vereine	2,00 EUR
- Tagesgeld, Komfortkredit	3,00 EUR

[10] Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; eine Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

[11] Zwei Auszüge p.M. sind kostenlos.

[12] Auf Wunsch des Kunden.

[13] Auf Wunsch des Kunden.

[14] 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[15]	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[16]	
• Umsatzbestätigung (pro Ausfertigung)	5,00 EUR
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) pro Auszug	10,00 EUR
• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist) pro Stunde Arbeitsaufwand	75,00 EUR mindestens jedoch 30,00 EUR

3.1.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

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

[15] Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

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

3.2 Firmenkonto

3.2.1 Kontoführung

Monatliche Kontoführung 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
Zahlungsverkehrsoftware	
- ProfiCash mtl. Lizenzgebühr	7,00 EUR
- Installation und Einrichtung vor Ort	250,00 EUR
BankingManager Standard	monatlich 10,00 EUR
BankingManager Standard mit EBICS und AZV	monatlich 15,00 EUR
Beleghafte Buchungs- und Arbeitsposten je	2,50 EUR
Elektronische Buchungsposten je	0,45 EUR
Elektronische Arbeitsposten je	0,45 EUR
Buchungsposten OnlineBanking je	0,25 EUR
Arbeitsposten OnlineBanking je	0,25 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

3.3 Anderkonto / Notaranderkonto

Einmaliges Entgelt für die Kontoeröffnung[17]	100,00 EUR

[17] Die weitere Kontoführung ist kostenfrei.

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank[18]

Name der Bank (Zentrale): VR VerbundBank eG
Straße: Marburger Str. 6-10
PLZ/Ort: 36304 Alsfeld
Telefon: 06631/7937-0
Telefax: 06631/7937-9800
Internet: www.vr-verbundbank.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 Aufsichtsbehörde[19]

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register[20]

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.

[18] Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.
[19] Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.
[20] 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[21]	3,50 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	1,50 EUR

4.2.1.3 Dauerauftrag

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

[21] Nur für Nicht-Verbraucher.

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	10,00 EUR
Rückgabegebühr für eingehende Rücklastschriften an den Einreicher[22]	3,50 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-Firmen-Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,50 EUR

4.2.2.3 Dauerauftrag

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

[22] Nur für Nicht-Verbraucher.

4.3 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[23] und den EWR-Staaten[24], die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungs-systemen (Maestro/Cirrus/EAPS/V PAY/Plus) in Euro	entfällt	1% vom Umsatz mind. 4,50 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU[25] und den EWR-Staaten[26], die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/Cirrus/EAPS/V PAY/Plus) in Euro	entfällt	1% vom Umsatz mind. 4,50 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1% vom Umsatz mind. 4,50 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1% vom Umsatz mind. 4,50 EUR

[23] 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).
[24] EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).
[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).

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) **mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)**	am Schalter	am Geldautomaten
- im Inland und Ausland	entfällt	5,00 EUR
(zzgl. 1,75 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz[27] 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

Giro Klassik, Giro Komfort, Giro Online, Basiskonto, Giro Privatkonto - pro Karte pro Jahr	15,00 EUR
meinKonto - 1 Karte für Kontoinhaber - je Zusatzkarte pro Jahr	 frei 12,00 EUR
Schul- und Klassenkonten - pro Karte pro Jahr	12,00 EUR
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	5,00 EUR
Manueller Versand der Karte an eine im System nicht Anschrift des Karteninhabers)	7,00 EUR
Eilauftrag / Neubestellung	zusätzlich 7,50 EUR
Auslandseinsatz[28] beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[29] 1 % vom Umsatz	 mind. 1,00 EUR max. 4,50 EUR

[27] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

[28] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

[29] 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	39,00 EUR	---	---	---
BasicCard[30]	49,00 EUR	---	---	---
DirectCard[31]	39,00 EUR	---	---	---
GoldCard	99,00 EUR	unter 5.000 EUR ab 5.000 EUR ab 10.000 EUR	0,00 EUR 20,00 EUR 40,00 EUR	99,00 EUR 79,00 EUR 59,00 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 Gold	99,00 EUR	unter 5.000 EUR ab 5.000 EUR ab 10.000 EUR	0,00 EUR 20,00 EUR 40,00 EUR	99,00 EUR 79,00 EUR 59,00 EUR
BusinessCard Basic	30,00 EUR	---	---	---

Auslandseinsatz[32] beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[33]	1,75 % vom Umsatz
Bestellung einer Ersatz-PIN, sofern der Kunde den Verlust der ersten PIN zu vertreten hat	5,00 EUR

Sonstige Serviceleistungen

- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand
- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand
- Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden[34]	10,00 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden[35]	5,00 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden[36]	10,00 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

[30] Bis 18 Jahre EUR 0,00

[31] Während der Ausbildung bzw. max. bis zum 25. Lebensjahr EUR 0,00

[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, Liechtenstein 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	39,00 EUR
	- Zusatzkarte pro Jahr	39,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.2	**BasicCard[38] – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)**	
	- pro Jahr	49,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.3	**DirectCard[39] – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)**	
	- pro Jahr	39,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.4	**GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)**	
	- pro Jahr	99,00 EUR
	- Zusatzkarte pro Jahr	99,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.5	**ExclusivCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)**	
	- pro Jahr	219,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.6	**ExclusivCard plus – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)**	
	- pro Jahr	299,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.7	**ExclusivCard plus (metall) – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)**	
	- pro Jahr	349,00 EUR
	- Ersatzkarte	0,00 EUR
4.4.2.8	**BusinessCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)**	
	- Classic pro Jahr	40,00 EUR
	- Gold pro Jahr	99,00 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.

[38] Bis 18 Jahre EUR 0,00

[39] Während der Ausbildung bzw. max. bis zum 25. Lebensjahr EUR 0,00

4.5 Überweisungsverkehr

Betragsgrenzen für Überweisungsaufträge
Überweisungsaufträge sind im Rahmen des vorhandenen Guthabens auf dem Konto und einer eingeräumten Kontoüberziehung ohne Betragsbegrenzung möglich, soweit keine Höchstbeträge (zum Beispiel im OnlineBanking) vereinbart sind.

Der Kunde kann – im Rahmen der vereinbarten Höchstbeträge – ergänzend selbst einen separaten Höchstbetrag für Echtzeitüberweisungsaufträge festlegen. Dieser kann entweder pro Kalendertag oder pro Echtzeitüberweisungsauftrag festgelegt und jederzeit vor Erteilung eines Echtzeitüberweisungsauftrags geändert werden.

4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums[40] (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen[41]

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

Belegloser Überweisungsauftrag[42]	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[43]	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag[44]	max. 10 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag[45]	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

---

[40] 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.

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

[42] Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking, Datenträgeraustausch (DTA) oder Datenfernübertragung (DFÜ).

[43] Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

[44] Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr" Nummer 1.4.

[45] Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

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).

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:

	Überweisungsmodalitäten			
	je Überweisung vom Girokonto			
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag (Überweisung)	als Echtzeit-Überweisung
Überweisungsart				
Inlandsüberweisung mit IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	1,5‰, mindestens EUR 14,00, maximal EUR 150,00			entfällt
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,00-3,00 EUR**	0,00-0,30 EUR**	0,00-0,30 EUR**	0,00-0,30 EUR**
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	0,00-3,00 EUR**	0,00-0,30 EUR**	0,00-0,30 EUR**	0,00-0,30 EUR**

* Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).
** 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**
	bis zu EUR	EUR
EU u. EWR-Länder in Landeswährung	Ohne Betragsgrenze	1,5‰, mindestens EUR 14,00, maximal EUR 150,00

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,50 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
Daueraufträg 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	Ohne Betragsgrenze	1,5‰, mindestens EUR 14,00, maximal EUR 150,00
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	Ohne Betragsgrenze	0,00 – 0,30 EUR
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	Ohne Betragsgrenze	0,00 – 0,30 EUR

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR[46]) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung[47]) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten[48])

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeit-Überweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden[49].

[46] 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.

[47] Zum Beispiel US-Dollar.

[48] 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).

[49] Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr" Nummer 1.4.

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).

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 bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
Alle Länder	Ohne Betragsgrenze	1,5‰, mindestens EUR 14,00, maximal EUR 150,00

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 0 EUR	 1 EUR	Abwicklung im Masspayment 0 EUR	 1 EUR	als Echtzeit-Überweisung in EUR
Masspayment-Länder in Landeswährung	ohne Betragsgrenze	---	---	10,00 EUR	15,00 EUR	---
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC	ohne Betragsgrenze	---	---	---	---	0,00 – 0,30 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 1,50 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

4.5.2.2 Überweisungsgutschriften

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** EUR	**Konventionelle Abwicklung** EUR
Schweiz /Euro mit IBAN/BIC	Ohne Betragsgrenze	- bei Gebührenregelung „0" und „1" wie Inlandszahlung siehe Kap. 4.5.1.2 - bei Gebührenregelung „2" 1,5‰, mindestens EUR 14,00, maximal EUR 150,00
Deutschland, EU u. EWR / in Drittstaatenwährung	Ohne Betragsgrenze	1,5‰, mindestens EUR 14,00, maximal EUR 150,00
Übrige Länder / Drittstaatenwährung oder Euro	Ohne Betragsgrenze	

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-Währung[50] rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechselkurs) 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 Referenzwechselkurs 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 (https://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 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) 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 einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

[50] Stand 12/2025: Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.