Volksbank Stendal eG

Preis- und Leistungsverzeichnis

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

Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Konto	3
3.1	Privatkunde	3
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	4
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	4
4.2	Lastschriftverkehr	5
4.3	Bargeldauszahlung	6
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	8
4.5	Überweisungsverkehr	10
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	16
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	17
4.8	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	17
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	18
5.1	Allgemein	18
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	18
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	18
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	18
5.5	Reiseschecks	19
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	19
6	Kredite	20
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	20
6.2	Avale	20
7	Auskünfte	21
7.1	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	21
7.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	21
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	21
9	Wertpapiergeschäft	22
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	22
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	24
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	26
10	Sonstiges	27
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	28

1 Sparkonto

1.1 Allgemeine Entgelte

Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)		10,00 EUR
Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde[1]	2,50 Euro je angefangene 50 Euro, höchstens	100,00 Euro
Verwahrungsentgelt für Sparbücher pro Jahr		entfällt

1.2 Vermögenswirksames Sparen

entfällt

2 Zinssätze für Einlagen

Produkt	Zinssatz
Abhängig vom jeweiligen Modell. Bitte vereinbaren Sie einen individuellen Gesprächstermin mit einem unserer Kundenberater.	

3 Konto

3.1 Privatkunde

3.1.1 Kontoführung

Produkt	EUR
VR Exklusiv	16,90
VR Smart	4,90
VR You	0,00
Basiskonto für Jedermann	10,90

3.1.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker[2]	abhängig vom Kontomodell	0,00 – 3,00 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen[3]	abhängig vom Kontomodell	0,00 – 3,00 EUR
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 10 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall[4]		5,00 EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplikats auf Verlangen des Kunden[5]		
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)		5,00 EUR
• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)		5,00 EUR/ pro Beleg

[1] Wird nur berechnet, wenn der Kunde den Verlust oder die Beschädigung seiner Sparurkunde zu vertreten hat.

[2] Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

[3] Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

[4] Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

[5] Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank[6]

Name der Bank (Zentrale):	Volksbank Stendal eG
Straße:	Birkenhagen 12-14
PLZ/Ort:	39576 Hansestadt Stendal
Telefon:	03931 2511-0
Telefax:	03931 2511-2119
Internet:	www.vbstendal.de

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

4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde[7]

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register[8]

Amtsgericht Stendal GenReg. 23

4.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

6 Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

7 Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

8 Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

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 Echtzeitüberweisungen ist jeder Tag eines Jahres ein Geschäftstag.

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

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,95 EUR

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

Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	20,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,95 EUR

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 Visa Debit (Debitkarte)	entfällt	0,50 EUR
mit **unserer** Mastercard (Kreditkarte)	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 10,00 EUR
mit **unserer** Visa Card (Kreditkarte)	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 10,00 EUR

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard Visa Debit (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	entfällt
- bei inländischen KI und KI in der EU[9] und den EWR-Staaten[10], die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V PAY / Maestro) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz Mind. 5,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU[11] und den EWR-Staaten[12], die kein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V PAY / Maestro) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz Mind. 5,00 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- im Inland und Ausland	3,00 % vom Umsatz mind. 10,00 EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 10,00 EUR
(zzgl. 1,00 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz[13] 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.		

[9] 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).

[10] EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

[11] 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).

[12] EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

[13] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

- girocard – Ausgabe einer Debitkarte - pro Jahr	4,00 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[14]	entfällt EUR
- digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte - pro Jahr	9,00 EUR
- Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[15]	entfällt EUR
- girocard Visa Debit – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	9,00 EUR
- Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[16]	entfällt EUR
- girocard Visa Debit Plus – Ausgabe einer Debitkarte - pro Jahr	9,00 EUR
- Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[17]	entfällt EUR
Auslandseinsatz[18] beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EU[19] und der EWR-Staaten[20]	
1,00 % vom Umsatz	mind. 0,77 EUR max. 3,83 EUR

4.4.2 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

• Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[21]	wie Hauptkarte
- bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	entfällt
- bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	entfällt
• zzgl. Versandkosten	
- bei Versendung im Inland	entfällt
- bei Versendung in Europa	entfällt
- bei Versendung weltweit	entfällt
- bei Versendung per Kurier	11,00 EUR
• Auslandseinsatz[22] beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[23]	1,00 % vom Umsatz

[14] Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

[15] Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

[16] Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

[17] Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

[18] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

[19] 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).

[20] 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.

[21] Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

[22] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

[23] 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.

	• Sonstige Serviceleistungen	
	– Bestellung physische Karte zu bereits bestehender digitaler Karte	entfällt EUR
	- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand EUR
	- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand EUR
	- Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden[24]	nach Aufwand EUR
	- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden[25]	nach Aufwand EUR
	- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden[26]	nach Aufwand EUR
	– PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden[27]	5,00 EUR
	– Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden[28]	entfällt EUR
4.4.2.1	**BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa) (Prepaid)**	
	• pro Jahr	20,00 EUR
	• für Jugendliche < 18 Jahre pro Jahr	15,00 EUR
4.4.2.2	**DirectCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard)**	
	• pro Jahr	20,00 EUR
4.4.2.3	**ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)**	
	• pro Jahr	25,00 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	15,00 EUR
4.4.2.4	**GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)**	
	• pro Jahr	90,00 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	50,00 EUR
4.4.2.5	**BusinessCard Basic – Ausgabe einer Kreditkarte (Visa)**	
	• pro Jahr	30,00 EUR
4.4.2.6	**BusinessCard Classic – Ausgabe einer Kreditkarte (Visa)**	
	• pro Jahr	40,00 EUR
4.4.2.10	**Weitere Kartenprodukte**	
	Entfällt	

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.

[24] Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

[25] Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

[26] Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

[27] Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

[28] Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

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[29] (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen[30]

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

Bis zum Ende der Geschäftszeiten an Geschäftstagen der Bank

Bei Echtzeitüberweisungen 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[31]	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeitüberweisungsauftrag[32]	max. 10 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag[33]	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

[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 sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

[30] 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.

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

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

[33] 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 Zahlungskonto		
	beleghafte Überweisung	Elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag
Überweisungsart			
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	2,00 - 3,00 EUR	0,10 – 3,00 EUR	0,10 - 0,40 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	2,00 - 3,00 EUR	0,10 – 3,00 EUR	0,10 - 0,40 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	2,00 - 3,00 EUR	0,10 – 3,00 EUR	0,10 - 0,40 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	2,00 - 3,00 EUR	0,10 – 3,00 EUR	0,10 - 0,40 EUR
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	10,00 EUR	10,00 EUR	10,00 EUR

* Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking, oder Datenfernübertragung (DFÜ).

formlose Erteilung einer Überweisung (zum Beispiel telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking)

Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	5,00 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	5,00 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	5,00 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	5,00 EUR
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	10,00 EUR

Überweisung als Eilüberweisung

Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	15,00 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	15,00 EUR

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:

Zielland	Überweisungs-betrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
Deutschland, EWR-Staaten	unbegrenzt	10,00

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,95 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	15,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden, zzgl. Fremde Entgelte	10,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	2,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	2,00 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 bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	unbegrenzt	0,10- 0,50
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	unbegrenzt	0,10- 0,50
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	unbegrenzt	8,00

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR[34]) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung[35]) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten[36])

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeitüberweisungsaufträgen 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).

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	**Überweisungsbetrag**		**Konventionelle Abwicklung**
	bis zu	EUR	EUR
Deutschland, EWR-Staaten	unbegrenzt		10,00

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.

[34] 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.

[35] Zum Beispiel US-Dollar.

[36] 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).

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungs-Betrag	Konventionelle Abwicklung	als Echtzeitüberweisung in Euro
SEPA-Drittstaaten[37]	unbegrenzt	10,00	35,00
Übrige Länder	**Preis auf Nachfrage**		

Hinweis: Das Institut des Zahlungsempfängers kann weitere Entgelte berechnen.

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags zzgl. Fremde Entgelte	15,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,95 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlender Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden und Informationsdienste an Empfängerbank bei fehlerhaften Angaben zum Empfänger zzgl. Fremde Entgelte	10,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	2,50 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	2,50 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.

[37] SEPA-Drittstaaten: Zu SEPA (Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum „Single Euro Payments Area") gehörende Staaten und Gebiete sind derzeit die Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) mit den Mitgliedstaaten der Europäischen Union 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 weiteren Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen und die sonstigen Staaten und Gebiete (SEPA-Drittstaaten) Albanien, Andorra, Moldawien, Monaco, Montenegro, Nordmazedonien, San Marino, Schweiz, Serbien Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Saint-Pierre und Miquelon, Jersey, Guernsey sowie Isle of Man.

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	**Überweisungsbetrag** bis zu EUR	**Konventionelle Abwicklung** EUR
EWR, Euro mit IBAN/BIC	unbegrenzt	8,00
Übrige Länder	unbegrenzt	15,00

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[38] 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.

[38] Stand 01/2026: Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

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 Schlichter für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (https://www.bvr.de/Service/Schlichtungsstelle). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Der Schlichtungsantrag ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: schlichtung@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/verbraucherinnen-verbraucher/hilfe-kontakt/beschwerden-streitschlichtung/bei-bafin-beschweren/bei-bafin-beschweren_node.html
Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

4.8 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Courtage bei Zahlungen aus dem Ausland und in das Ausland in Fremdwährung	0,25%o mind. 1,50 EUR
Zuschlag manuelle Erfassung Auslandsauftrag	3,00 EUR

5 Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung oder den Einzug von Schecks werden

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

5.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)	5,00 EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	0 EUR
Vormerkung einer Checksperre auf Wunsch des Kunden	12,50 EUR
Verlängerung einer Checksperre auf Wunsch des Kunden	12,50 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks	50,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks (Einreichung)	0,00 – 2,50 EUR
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	0,00 – 2,50 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	0,00 EUR
Rückscheckkopie	5,00 EUR
Scheckrückrechnung	6,00 EUR
Anforderung Originalscheck oder Fotokopie (inkl. Fremdkosten)	17,50 EUR

5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:		mindestens	8,00 EUR bis 250 EUR
	1,5 ‰,	mindestens	11,00 EUR ab 251 EUR
zzgl. Courtage bei Fremdwährung:	0,25 ‰,	mindestens	1,50 EUR
Auslagen			3,00 EUR

5.2.2 per Bankscheck

entfällt

5.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)

in Euro:	1,5 ‰,	mindestens	21,00 EUR
zzgl. Courtage bei Fremdwährung:	0,25 ‰,	mindestens	1,50 EUR
Retouren (zzgl. Fremdkosten)			36,00 EUR

5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung

	Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut [39]		
		Inland Scheck eV	6 Bankarbeitstage
		Ausland	5 Bankarbeitstage
	aus Scheckrückgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen		am Tag der Belastung
5.4.2	**bei Belastungen**		
	Scheck		am Tag der Belastungs-buchung für die Bank
	Scheckrückgabe zulasten des Zahlungsempfängers		am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift
5.5	**Reiseschecks**		
	• auf Euro lautende Reiseschecks		
	Verkauf von Euro-Reiseschecks		entfällt
	Barauszahlung von Euro-Reiseschecks		2,00 EUR
	Rücknahme von Euro-Reiseschecks		entfällt
	• auf Fremdwährung lautende Reiseschecks		
	Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks		entfällt
	Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks		4,00 EUR
	Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks		entfällt

5.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

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-Genossenschafts-bank, Frankfurt am Main einmal an jedem Handelstag beginnend ab 13 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 Uhr veröffent-licht und stellen die Referenzwechselkurse der jeweiligen Währung dar.

(4) Kursänderungen
Eine Änderung des in Ziff. 3 genannten Referenzwechselkurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benach-richtigung des Kunden wirksam.

[39] Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

6 Kredite

6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft

6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Zinsbescheinigung auf Wunsch des Kunden	25,00 EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan[40]	25,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden[41]	100,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden (Rate, Termin, Einzugskonto)	50,00 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	100,00 EUR

6.1.2 bei der Sicherheitenbearbeitung

Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (inkl. anfallender Grundbuchgebühren)	40,00 EUR
Anforderung Flurkarte im Auftrag des Kunden	50,00 EUR
Einholung Baulastenverzeichnis	50,00 EUR
Paketpreis	100,00 EUR
Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (inkl. anfallender Registergebühren)	40,00 EUR
Austausch von Sicherheiten (Grundpfandrechte) im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	0,25 % je Valuta, mind. 100,00 EUR
Austausch von Sicherheiten (sonstige Sicherheiten) im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	100,00 EUR/Stunde
Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (inkl. Auslagen, zzgl. Fremdgebühren)	250,00 EUR
sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht (Abtretungen und Pfandentlassungen	150,00 EUR
Wechsel Gebäudeversicherung	50,00 EUR
Nicht stattgefundenen Besichtigung des Gutachters im verschulden des Kunden	100,00 EUR
Schuldnerwechsel und Schuldhaftentlassung	500,00 EUR

6.2 Avale

Provision	2,00% p.a.
Erstellung einer Bürgschaftsurkunde	50,00 EUR

[40] Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

[41] Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobiliar-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

7	**Auskünfte**	
7.1	**Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)**	
	Bankauskunft im Inland einholen	40,00 EUR
	Bankauskunft im Ausland einholen	40,00 EUR
	sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)	5,00 EUR
7.2	**Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)**	
	Auskunft erteilt	40,00 EUR
8	**Schrankfächer/Verwahrstücke**	
	Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für je nach Größe	von 55,00 EUR bis 185,00 EUR

9 Wertpapiergeschäft

9.1 Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)

9.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)

9.1.1.1 Depotkonto Standard

	Ausführung im Inland		**Ausführung im Ausland**	
Wertpapierart	Provision: % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Kurswert/Minimum/ Maximum	Provision: % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Kurswert/Minimum/ Maximum
Aktien	1% mind. 35,00	0,3% mind. 9,95 max. 49,95	1% mind. 35,00	0,3% mind. 39,95 max. 99,95
Sparplan je Ausführung (ETF / Aktien)	0%	0%	0%	0%
Optionsscheine	1% mind. 35,00	0,3% mind. 9,95 max. 49,95	1% mind. 35,00	0,3% mind. 39,95 max. 99,95
Verzinsliche Wertpapiere	1% mind. 35,00	0,3% mind. 9,95 max. 49,95	1% mind. 35,00	0,3% mind. 39,95 max. 99,95
Wandelanleihen/Optionsanleihen	1% mind. 35,00	0,3% mind. 9,95 max. 49,95	1% mind. 35,00	0,3% mind. 39,95 max. 99,95
Zero Bonds	1% mind. 35,00	0,3% mind. 9,95 max. 49,95	1% mind. 35,00	0,3% mind. 39,95 max. 99,95
Genussscheine/Genussrechte	1% mind. 35,00	0,3% mind. 9,95 max. 49,95	1% mind. 35,00	0,3% mind. 39,95 max. 99,95
Investmentanteile über Börse	1% mind. 35,00	0,3% mind. 9,95 max. 49,95	1% mind. 35,00	0,3% mind. 39,95 max. 99,95
Bezugsrechte/Teilrechte	1% mind. 35,00	0,6% mind. 15,00	1% mind. 35,00	0,6% mind. 15,00
Sonstige Wertpapiere	1% mind. 35,00	0,3% mind. 9,95 max. 49,95	1% mind. 35,00	0,3% mind. 39,95 max. 99,95
Zertifikate. Aktienanleihen Optionsscheine Investmentfonds – Emittent DZ BANK AG	1% mind. 35,00	mind./max. 4,95	entfällt	entfällt

Entgelt pro Sparplanausführung 0,00 EUR

Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und -abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten in Rechnung stellen. Auf Anfrage ist die Bank bereit, soweit möglich, die Aufgliederung der fremden Kosten mitzuteilen. Sofern bei einem Wertpapiergeschäft ein Teil des Preises in einer Fremdwährung zu bezahlen ist, wird der Wechselkurs durch ein Verfahren ermittelt, bei dem die Marktgerechtigkeit des Wechselkurses sichergestellt ist. Auf Anfrage ist die Bank bereit, Einzelheiten zum Wechselkurs zu erläutern.

Kommt es infolge enger Marktverhältnisse zu Teilausführungen an unterschiedlichen Tagen, so wird jede Teilausführung wie ein gesonderter Auftrag abgerechnet.

Limitvormerkung,[42] -änderung und -streichung 5,00 EUR pro Auftrag
Limitvormerkung,[43] -änderung und –streichung Online Brokerage 0,00 EUR pro Auftrag

[42] Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

[43] Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

9.1.1.2 meinDepot

	Ausführung im Inland	Ausführung im Ausland
Wertpapierart	Provision: EUR pro Stück/Minimum	Provision: EUR pro Stück/Minimum
Alle über Börsenplätze Tradegate und Quotrix	3,95 EUR	39,95 EUR
Alle über andere Börsenplätze Inland	9,95 EUR	39,95 EUR

Entgelt pro Sparplanausführung 0,00 EUR

9.1.1.3 meinDepot Neo (keine Beratung)

	Ausführung im Inland	Ausführung im Ausland
Wertpapierart	Provision: EUR pro Stück/Minimum und/oder Provision in % vom Kurswert	Provision: EUR pro Stück/Minimum und/oder Provision in % vom Kurswert
Alle über Best-Ex Order	0,90 EUR	Analog Depotkonto Standard
Alle über Nicht-Best-Ex Order	0,90 EUR + 0,25 % vom Ordervolumen, max. 49,99 EUR	Analog Depotkonto Standard

Entgelt pro Sparplanausführung 0,00 EUR

9.1.1.4 meinDepot Premium

	Ausführung im Inland	Ausführung im Ausland
Wertpapierart	Je Transaktion	Je Transaktion
Inklusivetransaktionen	20 Transaktionen p.a. + alle Sparplantransaktionen + alle DZ BANK Produkte + alle außerbörslichen Union-/attrax Fonds	Analog Depotkonto Standard
Weitere Transaktionen	7,50 EUR je Transaktion	Analog Depotkonto Standard
Bestandsabhängige Vergütung / Verwahrentgelte	0,10 % p.a. pauschal	0,10 % p.a. pauschal

Entgelt pro Sparplanausführung 0,00 EUR

9.1.2 Erwerb und Rückgabe von Investmentanteilen (außerbörslich)

	Provision: % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt)/Minimum	**Online-Brokerage Provision: % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt)/Minimum**
Erwerb von Investmentanteilen ohne Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	zum Ausgabepreis	zum Ausgabepreis
Sonstige Gesellschaften	zum Ausgabepreis	zum Ausgabepreis
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	zum Ausgabepreis	zum Ausgabepreis
Sonstige Gesellschaften	zum Ausgabepreis	zum Ausgabepreis
Rückgabe von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes	zum Rücknahmepreis	zum Rücknahmepreis
Sonstige Gesellschaften	zum Rücknahmepreis	zum Rücknahmepreis

9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

9.2.1 Entgelt für die Verwahrung von Wertpapieren (inkl. USt)

Die Berechnung erfolgt jährlich für das abgelaufene Jahr auf den Depotbestand per 31.12. des abgelaufenen Jahres.[44]

	Berechnungs-modus	Girosammel-verwahrung	Streifband-verwahrung	Wertpapier-rechnung
Aktien	vom Kurswert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Sparplan (ETF / Aktien)	vom Kurswert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Optionsscheine	vom Kurswert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Verzinsliche Wertpapiere	vom Kurswert/ Nennwert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Inhaberschuldverschreibungen				
eigene	vom Kurswert/ Nennwert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Verbund	vom Kurswert/ Nennwert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
fremd	vom Kurswert/ Nennwert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Wandelanleihen	vom Kurswert/ Nennwert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Optionsanleihen	vom Kurswert/ Nennwert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Zero Bonds	vom Kurswert/ Nennwert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Genussscheine	vom Kurswert/ Nennwert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Investmentanteile				
Verbund	vom Kurswert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
fremd	vom Kurswert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Bezugsrechte/Teilrechte	vom Kurswert/ Nennwert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Sonstige Wertpapiere	vom Kurswert/ Nennwert	0,149 %	0,357 %	0,357 %
Bestände ohne Kurswert	pro Posten	9,52 EUR	9,52 EUR	9,52 EUR
mein Depot		0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt)	35,00 EUR
- Mindestpreis pro meinDepot (inkl. USt)	0,00 EUR
- Mindestpreis pro meinDepot Neo (inkl. Ust.)	0,00 EUR
- Mindestpreis pro meinDepot Premium (inkl. Ust.)	0,00 EUR
Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt)	entfällt
- Depots ohne Bestand (inkl. USt)	35,00 EUR
- meinDepots ohne Bestand (inkl. USt)	0,00 EUR
- meinDepots Neo ohne Bestand (inkl. USt)	0,00 EUR
- mein Depots Premium ohne Bestand (inkl. USt)	0,00 EUR

[44] Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

entfällt

9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von

	Inland EUR	**Ausland** EUR
jungen Aktien	1 % vom Kurswert mind. 35,00	1 % vom Kurswert mind. 35,00
Options-, Wandelanleihen	1 % vom Kurswert/ Nennwert mind. 35,00	1 % vom Kurswert/ Nennwert mind. 35,00
Genussscheinen	1 % vom Kurswert/ Nennwert mind. 35,00	1 % vom Kurswert/ Nennwert mind. 35,00

9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt)	0,5 % vom Kurs-/ Nennwert mind. 35,00 EUR
Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden	0,5 % vom Kurs-/ Nennwert mind. 35,00 EUR
Ausübung von Wandelrechten	0,5 % vom Kurs-/ Nennwert mind. 35,00 EUR

9.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)[45]

entfällt

9.2.6 Bearbeitung von Kundenaufträgen im Zusammenhang mit Kapitalertrag- und Körperschaftsteuern sowie ausländischen Quellensteuern (inkl. USt)

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen	29,75 EUR

9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	25,00 EUR
Zweitschriften (inkl. USt)[46]	25,00 EUR

9.2.8 Weitere Dienstleistungen

Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	25,00 EUR
Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden (inkl. USt)	25,00 EUR
Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen Einzug von Depotgebühren/ Überweisungen von Erträgnissen von bzw. auf Konten, die nicht bei der Volksbank Stendal eG geführt werden (inkl. Ust)	6,00 EUR

[45] Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

[46] Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

9.3 Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)

9.3.1 Hereinnahme von fälligen Wertpapieren und Kupons zum Inkasso (sofern einlösende Stelle nicht Zahlstelle ist) (inkl. USt)

EUR/DEM-Kupons	entfällt EUR
Fremdwährungskupons	entfällt EUR
EUR-Gutschrift	entfällt EUR
Währungsgutschrift	entfällt EUR

9.3.2 Hereinnahme von Wertpapieren zum Umtausch/Stücketausch (inkl. USt)

entfällt

9.3.3 Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt)

entfällt

9.3.4 Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt)

entfällt

10 Sonstiges

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		17,85 EUR
- ansonsten[47]		15,00 EUR
Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt), pro Kopie		2,00 EUR
Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		5,95 EUR
- ansonsten		5,00 EUR
Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		35,00 EUR
- ansonsten		35,00 EUR
Erträgnisaufstellung		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		17,85 EUR
- ansonsten		15,00 EUR
Kontosperre im Auftrag des Kunden		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		entfällt
- ansonsten		3,00 EUR
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) [48]		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		25,00 EUR
- ansonsten		25,00 EUR
Mahnung[49]		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		entfällt
- Kontokorrent (2. und 3. Mahnung)		2,50 Euro
- Darlehen (3. Mahnung)		8,00 Euro
Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht) z.B Kontoauskünfte		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		100,00 EUR/Stunde
- ansonsten		Netto
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		entfällt
- ansonsten		entfällt
Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen		
VR-SecureGo/Plus		0,05 EUR
Für jede vom Kunden angeforderte SMS[50]		(5 Freiposten im Monat)
Einrichtung EBICS	einmalig	50,00EUR
Nutzung EBICS	pro Monat	5,00 EUR
Nutzung Software „BankingManager“	pro Monat	5,00 EUR
Münzeinzahlungen am Automaten		5 % vom Umsatz, mind. 5,00 €/ max. 10,00 € pro Einzahlungen (Freibetrag 100 € je Einzahlung)
Abgabe von Münzrollen	je Rolle	0,10 EUR

[47] Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobiliar-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

[48] Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

[49] Kostenlos, wenn bei einem Verbraucherkreditvertrag dem Kreditnehmer während seines Vertrages der gesetzliche Verzugszinssatz berechnet wird oder der Kunde erst durch die Mahnung in Verzug gerät.
Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden durch die Mahnung verursacht wurde.

[50] Das Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der mobilen TAN ein vom Kunden autorisierter Zahlungsauftrag oder Wertpapierauftrag ausgeführt worden ist.

11 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 Schlichter für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (https://www.bvr.de/Service/Schlichtungsstelle). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Der Schlichtungsantrag ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: schlichtung@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/verbraucherinnen-verbraucher/hilfe-kontakt/beschwerden-streitschlichtung/bei-bafin-beschweren/bei-bafin-beschweren_node.html
Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.