

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 in der Ergänzung zum Preis- und Leistungsverzeichnis, im Preisaushang oder anderen Aushängen enthalten



Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
1.3	Wertstellungen Sparkonto	3
2	Zinssätze für Einlagen siehe Preisaushang	3
3	Privatkonto	4
3.1	Kontoführung	4
3.2	Kontoauszug	5
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	5
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	5
4.2	Lastschriftverkehr	6
4.3	Bargeldauszahlung	7
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	7
4.5	Überweisungsverkehr	10
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	15
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	16
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	17
5.1	Allgemein	17
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 siehe Preisaushang	18
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	18
6	Kredite	19
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft (Leistungen im Kundenauftrag)	19
6.2	Avale	20
7	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)	20
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	20
9	Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebendienstleistungen	21
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	21
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	23
10	Sonstiges	25
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	26

1	Sparkonto	
1.1	Allgemeine Entgelte	
	Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	entfällt
	Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	0,00 EUR
	Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde	0,00 EUR
	Anlage von Mietkautionenkonto (auf den Vermieter)	auf Anfrage
1.2	Vermögenswirksames Sparen	
	Übertragung eines vermögenswirksamen Sparvertrages auf einen anderen Anbieter auf Wunsch des Kunden	
	• anderes genossenschaftliches Kreditinstitut	15,00 EUR
	• fremdes Kreditinstitut	20,00 EUR
	Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)	15,00 EUR
1.3	Wertstellungen Sparkonto	
	Bei Gutschriften	
	(Bargeldeinzahlung Sparkonto)	am Tag der Einzahlung
	Bei Belastungen	
	(Bargeldauszahlung Sparkonto)	am Tag der Auszahlung
2	Zinssätze für Einlagen	siehe Preisaushang
	Alt-Verträge VR-Bonussparen abgeschlossen bis 15.12.2007 zzgl. Bonusstaffel gemäß Vertrag	Grundverzinsung 0,01 %

3 Privatkonto¹/Geschäftskonto

3.1 Kontoführung

	VR-classic	VR-net ²	VR-Individual	jugend ^{plus} Giro ³	MB-Geschäfts-konto 30
Kontoführung monatlich	€ 9,50	€ 3,95	€ 7,00	€ 0,00	€ 19,50 ⁴
Überweisung/Echtzeitüberweisung					
beleghaft	inklusive	€ 4,00 ⁵	€ 0,80 ⁵		€ 2,50
beleglos	inklusive	inklusive	€ 0,09 ⁵	inklusive	€ 0,15 ⁴
am SB-Terminal	inklusive	€ 1,00 ⁵	€ 0,80 ⁵	inklusive	€ 2,50
Dauerauftrag	inklusive	inklusive	€ 0,35 ⁵	inklusive	€ 0,39 ⁴
Lastschriften	inklusive	inklusive	€ 0,35 ⁵	inklusive	€ 0,39 ⁴
Gutschrift einer Überweisung	inklusive	inklusive	€ 0,35 ⁵	inklusive	€ 0,39 ⁴
Bargeldeinzahlung	inklusive ⁶	Inklusive ⁶	Inklusive ⁶	Inklusive ⁶	€ 7,50 ⁷
am Automaten der Bank	Inklusive	Inklusive	Inklusive	Inklusive	€ 2,00
Bargeldauszahlung mit einer Debitkarte					
am Automaten der Bank	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	€ 1,00 ⁷
Im BankCard-ServiceNetz	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive
Erstausgabe einer Debitkarte					
Girocard V-PAY	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive
Girocard maestro p.a.	€ 7,50	€ 7,50	€ 7,50	€ 7,50	€ 7,50
Ausgabe einer Kreditkarte					
BasicCard (MasterCard oder VISA)	Kreditkarten-übersicht	Kreditkarten-übersicht	Kreditkarten-übersicht	Kreditkarten-übersicht	
ClassicCard (MasterCard oder VISA)	Kreditkarten-übersicht	Kreditkarten-übersicht	Kreditkarten-übersicht	Kreditkarten-übersicht	
GoldCard (MasterCard oder VISA)	Kreditkarten-übersicht	Kreditkarten-übersicht	Kreditkarten-übersicht	Kreditkarten-übersicht	
ExclusiveCard (MasterCard oder VISA)	Kreditkarten-übersicht	Kreditkarten-übersicht	Kreditkarten-übersicht	Kreditkarten-übersicht	
BusinessCard Classic					Kreditkarten-übersicht
BusinessCard Gold					Kreditkarten-übersicht
Kontoauszüge					
Kontoauszugsdrucker	inklusive	-	inklusive	inklusive	€ 1,50
PDF-Auszug online	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive
Mehrwerte					
VR-BankingApp	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive
Paydirekt / Kwitt / Wero	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive
VR-Protect	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive
Cash & Go ⁸	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive

¹ Alle genannten Privatkontomodelle können auch zu gleichen Konditionen als gesetzliches Basiskonto geführt werden.

² Pauschalkonto mit aktiver Kontoführung über das Internet (erfordert zwingend die Einrichtung und Nutzung des elektronischen Postfachs) und mit Lohn-/Gehaltseingang (ohne Lohn-/Gehaltseingang +2,00 € p.M.)

³ Pauschalkonto für Schüler, Auszubildende, Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ), Studenten etc. bis maximal zum 27. Lebensjahr. Bei Wegfall der Voraussetzungen wird das Konto als VR-net Konto fortgeführt.

⁴ Die monatliche Kontoführungsgebühr beinhaltet bereits 30 Freiposten der gekennzeichneten Auftragsarten. Bei Bestandskunden mit Kontokorrent berechnen wir weiterhin die vereinbarten Preise.

⁵ Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag oder Interesse des Kunden und nicht fehlerhaft durchgeführt werden.

⁶ Ab der 6. Einzahlung in einem Monat fallen Gebühren in Höhe von € 2,00 an.

⁷ Einzahlung durch Safebag, etc.: Je nach Art und Umfang bedarf es einer separaten Absprache. Wir behalten uns eine gesonderte Bepreisung vor.

⁸ Aufladung Ihrer Prepaid-Handykarte am Geldautomaten und im Internet.

3.2	Kontoauszug	
	durch Kontoauszugdrucker ⁹	0,00 EUR
	Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach ca. 6 Wochen nicht abgerufener Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ¹⁰	nach Anfall
	Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussdublikats auf Verlangen des Kunden ¹¹	
	- maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	nach Anfall
	- manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	nach Zeitaufwand

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank¹²

Name der Bank (Zentrale):	Märkische Bank eG
Straße:	Bahnhofstr. 21
PLZ/Ort:	58095 Hagen
Telefon:	02331 / 209-0
Telefax:	02331 / 209-191
Internet:	www.maerkische-bank.de

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

4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde¹³

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels- (Genossenschafts)register¹⁴

Genossenschaftsregister Hagen Nr. 206

4.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

⁹ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

¹⁰ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

¹¹ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

¹² Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹³ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹⁴ 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 sowie regionale „Feiertage“, die von uns bekanntgegeben werden (z.B. Schützenfest in Sümmern, Karneval in Boele, Kiliankirmes in Letmathe, Gevelsberger Kirmes, Pflingstkirmes in Menden, Rosenmontag).

Für Bargeldauszahlungen und -einzahlungen an Geldautomaten der kontoführenden Bank ist jeder Tag ein Geschäftstag.

Für Echtzeit-Überweisungen ist jeder Tag des 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**

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 1,75 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, je Mandat 12,50 EUR

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank 1,75 EUR

4.3 Bargeldauszahlung

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit unserer girocard/VR-ServiceCard	„siehe Preisaushang“	
mit unserer MasterCard		
mit unserer Visa Card		

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard/VR-ServiceCard	am Schalter	am Geldautomaten
<ul style="list-style-type: none"> - bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz: - bei inländischen KI und KI in der EU¹⁵ und den EWR-Staaten¹⁶, die ein direktes Kundenentgelt erheben können: <ul style="list-style-type: none"> - Verfügungen im girocard-System - Verfügungen in anderen Systemen (Maestro/VPAY) in Euro - bei inländischen KI und KI in der EU¹⁷ und den EWR-Staaten¹⁸, die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können: <ul style="list-style-type: none"> - Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/VPAY) in Euro - bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung - bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten 	„siehe Preisaushang“	

mit Kreditkarte (MasterCard/Visa Card)	am Schalter	am Geldautomaten
- im Inland und Ausland	„siehe Preisaushang“	

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

- girocard VPAY-Branding – Ausgabe einer Debitkarte	0,00 EUR
- girocard maestro-Branding – Ausgabe einer Debitkarte	pro Jahr 7,50 EUR
- VR-Bankcard Plus (Mitgliederkarte) – Ausgabe einer Debitkarte	0,00 EUR
- Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden ¹⁹ (VPAY- oder maestro-Branding)	7,50 EUR
- Ersatz-PIN ²⁰	5,00 EUR

Auslandseinsatz²¹

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EU²² und der EWR-Staaten²³

1,00 % vom Umsatz

¹⁵ 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).

¹⁶ EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

¹⁷ 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).

¹⁸ EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

¹⁹ 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..

²⁰ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte bzw. der PIN geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte / -PIN verpflichtet ist.

²¹ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²² 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).

²³ EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

4.4.1.2	Digitale Debitkarte	
	Ausgabe einer digitalen Debitkarte	0,00 EUR
4.4.2	Mastercard oder Visa Debit – und Kreditkarten	
	- Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden ²⁴	15,00 EUR
	- Ersatz-PIN ²⁵	5,00 EUR
	zzgl. Versandkosten	
	- bei Versendung im Inland	0,00 EUR
	- bei Versendung in Europa	auf Anfrage
	- bei Versendung weltweit	auf Anfrage
	- bei Versendung per Kurie, je Sendung	43,00 EUR
	Auslandseinsatz ²⁶ bei Zahlung in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EU ²⁷ und der EWR-Staaten ²⁸	1,50 % vom Umsatz
	Sonstige Serviceleistungen	
	- Bereitstellung einer digitalen Karte für bereits vorhandene physische Karte	0,00 EUR
	- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	auf Anfrage
	- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	75,00 EUR
	- Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden ²⁹	auf Anfrage
	- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden ³⁰	auf Anfrage
	- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden ³¹	auf Anfrage
	- Bearbeitung einer Zahlungsreklamation im Kundeninteresse bei missbräuchliche Verfügungen	0,00€
	- Bearbeitung einer Zahlungsreklamation im Kundeninteresse bei Unstimmigkeiten aus dem Grundgeschäft	nach Aufwand min. 25,00€

²⁴ 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..

²⁵ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte bzw. der PIN geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte / -PIN verpflichtet ist.

²⁶ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

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

²⁸ EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

²⁹ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁰ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³¹ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

- 4.4.2.1 ClassicCard (MasterCard oder VISA) – Ausgabe einer Kreditkarte**
- pro Jahr 42,50 EUR
- 4.4.2.2 GoldCard (MasterCard oder VISA) – Ausgabe einer Kreditkarte**
- pro Jahr umsatzabhängige Jahresgebühr max. 89,00 EUR
- 4.4.2.3 BasicCard (MasterCard oder VISA) – Ausgabe einer Kreditkarte**
- pro Jahr bei Kontomodell jugend^{plus} 15,00 EUR
 - pro Jahr bei anderen Kontomodellen 42,50 EUR
- 4.4.2.4 MasterCard oder VISA ExclusiveCard – Ausgabe einer Kreditkarte**
- pro Jahr in greige 219,00 EUR
 - pro Jahr in metall 269,00 EUR
- 4.4.2.5 MasterCard oder VISA ExclusiveCard Plus – Ausgabe einer Kreditkarte**
- pro Jahr in greige 299,00 EUR
 - pro Jahr in metall 349,00 EUR
- 4.4.2.6 MasterCard oder VISA BusinessCard – Ausgabe einer Kreditkarte**
- pro Jahr classic 37,50 EUR
 - pro Jahr gold 109,00EUR

4.4.2.7 Rabattmodell für alle MasterCard oder VISA GoldCard

Jahresumsatz	Rabatt GoldCard	„echte“ Jahresgebühr
ab 5.000,00 EUR	20,00 EUR	69,00 EUR
Ab 10.000,00 EUR	40,00 EUR	49,00 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 Wirtschaftsraumes (EWR)	max. einen Geschäftstag.
Kartenzahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) in einer anderen EWR-Währung als Euro	max. vier Geschäftstage.
Kartenzahlungen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) unabhängig von der Währung.	Die Kartenzahlung wird baldmöglichst bewirkt.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5 Überweisungsverkehr

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 Wirtschaftsraums³² (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen³³

4.5.1.1 Überweisungsaufträge

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

Montag – Donnerstag 12:00 Uhr, Freitag 11:00 Uhr an Geschäftstagen der Bank
Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.

³² Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Frankreich, Finnland, Italien, Irland, Griechenland, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, sowie Zypern und die Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island.

³³ Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Britisches Pfund, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

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 ³⁴	ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag ³⁵	max. 10 Sekunden ab 09.01.2025

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag ³⁶	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise: Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Überweisungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei ausgeführt wurden; Storno- und Berechtigungsbuchungen 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 Überweisungen 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 unter Beachtung der Kontomodelle		
je Überweisung vom Zahlungskonto		
beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag
Überweisungsart		
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	Analog gewähltem Kontomodell siehe 3.1	
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank		
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister		
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister		
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung als eines EWR-Mitgliedstaates lautet	1,5 %o mind. 12,50 EUR zzgl. 0,25 %o Courtage, mind. 2,00 EUR, zzgl. fremde Gebühren auf Anfrage zzgl. 1,50 EUR Auslagen ³⁷	

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

³⁴ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking, Datenträgeraustausch (DTA) oder Datenfernübertragung (DFÜ).

³⁵ Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4

³⁶ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking, Datenträgeraustausch (DTA) oder Datenfernübertragung (DFÜ).

³⁷ Soweit gesetzlich zulässig

4.5.1.1.3.2 Echtzeit-Überweisungen

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:

Als Echtzeit-Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,00 EUR
Als Echtzeit-Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	0,00 EUR

4.5.1.1.3.3 Überweisungen 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	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
Mitgliedsstaaten der Europäischen Union / des EWR		1,5 ‰ mind. 12,50 EUR zzgl. 0,25 ‰ Courtage, mind. 2,00 EUR, zzgl. 1,50 EUR Auslagen ^{38*}

* je nach Auftragsqualität ggfs. NON-STP-Zuschlag 15,00 EUR

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	entfällt
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	5,00 EUR zzgl. fremde Kosten
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	35,00 EUR zzgl. fremde Kosten
Dauerauftrag	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
vorübergehende Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

³⁸ Soweit gesetzlich zulässig
Märkische Bank eG

4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

Hinweise: Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Überweisungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei ausgeführt wurden; Storno- und Berechtigungsbuchungen 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).

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung
	bis zu	EUR	EUR
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank			0,35 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister			0,35 EUR
Überweisung die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet*			1,5 ‰ mind. 12,50 EUR zzgl. 0,25 ‰ Courtage, mind. 2,00 EUR, zzgl. 1,50 EUR Auslagen ^{39*}

* je nach Auftragsqualität ggfs. NON-STP-Zuschlag 15,00 EUR

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR⁴⁰) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung⁴¹) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten⁴²)

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 ab dem 09.01.2025.⁴³

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 Berechtigungsbuchungen 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:

³⁹ Soweit gesetzlich zulässig

⁴⁰ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Frankreich, Finnland, Italien, Irland, Griechenland, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, sowie Zypern und die Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island.

⁴¹ z.B. US-Dollar.

⁴² Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (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).

⁴³ Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4

Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung
	bis zu	EUR	EUR
Übrige Länder			1,5 ‰ mind. 12,50 EUR zzgl. 0,25 ‰ Courtage, mind. 2,00 EUR, zzgl. 1,50 EUR Auslagen ⁴⁴

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.

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung	
	bis zu	EUR	0 EUR	1 EUR
SEPA-Drittstaaten ⁴⁵			0,80 EUR	auf Anfrage
Übrige Länder			Preis auf Nachfrage	

⁴⁴ Soweit gesetzlich zulässig

⁴⁵ **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, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Saint-Pierre und Miquelon, Jersey, Guernsey sowie Isle of Man.

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	entfällt
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	5,00 EUR zzgl. fremde Kosten
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	35,00 EUR zzgl. fremde Kosten
Dauerauftrag	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
vorübergehende Aussetzung 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 Überweisungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei ausgeführt wurden; Storno- und Berechtigungsbuchungen 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).

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

Absenderland/Währung	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung	
		Weisung 0	Weisung 2
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC		0,35 EUR	auf Anfrage
Übrige Länder		Preis auf Nachfrage	

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 12.30 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 AG, 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 veröffentlicht und stellen die Referenzwechsellkurse der jeweiligen Währung dar.

(4) Kursänderungen

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

Bei Zahlungsvorgängen in fremder Währung aus dem Einsatz von Karten 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 Kurs werden dem Karteninhaber mitgeteilt. Dieser Kurs stellt zugleich den Referenzwechsellkurs dar. Änderungen der von den Kartenorganisationen festgesetzten Wechselkurse werden unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung wirksam. Maßgeblicher Zeitpunkt für die Abrechnung des Fremdwährungsumsatzes ist der von der Einreichung des Umsatzes durch die Kartenakzeptanzstelle bei der Bank abhängige nächstmögliche Abrechnungstag der jeweiligen internationalen Kartenorganisation.

4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen
4.6.2.1 Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in einer EWR-Währung

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

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

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

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

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

4.7 Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung

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

⁴⁶ Stand 12/2019: Britisches Pfund, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatische Kuna, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.
Märkische Bank eG Seite 16 Stand: 05.10.2025

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

5 Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden

5.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)	auf Anfrage
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	auf Anfrage
Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Bereitstellung eines unbestätigten Bundesbankschecks ⁴⁷	35,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	je nach Kontomodell
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	0,80 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	2,50 EUR
papiergebundene Aufträge zu Lasten Privat VR-net	4,00 EUR

⁴⁷ Ausschließlich im KC-Hagen abzuholen
Märkische Bank eG

5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	
5.2.1	per Verrechnungsscheck	
	in Euro:	1,50 ‰, mindestens 12,50 EUR zzgl. 1,50 EUR Auslagen ⁴⁸
	in Fremdwährung:	1,50 ‰, mindestens 12,50 EUR zzgl. 1,50 EUR Auslagen ⁴⁹
	zzgl. Courtage:	0,25 ‰, mindestens 2,00 EUR
5.2.2	per Bankscheck	
	in Euro:	1,50 ‰, mindestens 12,50 EUR zzgl. 1,50 EUR Auslagen ⁵⁰ zzgl. 7,50 EUR
	in Fremdwährung:	1,50 ‰, mindestens 12,50 EUR zzgl. 1,50 EUR Auslagen ⁵¹ zzgl. 7,50 EUR
	zzgl. Courtage:	0,25 ‰, mindestens 2,00 EUR
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	
	in Euro:	1,50 ‰, mindestens 50,00 EUR zzgl. 1,50 EUR Auslagen ⁵²
	in Fremdwährung:	1,50 ‰, mindestens 50,00 EUR zzgl. 1,50 EUR Auslagen ⁵³
	zzgl. Courtage:	0,25 ‰, mindestens 2,00 EUR
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	
5.4.1	Bei Gutschriften	
	Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
	Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut ⁵⁴	2 Bankgeschaftstage
	aus Scheckruckgabe 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
	Scheckruckgabe zulasten des Zahlungsempfängers	am Tag der Vorlage des Schecks

5.5 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 12.30 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 AG, 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 veröffentlicht und stellen die Referenzwechsellkurse der jeweiligen Währung dar.

(4) Kursänderungen

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

6 Kredite

6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft (Leistungen im Kundenauftrag)

6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden ⁵⁵	auf Anfrage
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan ⁵⁶	auf Anfrage
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldo bescheinigung auf Wunsch des Kunden	auf Anfrage
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	auf Anfrage
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	auf Anfrage

⁴⁸ Soweit gesetzlich zulässig.

⁴⁹ Soweit gesetzlich zulässig.

⁵⁰ Soweit gesetzlich zulässig.

⁵¹ Soweit gesetzlich zulässig.

⁵² Soweit gesetzlich zulässig.

⁵³ Soweit gesetzlich zulässig.

⁵⁴ Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

⁵⁵ Soweit durch den Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

⁵⁶ Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

6.1.2	bei der Sicherheitenbearbeitung (Leistungen im Kundenauftrag)	
	Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren soweit gesetzlich zulässig)	auf Anfrage
	Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren soweit gesetzlich zulässig)	auf Anfrage
	Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen soweit gesetzlich zulässig)	auf Anfrage
	Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen soweit gesetzlich zulässig)	auf Anfrage
	sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	auf Anfrage
6.2	Avale	
	Provision	2,50 %
7	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	10,00 EUR
	Bankauskunft im Ausland einholen (zzgl. Auslagen) ⁵⁷	10,00 EUR
	Bankauskunft im Ausland als Eilauskunft einholen (zzgl. Auslagen) ⁵⁸	15,00 EUR
	sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen) ⁵⁹	5,00 EUR
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	
	Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für 1 Jahr je nach Größe	von 59,00 EUR bis 149,00 EUR

⁵⁷ Soweit gesetzlich zulässig

⁵⁸ Soweit gesetzlich zulässig

⁵⁹ Soweit gesetzlich zulässig

9 Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen

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 MB-flexibel

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	Provision: in % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: in % vom Kurswert/Minimum	Provision: in % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: in % vom Kurswert/Minimum
Aktien und aktienähnliche Wertpapiere	0,9% mind. 25 EUR	0,7% mind. 15 EUR	0,9% mind. 39,95 EUR	0,9% mind. 39,95 EUR
Renten und rentenähnliche Wertpapiere	0,5% mind. 15 EUR	0,5% mind. 15 EUR	0,5% mind. 25 EUR	0,5% mind. 25 EUR
Gebühr für ETF-Sparpläne	0,9% der Sparrate, mind. 1,80 Euro			

Investmentfondsanteile:	An-/Verkauf über Kapitalanlagegesellschaft*	zum jeweiligen Ausgabe-/Rücknahmepreis
	An-/Verkauf über Börse	Analog zu An- und Verkauf Aktien

*In Deutschland zum Vertrieb zugelassenen Investmentfonds, Ausnahmen sind im Einzelfall zu erfragen.

Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und -abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten soweit gesetzlich zulässig 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.

Vormerkung eines Limits⁶⁰ 5,00 EUR

Änderung eines limitierten Auftrags⁶¹ 5,00 EUR

9.1.1.2 MB-Brokerage

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	Online-Brokerage-Provision:	Provision bei Order über den Berater:	Online-Brokerage-Provision:	Provision bei Order über den Berater:
Aktien und aktienähnliche Wertpapiere	14,95 Euro pauschal	1,5% vom Kurswert, mind. 50 Euro	49,95 Euro pauschal	1,5% vom Kurswert, mind. 50 EUR
Renten und rentenähnliche Wertpapiere	0,5% vom Kurswert, mind. 15 EUR	0,5% vom Kurswert, mind. 15 EUR	0,5% vom Kurswert, mind. 25 EUR	0,5% vom Kurswert, mind. 25 EUR
Gebühr für ETF-Sparpläne	1,50 Euro je Ausführung			

⁶⁰ Wird das beauftragte Geschäft auftragsgemäß ausgeführt, so fällt lediglich die An- bzw. Verkaufsprovision an; das Entgelt für die Vormerkung eines Limits wird dann nicht berechnet.

⁶¹ Es wird kein Entgelt geschuldet, wenn die Änderung nicht durch den Kunden bzw. auf dessen Weisung hin erfolgt, Anlass für die Änderung eine Pflichtverletzung der Bank ist oder der Kunde seine ursprüngliche Auftragserteilung berechtigterweise anfechtet.

Investmentfondsanteile:	An-/Verkauf über Kapitalanlagegesellschaft*	zum jeweiligen Ausgabe-/Rücknahmepreis
	An-/Verkauf über Börse	Analog zu An- und Verkauf Aktien

*In Deutschland zum Vertrieb zugelassenen Investmentfonds, Ausnahmen sind im Einzelfall zu erfragen.

Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und –abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten soweit gesetzlich zulässig 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.

Vormerkung eines Limits⁶² 0,00 EUR

Änderung eines limitierten Auftrags⁶³ 0,00 EUR

9.1.1.3 Jugend Plus Depot

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	Online-Brokerage-Provision:	Provision bei Order über den Berater:	Online-Brokerage-Provision:	Provision bei Order über den Berater:
Aktien und aktienähnliche Wertpapiere	9,95 Euro pauschal	0,5% vom Kurswert, mind. 9,95 EUR	39,95 Euro pauschal	0,5% vom Kurswert, mind. 50 EUR
Renten und rentenähnliche Wertpapiere	0,5% vom Kurswert, mind. 15 EUR	0,5% vom Kurswert, mind. 15 EUR	0,5% vom Kurswert, mind. 25 EUR	0,5% vom Kurswert, mind. 25 EUR
Gebühr für ETF-Sparpläne	1 Jahr kostenlos, anschließend 1,30 Euro je Ausführung			

Investmentfondsanteile:	An-/Verkauf über Kapitalanlagegesellschaft*	zum jeweiligen Ausgabe-/Rücknahmepreis
	An-/Verkauf über Börse	Analog zu An- und Verkauf Aktien

*In Deutschland zum Vertrieb zugelassenen Investmentfonds, Ausnahmen sind im Einzelfall zu erfragen.

Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und –abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten soweit gesetzlich zulässig 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.

Vormerkung eines Limits⁶⁴ 0,00 EUR

Änderung eines limitierten Auftrags⁶⁵ 0,00 EUR

⁶² Wird das beauftragte Geschäft auftragsgemäß ausgeführt, so fällt lediglich die An- bzw. Verkaufsprovision an; das Entgelt für die Vormerkung eines Limits wird dann nicht berechnet.

⁶³ Es wird kein Entgelt geschuldet, wenn die Änderung nicht durch den Kunden bzw. auf dessen Weisung hin erfolgt, Anlass für die Änderung eine Pflichtverletzung der Bank ist oder der Kunde seine ursprüngliche Auftragserteilung berechtigterweise anfecht.

⁶⁴ Wird das beauftragte Geschäft auftragsgemäß ausgeführt, so fällt lediglich die An- bzw. Verkaufsprovision an; das Entgelt für die Vormerkung eines Limits wird dann nicht berechnet.

⁶⁵ Es wird kein Entgelt geschuldet, wenn die Änderung nicht durch den Kunden bzw. auf dessen Weisung hin erfolgt, Anlass für die Änderung eine Pflichtverletzung der Bank ist oder der Kunde seine ursprüngliche Auftragserteilung berechtigterweise anfecht.

9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

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

Die Berechnung erfolgt vierteljährlich für das abgelaufene Quartal auf den Depotbestand per Ende des abgelaufenen Quartals.⁶⁶

9.2.1.1 MB-flexibel

	Berechnungsmodus	Girosammel- verwahrung	Streifband- verwahrung	Wertpapier- rechnung
Aktien	vom Kurswert	0,1785%	0,238 %	0,357 %
Optionsscheine	vom Kurswert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Verzinsliche Wertpapiere	vom Nennwert	0,1785 %	0,238 %	0,357 % vom Kurswert
eigene IHS		kostenlos	-	-
Wandelanleihen	vom Nennwert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Optionsanleihen	vom Nennwert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Zero Bonds	vom Kurswert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Genussscheine	vom Nennwert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Investmentanteile				
Verbund	vom Kurswert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
fremd	vom Kurswert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Bezugsrechte/Teilrechte	vom Kurswert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Sonstige Wertpapiere	vom Kurswert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Bestände ohne Kurswert	siehe Mindestpreis pro Gattung	0,1785 %	0,238 %	0,357 %

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt) 11,90 EUR
- Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt) 5,95 EUR
- Depots ohne Bestand (inkl. USt) 11,90 EUR

9.2.1.2 MB-Brokerage

Die Berechnung erfolgt vierteljährlich für das abgelaufene Quartal per Ende des abgelaufenen Quartals.⁶⁷

- Pauschal 5 Euro pro Quartal (inkl. USt.)
- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt) 20,00 EUR
- Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt) 0,00 EUR
- Depots ohne Bestand (inkl. USt) 20,00 EUR

9.2.1.3 Jugend Plus Depot

- keine Depotgebühr

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

59,50 EUR
zzgl. fremder Kosten

⁶⁶ Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

⁶⁷ Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.
Märkische Bank eG

9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von

	Inland / Ausland
neuen Aktien	bei bis zu 500,00 EUR max. 8,75 EUR
	über 500,00 EUR normale Aktienprovision

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen auf Anfrage

9.2.5 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt) 1,19 EUR / Posten mind. 11,90 EUR

Sonstiges

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus ⁶⁸	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	5,95 EUR
- ansonsten	5,00 EUR
Kontoumschreibung auf Wunsch des Kunden	25,00 EUR
Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt, zzgl. Auslagen)	2,50 EUR
Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt, zzgl. Auslagen)	2,50 EUR
Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,50 EUR
Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	11,90 EUR
- ansonsten	10,00 EUR
Vertrag zugunsten Dritter	
- Erstellung	15,00 EUR
- Erfassung	0,00 EUR
Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen) ⁶⁹	25,00 EUR
Ertragnisaufstellung	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	1,19 EUR / Posten mind. 11,90 EUR
- ansonsten	5,00 EUR
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)	25,00 EUR
Mahnung ⁷⁰	5,00 EUR
Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht)	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	auf Anfrage
- ansonsten	60,00 EUR/ Stunde
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	auf Anfrage
- ansonsten	auf Anfrage
Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	
- Entgelte für VR-FPS-Beratung für Nichtkunden ohne Produktabschluss im eigenen Haus	238,00 EUR inkl. USt.

⁶⁸ Saldenbescheinigungen im Rahmen von Ablöseauskünften sind hiervon nicht erfasst

⁶⁹ Soweit gesetzlich zulässig

⁷⁰ Kostenlos, wenn

- bei einem Verbraucherkreditvertrag dem Kreditnehmer während seines Vertrages der gesetzliche Verzugszinssatz berechnet wird,
- 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.

Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung

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

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

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.