Auszug aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis (Kapitel 3 u. 4)

3 Konto

3.1 Privatkunde

3.1.1 Kontoführung

Produkt	EUR
MitgliederKonto	
Sollzinssatz für eingeräumte Kontoüberziehung (Dispositionskredite) 10,702%. Sollzinssatz für die geduldete Kontoüberziehung* 12,702% *geduldete Kontoüberziehung ist die von der Bank vorübergehend gewährte Kontoüberziehung des laufenden Kontos ohne zugesagte Dispositionslinie oder über den zugesagten Dispositionskredit hinaus.	
Voraussetzung: Mitgliedschaft bei der Volksbank Halle/Westf. eG	
Rechnungsabschluss vierteljährlich	
Kontoführung- monatlicher Grundpreis	11,95
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte (Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist):	
-Buchungen per Online-Banking (1)	0,00
-Beleglose Buchungen (1)	0,00
-Beleghafte Buchungen (1)	0,99
-Direkte Belegerfassung (1)	1,49
(1)Kosten je Buchungsposten / Arbeitsposten	
Bargeldein- und Bargeldauszahlungen	
mit der Debitkarte am Geldautomaten	0,00
am Schalter	0,99
Kontoauszüge	
elektronisch	0,00
am Kontoauszugsdrucker	0,00
Ausgabe einer Debitkarte (girocard V PAY)	
-Erstkarte pro Jahr	0,00
-Zusatzkarte pro Jahr	0,00
Ausgabe einer Kreditkarte (Visa/MasterCard)	
-Erstkarte pro Jahr	0,00
-Zusatzkarte ClassicCard pro Jahr	0,00
-GoldCard pro Jahr	49,95
Dauerauftrag	
-Ausführung auf Wunsch des Kunden	0,00
Zusatzleistungen	
Sm@rtTan-Generator	30,00
KlassikKonto	
Sollzinssatz für eingeräumte Kontoüberziehung (Dispositionskredite) 11,702%. Sollzinssatz für die geduldete Kontoüberziehung* 13,702% *geduldete Kontoüberziehung ist die von der Bank vorübergehend gewährte Kontoüberziehung des laufenden Kontos ohne zugesagte Dispositionslinie oder über den zugesagten Dispositionskredit hinaus.	
Rechnungsabschluss vierteljährlich	
Kontoführung- monatlicher Grundpreis	9,95
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte (Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist):	
-Buchungen per Online-Banking (1)	0,29
-Beleglose Buchungen (1)	0,29
-Beleghafte Buchungen (1)	1,49
-Direkte Belegerfassung (1)	1,99
(1) Kosten je Buchungsposten/ Arbeitsposten	
Bargeldein- und Bargeldauszahlungen	
mit einer Debitkarte am Geldautomaten	0,00
am Schalter	1,49
Kontoauszüge	
elektronisch	0,00
am Kontoauszugsdrucker	0,00
Ausgabe einer Debitkarte (girocard V Pay)	

-Erstkarte pro Jahr	0,00
-Zusatzkarte pro Jahr	5,95
Ausgabe einer Kreditkarte (Visa/MasterCard)	
-Erstkarte pro Jahr	29,95
-Zusatzkarte ClassicCard pro Jahr	29,95
-GoldCard pro Jahr	79,95
Dauerauftrag	
-Ausführung auf Wunsch des Kunden	0,00
Zusatzleistungen	
Sm@rtTan-Generator	30,00
DirektKonto	
Sollzinssatz für eingeräumte Kontoüberziehung (Dispositionskredite) 11,702%. Sollzinssatz für die geduldete Kontoüberziehung* 13,702% *geduldete Kontoüberziehung ist die von der Bank vorübergehend gewährte Kontoüberziehung des laufenden Kontos ohne zugesagte Dispositionslinie oder über den zugesagten Dispositionskredit hinaus.	
Voraussetzung: Onlinefähiges Konto	
Rechnungsabschluss vierteljährlich	
Kontoführung- monatlicher Grundpreis	6,95
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte (Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist):	
-Buchungen per Online-Banking (1)	0,00
-Beleglose Buchungen (1)	0,19
-Beleghafte Buchungen (1)	2,49
-Direkte Belegerfassung (1)	2,99
(1) Kosten je Buchungsposten/ Arbeitsposten	
Bargeldein- und Bargeldauszahlungen	
mit einer Debitkarte am Geldautomaten	0,00
am Schalter	2,49
Kontoauszüge	
elektronisch	0,00
am Kontoauszugsdrucker	0,99
Ausgabe einer Debitkarte (girocard V Pay)	
-Erstkarte pro Jahr	0,00
-Zusatzkarte pro Jahr	5,95
Ausgabe einer Kreditkarte (Visa/MasterCard)	
-Erstkarte pro Jahr	29,95
-Zusatzkarte ClassicCard pro Jahr	29,95
-GoldCard pro Jahr	79,95
Dauerauftrag	
-Ausführung auf Wunsch des Kunden	0,00
Zusatzleistungen	
Sm@rtTan-Generator	30,00
BasisKonto	
Rechnungsabschluss vierteljährlich	
Führung nur bei Guthaben	
Kontoführung- monatlicher Grundpreis	9,95
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte (Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist):	
-Buchungen per Online-Banking (1)	0,29
-Beleglose Buchungen (1)	0,29
-Beleghafte Buchungen (1)	1,49
-Direkte Belegerfassung (1)	1,99
(1) Kosten je Buchungsposten/ Arbeitsposten	
Bargeldein- und Bargeldauszahlungen	
mit einer Debitkarte am Geldautomten	0,00
am Schalter	1,49
Kontoauszüge	
elektronisch	0,00
am Kontoauszugsdrucker	0,00
Ausgabe einer Debitkarte (girocard V PAY)	

-Erstkarte pro Jahr	0,00
-Zusatzkarte pro Jahr	5,95
Dauerauftrag	
-Ausführung auf Wunsch des Kunden	0,00
Zusatzleistungen	
Sm@rtTan-Generator	30,00

3.1.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker[1] 0,00 EUR

Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen[2] 0,99 EUR

Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 10 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall[3] Portoauslage nach den jeweils gültigen Tarifen der Deutschen Post EUR

Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplikats auf Verlangen des Kunden[4]

- maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) 0,00 EUR
- manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist) 0,00 EUR

3.1.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

1.Erstellung Umsatzübersicht auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand
2.Erstellung Ersatzrechnungsabschluss auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
3.Erstellung Saldenbestätigung manuell auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand
4.Postversand auf Wunsch des Kunden (blattabhängiges Entgelt Für den Postversand wird standardmäßig das DIN A4-Format verwendet).	
1-3 Auszugsblätter DIN A4	0,95 EUR
4-7 Auszugsblätter DIN A4	1,80 EUR
8-300 Auszugsblätter DIN A4	2,90 EUR

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank[5]

Name der Bank (Zentrale):	Volksbank Halle/Westf. eG
Straße:	Lange Str. 45-49
PLZ/Ort:	33790 Halle (Westf.)
Telefon:	05201/ 181-0
Telefax:	05201/ 181-101
Internet:	www.vb-halle.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.

---

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

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

3 Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

4 Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

5 Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde[6]

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register[7]

Amtsgericht Gütersloh GnR 145

4.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

4.1.5 Geschäftstage der Bank

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

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember
- _____

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

Für 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.

---

6 Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

7 Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

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

Einlösung	_____ EUR
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

Einlösung	_____ EUR
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	5,00 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 (Debitkarte)	0,49/0,99/1,99 EUR	0,00 EUR
mit **unserer** Mastercard (Kreditkarte) mit **unserer** Mastercard (Debitkarte)	0,000 % vom Umsatz mind. 0,00 EUR	2,000 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
mit **unserer** Visa Card (Kreditkarte) mit **unserer** Visa Card (Debitkarte)	0,000 % vom Umsatz mind. 0,00 EUR	2,000 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	0,00 EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU[8] und den EWR-Staaten[9], die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
– Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
– Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (V Pay/Maestro) in Euro	entfällt	- % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU[10] und den EWR-Staaten[11], die kein direktes Kundenentgelt erheben können:		
– Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (V Pay/Maestro) in Euro	entfällt	- % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
– bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	- % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
– bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	- % vom Umsatz mind. 5,00 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) **mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)**	am Schalter	am Geldautomaten
– im Inland und Ausland	- % vom Umsatz mind. - EUR	2,000 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1,000 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz[12] 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.		

8 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).

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

10 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).

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

12 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	nicht vorhanden EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[13]	nicht vorhanden EUR
– digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	nicht vorhanden EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[14]	nicht vorhanden EUR
– girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	5,95 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[15]	9,95 EUR
– girocard Maestro – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	nicht vorhanden EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[16]	nicht vorhanden EUR

Auslandseinsatz[17]
beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder
bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[18]

1,000 % vom Umsatz	mind. 0,77 EUR max. 3,83 EUR

4.4.2 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

• Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[19]	5,95 EUR
– bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	5,95 EUR
– bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
• zzgl. Versandkosten	
– bei Versendung im Inland	0,00 EUR
– bei Versendung in Europa	0,00 EUR
– bei Versendung weltweit	0,00 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier im Inland	35,00 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier ins Ausland	_____ EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier im Inland	_____ EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier ins Ausland	_____ EUR

---

[13] 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.

[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] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

[18] 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.

[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.

- Auslandseinsatz[20] beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[21] 1,000 % vom Umsatz

- Sonstige Serviceleistungen
  - Bestellung physische Karte zu bereits bestehender digitaler Karte _____ EUR
  - Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden 0,00 EUR
  - Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden 0,00 EUR
  - Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden[22] 0,00 EUR
  - Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden[23] 0,00 EUR
  - Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden[24] 0,00 EUR
  - PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden[25] _____ EUR
  - Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden[26] _____ EUR

4.4.2.1 BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte
- pro Jahr 19,95 EUR

Digitale Karte

4.4.2.2 ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte
- pro Jahr 0,00/ 29,95/ 29,95 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr 0,00/ 29,95/ 29,95 EUR

Digitale Karte

4.4.2.3 GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte
- pro Jahr 49,95/ 79,95 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr 49,95/ 79,95 EUR

Digitale Karte

4.4.2.4 Weitere Kartenprodukte

BusinessCard (pro Jahr)	39,95 EUR
Visa BusinessCard Gold (pro Jahr)	109,95 EUR
Mastercard BusinessCard Gold (pro Jahr)	109,95 EUR
Visa ExclusiveCard (pro Jahr)	219,00 EUR
Visa ExclusiveCard Plus (pro Jahr)	299,00 EUR
Mastercard ExclusiveCard (pro Jahr)	269,00 EUR
Mastercard ExclusivCard Plus (pro Jahr)	349,00 EUR

4.4.3 Ausführungsfrist

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

---

[20] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

[21] 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.

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

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

[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.

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.4.4 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Vormerkung einer Lastschriftsperre auf Wunsch des Kunden	6,00 EUR
PIN-Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden (Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)	5,00

4.5 Überweisungsverkehr

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

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

4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums[27] (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen[28]

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

14.30	Uhr an Geschäftstagen der Bank.

Bei Echtzeitüberweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

[27] 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.

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

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[29] Beleghafter Überweisungsauftrag Echtzeitüberweisungsauftrag[30]	max. ein Geschäftstag max. zwei Geschäftstage max. 10 Sekunden

– Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag[31] Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

[29] Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).
[30] Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.
[31] Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

4.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

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

	Überweisungsmodalitäten		
	je Überweisung vom Zahlungskonto		
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag
Überweisungsart			
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,99 / 1,49 / 2,49 EUR	0,00 / 0,29 / 0,00 EUR	0,00 / 0,29 / 0,19 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,99 / 1,49 / 2,49	0,00 / 0,29 / 0,00 EUR	0,00 / 0,29 / 0,19 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	0,99 / 1,49 / 2,49 EUR	0,00 / 0,29 / 0,00 EUR	0,00 / 0,29 / 0,19 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungs-dienstleister	0,99 / 1,49 / 2,49 EUR	0,00 / 0,29 / 0,00 EUR	0,00 / 0,29 / 0,19 EUR
Überweisung mit Konto-nummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	7,50 EUR	7,50 EUR	7,50 EUR

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

4.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

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

Höhe der Entgelte

Zielland	**Überweisungs-betrag** bis zu EUR	**Konventionelle Abwicklung** EUR	**Abwicklung im** _____ EUR
Alle Länder	keine Grenze	7,50	-
	zzgl. bei Ausführung in Fremdwährung -Courtage	0,25‰ vom EUR-Gegenwert, mind. 2,50 max. 100,00	

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	0,00 EUR

Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	10,00 EUR
Daueraufträg:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR	Abwicklung im _____ EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	keine Betragsgrenzen	-	-
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	keine Betragsgrenzen	-	-
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	keine Betragsgrenzen	7,50	-

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR[32]) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung[33]) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten[34])

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[35].

[32] 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.

[33] Zum Beispiel US-Dollar.

[34] 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).

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

4.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

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

Zielland	Überweisungs-betrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR	Abwicklung im _____ EUR
Alle Länder	keine Grenzen	7,50	-
	zzgl. bei Ausführung in Fremdwährung -Courtage	0,25‰ vom EUR-Gegenwert, mind. 2,50 max. 100,00	

4.5.2.1.2.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten)

Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

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

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

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungs-betrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung 0 EUR	Konventionelle Abwicklung 1 EUR	als Echtzeitüberweisung in Euro 0 EUR
SEPA-Drittstaaten[36]	keine Grenzen			beleghaft 0,99 / 1,49 / 2,49 EUR
				elektronisch übermittelt 0,00 / 0,29 / 0,00
Alle Länder	keine Grenzen	7,50	27,50	
	zzgl. bei Ausführung in Fremdwährung -Courtage		0,25‰ vom EUR-Gegenwert, mind. 2,50 max. 100,00	
als Eilüberweisung zusätzlich	keine Grenzen	5,00	5,00	
Übrige Länder	**Preis auf Nachfrage**			

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,95 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden (Rückruf taggleich)	10,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Wiederaufnahme nach 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.

[36] 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.

Höhe der Entgelte

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

Absenderland/Währung	**Überweisungs-betrag** bis zu EUR	**Konventionelle Abwicklung** EUR	**Abwicklung im** _____ EUR
Alle Länder	keine Grenzen	7,50	-
	zzgl. bei Ausführung in Fremdwährung -Courtage	0,25‰ vom EUR-Gegenwert, mind. 2,50 max. 100,00	
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 12:00 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[37] 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.

[37] Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

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

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

4.7 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.
Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.