

# Preis- und Leistungsverzeichnis

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

## Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Konto	4
3.1	Privatkunde	4
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	6
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	6
4.2	Lastschriftverkehr	7
4.3	Bargeldauszahlung	8
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	9
4.5	Überweisungsverkehr	11
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	17
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	18
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	18
5.1	Allgemein	18
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	19
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	19
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	19
5.5	Reiseschecks	19
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	20
6	Kredite	20
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	20
6.2	Avale	21
7	Auskünfte	21
7.1	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	21
7.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	21
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	21
9	Wertpapiergeschäft	21
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	21
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	23
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	24
10	Sonstiges	25
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	26

## **1 Sparkonto**

### **1.1 Allgemeine Entgelte**

Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	0,00
Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	5,00 EUR
Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde <sup>1</sup>	10,00 EUR
Verwahrungsentgelt für Sparbücher pro Jahr	0,00

### **1.2 Vermögenswirksames Sparen**

Übertragung eines vermögenswirksamen Sparvertrages auf einen anderen Anbieter auf Wunsch des Kunden	15,00 EUR
Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)	15,00 EUR

## **2 Zinssätze für Einlagen**

(Die Berechnung negativer Zinsen erfolgt nur, wenn die Zulässigkeit dieser Berechnung Gegenstand einer Vereinbarung zwischen Bank und Kunden ist.)

<b>Produkt</b>	<b>Zinssatz</b>
siehe Preisaushang	%

<sup>1</sup> Wird nur berechnet, wenn der Kunde den Verlust oder die Beschädigung seiner Sparurkunde zu vertreten hat.  
134 200 DGNexolution FA 12.25

**3****Konto****3.1****Privatkunde****3.1.1****Kontoführung**

<b>Produkt</b>	<b>EUR</b>
<b>Giro Privat</b>	
Grundpreis	3,90
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte*	
• Bartransaktionen	
› Bareinzahlung u. -auszahlung am Schalter	0,50
› Bareinzahlung u. -auszahlung am Geldautomat	0,10
• Überweisung	
› Ausführung	
» beleghaft vollständig ausgefüllt/Eingabe am Schalter	1,00/2,00
» beleglos	
- OnlineBanking	0,10
- Datenträgeraustausch/Datenfernübertragung	0,30
- telefonisch ohne Telefonbanking	2,00
- Dauerauftrag	0,30
› Gutschrift	0,30
• Lastschrift	
› Einlösung	0,30
• Scheck	
› Einzug	0,30
› Einlösung	0,30
<b>Giro Grenzenlos (Komplettpaket)</b>	
Grundpreis	9,90
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte*	
› Ausführung	
» beleghaft vollständig ausgefüllt/Eingabe am Schalter	0,00/0,00
<b>Giro Online</b>	
Grundpreis (5 Freiposten a 0,30 € bei beleglosen Buchungen)	2,90
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte*	
• Bartransaktionen	
› Bareinzahlung u. -auszahlung am Schalter	0,50
› Barauszahlung am Geldautomat	0,10
• Überweisung	
› Ausführung	
» beleghaft	2,00
» beleglos	
- OnlineBanking	0,10
- Datenträgeraustausch/Datenfernübertragung	0,30
- telefonisch ohne Telefonbanking	2,00
- Dauerauftrag	0,10
› Gutschrift	0,30
• Lastschrift	
› Einlösung	0,30

• Scheck	
› Einzug	0,30
› Einlösung	0,30
<b>Basis-Konto</b>	
Grundpreis	6,00
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte*	
• Bartransaktionen	
› Bareinzahlung u. -auszahlung am Schalter	0,50
› Barauszahlung am Geldautomat	0,10
• Überweisung	
› Ausführung	
» beleghaft vollständig ausgefüllt/Eingabe am Schalter	1,00/2,00
» beleglos	
- OnlineBanking	0,10
- Datenträgeraustausch/Datenfernübertragung	0,30
- telefonisch ohne Telefonbanking	2,00
- Dauerauftrag	0,30
› Gutschrift	0,30
• Lastschrift	
› Einlösung	0,30
• Scheck	
› Einzug	0,30
› Einlösung	0,30
<b>VR-MeinKonto</b>	
Grundpreis	0,00
=====	=====
*(Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist)	

### 3.1.2

#### Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker <sup>2</sup>	1,00 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen <sup>3</sup>	1,40 – 2,20 EUR
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 10 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall <sup>4</sup>	1,40 – 2,20 EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlusssdublikats auf Verlangen des Kunden <sup>5</sup>	
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	2,50 EUR
• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	10,00 EUR

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

<sup>3</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

<sup>4</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

<sup>5</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

## **4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden**

### **4.1 Allgemeine Informationen zur Bank**

#### **4.1.1 Name und Anschrift der Bank<sup>6</sup>**

Name der Bank (Zentrale): Volksbank Gebhardshain eG  
Straße: Kirchplatz 4  
PLZ/Ort: 57580 Gebhardshain  
Telefon: 02747/9208-0  
Telefax: 02747/9208-90  
Internet: [www.vbgebhardshain.de](http://www.vbgebhardshain.de)

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

#### **4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde<sup>7</sup>**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

#### **4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register<sup>8</sup>**

Amtsgericht Montabaur Registerkennzeichen GnR 273

#### **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.

---

<sup>6</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

<sup>7</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

<sup>8</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

#### 4.1.6 Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

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

#### 4.2 Lastschriftverkehr

##### 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 1,45 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 10,00 EUR

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift  
wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank 1,45 EUR

**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).

<b>Bargeldauszahlung an eigene Kunden</b>	am Schalter	am Geldautomaten
mit <b>unserer</b> girocard (Debitkarte)	0,50 EUR	0,10 EUR
mit <b>unserer</b> Mastercard (Kreditkarte)	_____ % vom Umsatz	2 % vom Umsatz
mit <b>unserer</b> Mastercard (Debitkarte)	mind. _____ EUR	mind. 5,00 EUR
mit <b>unserer</b> Visa Card (Kreditkarte)	_____ % vom Umsatz	2 % vom Umsatz
mit <b>unserer</b> Visa Card (Debitkarte)	mind. _____ EUR	mind. 5,00 EUR

**Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)**

<b>mit girocard (Debitkarte)</b>	am Schalter	am Geldautomaten
– bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	0,00 EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU <sup>9</sup> und den EWR-Staaten <sup>10</sup> , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
– Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
– Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (V Pay) in Euro	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 3,00 EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU <sup>11</sup> und den EWR-Staaten <sup>12</sup> , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
– Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (V Pay) in Euro	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 3,00 EUR
– bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 3,00 EUR
– bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 3,00 EUR

<sup>9</sup> 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).

<sup>10</sup> EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

<sup>11</sup> 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).

<sup>12</sup> EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).



mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– im Inland und Ausland	3 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz <sup>13</sup> bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten)		
Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.		

#### 4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

##### 4.4.1 Debitkarten

###### 4.4.1.1 girocard

– girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	6,00 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>14</sup>	15,00 EUR
– girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	6,00 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>15</sup>	15,00 EUR

###### Auslandseinsatz<sup>16</sup>

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder  
bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten<sup>17</sup>

1 % vom Umsatz	mind. 1,00 EUR max. 3,00 EUR
----------------	---------------------------------

##### 4.4.2 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

• Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>18</sup>	15,00 EUR
– bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	15,00 EUR
– bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
• zzgl. Versandkosten	
– bei Versendung im Inland	1,40 EUR
– bei Versendung in Europa	1,80 EUR
– bei Versendung weltweit	3,00 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier im Inland	60,00 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

<sup>13</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> 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 <sup>19</sup> beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>20</sup>	1 % vom Umsatz
• Sonstige Serviceleistungen	
– Bestellung physische Karte zu bereits bestehender digitaler Karte	_____ EUR
– Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand EUR
– Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	6,00 EUR
– Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden <sup>21</sup>	5,00 EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden <sup>22</sup>	3,00 EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden <sup>23</sup>	5,00 EUR
– PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden <sup>24</sup>	_____ EUR
– Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden <sup>25</sup>	_____ EUR

#### 4.4.2.1 BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte	
• pro Jahr	25,00(im ersten Jahr kostenlos) EUR
Digitale Karte	

#### 4.4.2.2 DirectCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte	
Digitale Karte	
• pro Jahr	24,00 (im ersten Jahr gebührenfrei) EUR

#### 4.4.2.3 ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte	
• pro Jahr	36,00 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	25,00 EUR
Digitale Karte	

#### 4.4.2.4 GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte	
• pro Jahr	84,00 EUR
– ab 3.000,-- EUR Umsatz jährlich	69,00 EUR
– ab 6.000,-- EUR Umsatz jährlich	54,00 EUR
– ab 9.000,-- EUR Umsatz jährlich	39,00 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	50,00 EUR
Digitale Karte	

#### 4.4.2.5 VR-GoldKombi – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard und Visa)

• pro Jahr	120,00 EUR
– ab 3.000,-- EUR Umsatz jährlich	105,00 EUR
– ab 6.000,-- EUR Umsatz jährlich	90,00 EUR
– ab 9.000,-- EUR Umsatz jährlich	75,00 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	75,00 EUR

<sup>19</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>20</sup> 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.

<sup>21</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>22</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>23</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>24</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>25</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

#### 4.4.2.6 ExclusiveCard Plus – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte

- pro Jahr

299,00 EUR

#### 4.4.2.7 BusinessCard Gold – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard und Visa)

- pro Jahr

84,00 EUR

#### 4.4.3 Ausführungsfrist

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

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

#### 4.5 Überweisungsverkehr

##### 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<sup>26</sup> (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen<sup>27</sup>

##### 4.5.1.1 Überweisungsauftrag

##### 4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

Die Annahme für belegte Überweisungen ist in allen Geschäftsstellen der Volksbank Gebhardshain eG bis 1 Stunde vor Ende der Öffnungszeiten der jeweiligen Geschäftsstelle an den Geschäftstagen der Bank möglich.

Uhr an Geschäftstagen der Bank.

Bei Echtzeitüberweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Złoty, 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 <sup>28</sup>	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeitüberweisungsauftrag <sup>29</sup>	max. 10 Sekunden

– Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>30</sup>	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

#### 4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

<sup>28</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

<sup>29</sup> Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

<sup>30</sup> 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	1,00 EUR, bei Giro Online 2,00 EUR (komplett ausgefüllt)	0,10 EUR	0,30 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	1,00 EUR, bei Giro Online 2,00 EUR (komplett ausgefüllt)	0,10 EUR	0,30 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	1,00 EUR, bei Giro Online 2,00 EUR (komplett ausgefüllt)	0,10 EUR	0,30 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungs- dienstleister	1,00 EUR, bei Giro Online 2,00 EUR (komplett ausgefüllt)	0,10 EUR	0,30 EUR
Überweisung mit Konto- nummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	0,1% mind. 15,00 EUR, max. 200,00 EUR + 5,00 beleghaft	0,1% mind. 15,00 EUR, max. 200,00 EUR	0,1% mind. 15,00 EUR, max. 200,00 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	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
alle Länder		0,1% mind. 15,00 EUR, max. 200,00 EUR + 20,00 / 40,00 EUR OUR-Regelung + 5,00 EUR beleghaft
bei Fremdwährung zzgl. Courtagen		0,025% mind. 2,50 EUR, max. 100,00 EUR

#### 4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,45 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	25,00 EUR

Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden 10,00 (bei eingescannten Überweisungen 5,00 EUR) EUR

Dauerauftrag:

Einrichtung auf Wunsch des Kunden	1,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	1,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	1,00 EUR

#### 4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	unbegrenzt	Buchungsposten
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	unbegrenzt	Buchungsposten
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	unbegrenzt	0,1%, mind. 15,00 EUR, max. 200,00 EUR zzgl. Courtage 0,025%, mind. 2,50 EUR, max. 100,00 EUR

#### 4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR<sup>31</sup>) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung<sup>32</sup>) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten<sup>33</sup>)

##### 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<sup>34</sup>.

<sup>31</sup> 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.

<sup>32</sup> Zum Beispiel US-Dollar.

<sup>33</sup> 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).

<sup>34</sup> 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	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
alle Länder	unbegrenzt	0,1%, mind. 15,00 EUR, max. 200,00 + 5,00 EUR beleghaft, zzgl. Courtage 0,025%, mind. 2,50 EUR, max. 100,00 EUR

#### 4.5.2.1.2.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten)

##### Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

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

##### Hinweis:

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

##### Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung		als Echtzeitüberweisung in Euro
		0 EUR	1 EUR	
alle Länder	bis zu EUR unbegrenzt	0,1%, mind. 15,00 EUR, max. 200,00 + 5,00 EUR beleghaft, zzgl. Courtage 0,025%, mind. 2,50 EUR, max. 100,00 EUR	0,1%, mind. 15,00 EUR, max. 200,00 + 5,00 EUR beleghaft + 20,00 / 40,00 EUR OUR-Regelung, zzgl. Courtage 0,025%, mind. 2,50 EUR, max. 100,00 EUR	0 EUR
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage			

#### 4.5.2.1.3

#### Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	25,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,45 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	10,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	1,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	1,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	1,00 EUR

#### 4.5.2.2

#### Überweisungsgutschriften

##### Entgeltpflichtiger

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

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

##### Hinweis:

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

##### Höhe der Entgelte

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

Absenderland/Währung	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
alle Länder	unbegrenzt	0,1%, mind. 15,00 EUR, max. 200,00 EUR zzgl. Courtage 0,025%, mind. 2,50 EUR, max. 100,00 EUR
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](http://www.genofx.dzbank.de) ab 14:00 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.

### **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<sup>35</sup> 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](http://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.

<sup>35</sup> Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

#### 4.7

#### Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den 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](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank 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/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden\\_node.html](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.

## 5

### Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden

#### Hinweise:

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

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

### 5.1

#### Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)	10,00 EUR Pauschalpreis (bis 100 Stück) EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	10,00 EUR Pauschalpreis (bis 100 Stück) EUR
Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR EUR
Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks	50,00 EUR EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	Buchungsposten EUR
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	Buchungsposten EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	6,00 EUR EUR

## 5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

### 5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	1,50 ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR 200,00 EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR 200,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens maximal	2,50 EUR 100,00 EUR

### 5.2.2 per Bankscheck

in Euro:	1,50 ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR 200,00 EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR 200,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens maximal	2,50 EUR 100,00 EUR

## 5.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)

in Euro:	1,50 ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR 200,00 EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR 200,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens maximal	2,50 EUR 100,00 EUR

## 5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

### 5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut <sup>36</sup>	Bearbeitungsvaluten der DZ BANK werden ohne Aufschlag übernommen
aus Scheckrückgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen	am Tag der Belastung

### 5.4.2 bei Belastungen

Scheck	am Tag der Belastungs- buchung für die Bank
Scheckrückgabe zulasten des Zahlungsempfängers	am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift

## 5.5 Reiseschecks

- auf Euro lautende Reiseschecks

<sup>36</sup> Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.  
134 200 DGNexolution FA 12.25

Verkauf von Euro-Reiseschecks	_____ %,	mindestens _____ EUR
Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	_____ %,	mindestens _____ EUR
Rücknahme von Euro-Reiseschecks	_____ %,	mindestens _____ EUR
• auf Fremdwährung lautende Reiseschecks		
Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	_____ %,	mindestens _____ EUR
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	_____ %,	mindestens _____ EUR
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	_____ %,	mindestens _____ EUR

## 5.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

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

### (1) Abrechnungskurs

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

### (2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

Die Ermittlung der jeweiligen Devisenkurse findet durch die DZ BANK AG Deutsche Zentral-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](http://www.genofx.dzbank.de) ab 14:00 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

#### 6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden <sup>37</sup>	_____ EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan <sup>38</sup>	0,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden <sup>39</sup>	10,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	50,00 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	25,00 EUR

<sup>37</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>38</sup> Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

<sup>39</sup> Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobiliär-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

### 6.1.2 bei der Sicherheitenbearbeitung

Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	20,00 EUR
Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren)	20,00 EUR
Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	50,00 EUR/ Stunde
Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen)	75,00 EUR
sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht bis 1% der GS, mind. 150,00 EUR	

### 6.2 Avale

Provision	einm. Bearbeitungsgebühr von 50,-- € + mind. 3,00 % EUR
-----------	---

### 7 Auskünfte

#### 7.1 Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)

Bankauskunft im Inland einholen	15,00 EUR
Bankauskunft im Ausland einholen	15,00 EUR
sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)	15,00 EUR

#### 7.2 Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)

Auskunft erteilt	15,00 EUR
------------------	-----------

### 8 Schrankfächer/Verwahrstücke

Schließfachmaße Höhe x Breite x Tiefe in cm	Mietpreis pro Jahr (inkl. USt)
<b>klein</b> 10x25x39	50,00 EUR
<b>mittel</b> 18x25x39	70,00 EUR
<b>groß</b> 30x25x39	100,00 EUR

Einlagerung von Verwahrstücken Höhe x Breite x Tiefe in cm des Verwahrstücks	Vergütung pro Monat (inkl. USt)

Mietpreis für Sparbuchschießfächer (inkl. USt) für

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 9 Wertpapiergeschäft

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

### 9.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)

#### Wertpapierdepot (Standard)

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	Provision: % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Kurswert/Minimum	Provision: % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Kurswert/Minimum
Aktien	1,00%/20,00EUR	0,50%/15,00EUR	1,00%/30,00EUR	0,50%/15,00EUR
Optionsscheine	1,00%/20,00EUR	0,50%/15,00EUR	1,00%/30,00EUR	0,50%/15,00EUR
Verzinsliche Wertpapiere	0,50%/20,00EUR	0,25%/15,00EUR	0,50%/30,00EUR	0,25%/15,00EUR
Wandelanleihen/Optionsanleihen	0,50%/20,00EUR	0,25%/15,00EUR	0,50%/30,00EUR	0,25%/15,00EUR
Zero Bonds	0,50%/20,00EUR	0,25%/15,00EUR	0,50%/30,00EUR	0,25%/15,00EUR
Genussscheine/Genussrechte	0,50%/20,00EUR	0,25%/15,00EUR	0,50%/30,00EUR	0,25%/15,00EUR
Investmentanteile über Börse	0,50%/20,00EUR	0,25%/15,00EUR	0,50%/30,00EUR	0,25%/15,00EUR
Bezugsrechte/Teilrechte	1,00%/20,00EUR	1,00%/15,00EUR	1,00%/30,00EUR	1,00%/15,00EUR
Sonstige Wertpapiere	1,00%/20,00EUR	1,00%/15,00EUR	1,00%/30,00EUR	1,00%/15,00EUR
Investmentanteile außerbörslich	keine Provision	keine Provision	keine Provision	keine Provision

Entgelt pro Sparplanausführung

2 % der Sparrate

Mindestgebühr pro Rate

1,30 EUR

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

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

Limitvormerkung,<sup>40</sup> -änderung und -streichung

5,00 EUR pro Auftrag

#### meinDepot (für Kunden von 18 - 30 Jahren)

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	Provision: <input type="checkbox"/> % vom Kurswert/Minimum <input type="checkbox"/> EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: EUR pro Stück/Minimum	Provision: <input type="checkbox"/> % vom Kurswert/Minimum <input type="checkbox"/> EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Kurswert/Minimum
Aktien		4,95		0,50%/15,00EUR
Optionsscheine		4,95		0,50%/15,00EUR
Verzinsliche Wertpapiere		4,95		0,25%/15,00EUR
Wandelanleihen/Optionsanleihen		4,95		0,25%/15,00EUR
Zero Bonds		4,95		0,25%/15,00EUR
Genussscheine/Genussrechte		4,95		0,25%/15,00EUR
Investmentanteile über Börse		4,95		0,25%/15,00EUR
Bezugsrechte/Teilrechte		4,95		1,00%/15,00EUR
Sonstige Wertpapiere		4,95		1,00%/15,00EUR
Investmentanteile außerbörslich	keine Provision	keine Provision	keine Provision	keine Provision

<sup>40</sup> Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

Entgelt pro Sparplanausführung

0,00 EUR

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

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

Limitvormerkung,<sup>41</sup> -änderung und -streichung

0,00 EUR pro Auftrag

### 9.1.2 Erwerb und Rückgabe von Investmentanteilen (außerbörslich)

## 9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

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

#### Wertpapierdepot (Standard)

Die Berechnung erfolgt jährlich für das abgelaufene Jahr auf den Depotbestand per 31.12. des abgelaufenen Jahres.<sup>42</sup>

	Berechnungsmodus	Girosammelverwahrung	Streifbandverwahrung	Wertpapierrechnung
Aktien	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
Optionsscheine	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
Verzinsliche Wertpapiere	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
Inhaberschuldverschreibungen				
eigene	kostenfrei			
Verbund	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
fremd	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
Wandelanleihen	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
Optionsanleihen	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
Zero Bonds	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
Genussscheine	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
Investmentanteile	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
Verbund	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
fremd	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
Bezugsrechte/Teilrechte	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
Sonstige Wertpapiere	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%
Bestände ohne Kurswert	Kurswert zzgl. Mwst.	0,15%	0,15%	0,20%

– Mindestpreis pro Depot (inkl. USt) 11,90 EUR

– Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt) 3,57 EUR

– Depot ohne Bestand (inkl. USt) 11,90 EUR

<sup>41</sup> Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

<sup>42</sup> Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

## meinDepot (für Kunden von 18 – 30 Jahren)

Die Berechnung erfolgt jährlich für das abgelaufene Jahr auf den Depotbestand per 31.12. des abgelaufenen Jahres.<sup>43</sup>

– Preis pro Depot (inkl. USt)	0,00 EUR
– Preis pro Bestandsposten (inkl. USt)	0,00 EUR
– Depot ohne Bestand (inkl. USt)	0,00 EUR

### 9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

Girosammelverwahrung	100,00 EUR
Streifbandverwahrung	100,00 EUR
Wertpapierrechnung	100,00 EUR

### 9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von

	Inland EUR	Ausland EUR
jungen Aktien	7,50	10,00
Options-, Wandelanleihen	7,50	10,00
Genussscheinen	7,50	10,00

### 9.2.4 Entfällt

### 9.2.5 Entfällt

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen	10,00 EUR
---	-----------

### 9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	10,00 EUR
Zweitschriften (inkl. USt) <sup>44</sup>	10,00 EUR

### 9.2.8 Weitere Dienstleistungen

Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	10,00 EUR
Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden (inkl. USt)	30,00 EUR

## 9.3 Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)

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

<sup>43</sup> Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

<sup>44</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.



**9.3.2 Entfällt**

**9.3.3 Entfällt**

**9.3.4 Entfällt**

**10 Sonstiges**

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	20,00 EUR
– ansonsten <sup>45</sup>	10,00 EUR
Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	kostenfrei EUR
Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	1,00 EUR
Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,25 EUR
Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	50,00 + fremde Auslagen EUR
– ansonsten	20,00 EUR
Vertrag zugunsten Dritter	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	30,00 EUR
– ansonsten	30,00 EUR
Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	20,00 EUR
– ansonsten	20,00 EUR
Erträgnisaufstellung	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	15,00 EUR
– ansonsten	15,00 EUR
Kontosperre im Auftrag des Kunden	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	kostenfrei EUR
– ansonsten	kostenfrei EUR
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) <sup>46</sup>	30,00 + fremde Auslagen EUR
Mahnung <sup>47</sup>	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	kostenfrei EUR
– ansonsten	Auslagenersatz EUR
Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht)	75,00 EUR
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden	75,00 EUR

<sup>45</sup> Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobiliär-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

<sup>46</sup> Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

<sup>47</sup> Kostenlos, wenn bei einem Verbraucherkreditvertrag dem Kreditnehmer während seines Vertrages der gesetzliche Verzugszinssatz berechnet wird oder der Kunde erst durch die Mahnung in Verzug gerät.

Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden durch die Mahnung verursacht wurde.

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](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank 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/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden\\_node.html](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.