Preis- und Leistungsverzeichnis

Auszug für den Zahlungsverkehr und das Kartengeschäft

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

Gültig ab 01.08.2026

VBU
Volksbank im Unterland eG
Georg-Kohl-Str. 34
74336 Brackenheim

Inhaltsverzeichnis

3 Konto 3

3.1 Kontoführung 3
3.2 Kontoauszug 5
3.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen 6

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden 7

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank 7
4.2 Lastschriftverkehr 8
4.3 Bargeldauszahlung 8
4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr 10
4.5 Überweisungsverkehr 11
4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften 19
4.7 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit 20

5 Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden 21

5.1 Allgemein 21
5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage) 21
5.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten) 21
5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr 22
5.5 Reiseschecks (entfällt) 22
5.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften 22

10 Sonstiges 23

11 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit 24

3 Konto

3.1 Kontoführung

Privatkunden	VBU-Girokonto Basis	VBU-Girokonto Plus[1]	VBU-Girokonto Extra	VBU-Girokonto Premium	VBU-Maxx[2]	Basiskonto Basis/Plus/ Extra/ Premium
Monatlicher Grundpreis (Kontoführung)	**2,95 EUR**	**4,95 EUR**	**6,95 EUR**	**8,95 EUR**	**-,-- EUR**	(siehe jeweiliges Modell)
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden zusätzlich nur dann berechnet, wenn die Zahlungsvorgänge im Auftrag des Kunden fehlerfrei ausgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.						
Bargeldeinzahlung/Bargeldauszahlung						
am Geldautomaten	-,-- EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	
am Schalter[3]	2,50 EUR	2,50 EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	
Im Grundpreis enthaltene Anzahl von Gesamtfreiposten für grau markierte Vorgänge pro Monat	**0**	**40**	**60**	**100**	**-**	
Überweisung (Standard- oder Echtzeitüberweisung)						
Gutschrift einer Überweisung	0,12 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	-,-- EUR	
Überweisung OnlineBanking	0,12 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	-,-- EUR	
Überweisung SB-Terminal	0,12 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	-,-- EUR	
Dauerauftragsausführung pro Überweisung	0,12 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	-,-- EUR	
Überweisung beleghaft	2,50 EUR	2,50 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	-,-- EUR	
Überweisung Telefonbanking	2,50 EUR	2,50 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	-,-- EUR	
Dauerauftrag Einrichtung/Änderung	0,50 EUR	0,50 EUR	0,50 EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	
Lastschrift						
Lastschrifteinzug	0,12 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	-,-- EUR	
Lastschrifteinlösung	0,12 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	-,-- EUR	
Scheck (Inland)						
Scheckeinzug	2,50 EUR	2,50 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	-,-- EUR	
Scheckeinlösung	2,50 EUR	2,50 EUR	0,12 EUR	0,12 EUR	-,-- EUR	
Kontoauszug (ein Auszug pro Monat frei)[4] Als Kommunikationsmittel wird das elektronische Postfach vereinbart						
elektronischer Kontoauszug (Standard)	-,-- EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	
auf Wunsch: Kontoauszugsdrucker (Sonderleistung)	1,00 EUR	0,50 EUR	0,50 EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	
auf Wunsch: Postzusendung (Sonderleistung)	2,00 EUR	2,00 EUR	2,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR	
Ausgabe Debitkarte						
girocard (pro Monat)	0,50 EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	
jede weitere girocard (pro Monat)	0,50 EUR	0,50 EUR	0,50 EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	
digitale girocard (pro Monat)	0,50 EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	-,-- EUR	
Digitales Banking						
Freiposten TAN/Direktfreigabe pro Monat	0	5	10	50	-	
VR-SecureGo-TAN/Direktfreigabe[5]	0,10 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR	-,-- EUR	
Sollzinssatz für eingeräumte Kontoüberziehung (Dispositionskredit)	**10,950% p.a.**	**10,950% p.a**	**10,950% p.a**	**10,950% p.a**	**-**	
Sollzinssatz für geduldete Kontoüberziehung[6]	**10,950% p.a.**	**10,950% p.a**	**10,950% p.a**	**10,950% p.a**	**-**	

[1] Für junge Erwachsene ist das Konto bis zur Vollendung ihres 25. Lebensjahres entgeltfrei; danach gelten die aufgeführten Entgelte im Modell VBU-Girokonto Plus. Für Schüler, Auszubildende und Studenten ist das Konto bei Vorlage eines entsprechenden Nachweises bis zur Vollendung ihres 27. Lebensjahres entgeltfrei; danach gelten die aufgeführten Entgelte im Modell VBU-Girokonto Plus.

[2] Gilt für alle Kunden bis zur Vollendung ihres 18. Lebensjahres; bei Postzusendung: 1 Kontoauszug im Jahr frei.

[3] Bargeldeinzahlungen sind kostenlos, wenn sie zur Erfüllung einer gegenüber der Bank bestehenden vertraglichen Verpflichtung genutzt werden.

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

[5] Das Entgelt wird nur berechnet, wenn ein vom Kunden autorisierter Zahlungsauftrag oder Wertpapierauftrag ausgeführt worden ist.

[6] Geduldete Kontoüberziehung ist die von der Bank vorübergehend geduldete Überziehung des laufenden Kontos ohne zugesagte Dispositionslinie oder über den zugesagten Dispositionskredit hinaus.

VBU-Geschäftskonto

Monatlicher Grundpreis (Kontoführung)	**13,95 EUR**
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden zusätzlich nur dann berechnet, wenn die Zahlungsvorgänge im Auftrag des Kunden fehlerfrei ausgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.	
Bargeldeinzahlung/Bargeldauszahlung	
am Geldautomaten	1,00 EUR
am Schalter	3,00 EUR
Überweisung (Standard- oder Echtzeitüberweisung)	
Gutschrift einer Überweisung	0,35 EUR
Überweisung OnlineBanking	0,25 EUR
Überweisung SB-Terminal	0,25 EUR
Dauerauftragsausführung pro Überweisung	0,30 EUR
Überweisung beleghaft	2,50 EUR
Überweisung Telefonbanking	2,50 EUR
Dauerauftrag Einrichtung/Änderung	-,-- EUR
Lastschrift	
Lastschrifteinzug	0,25 EUR
Firmenlastschrifteinlösung	1,50 EUR
Basislastschrifteinlösung	0,35 EUR
Scheck (Inland)	
Scheckeinzug	1,00 EUR
Scheckeinlösung	1,00 EUR
Kontoauszug Als Kommunikationsmittel wird das elektronische Postfach vereinbart	
elektronischer Kontoauszug (Standard)	-,-- EUR
auf Wunsch: Kontoauszugsdrucker (Sonderleistung)	0,50 EUR
auf Wunsch: Postzusendung (Sonderleistung)	2,00 EUR
Ausgabe Debitkarte	
girocard (pro Monat)	0,50 EUR
digitale girocard (pro Monat)	-,-- EUR
elektronische Bankdienstleistungen	
EBICS-Nutzungsentgelt pro Monat	4,50 EUR
EBICS-Nutzungsentgelt pro Kunden ID pro Monat	7,00 EUR
Service-RZ Umsatzabfrage pro Monat	4,50 EUR
Sollzinssatz für eingeräumte Kontoüberziehung (Dispositionskredit)	**10,950% p.a.**
Sollzinssatz für geduldete Kontoüberziehung[7]	**14,950% p.a.**

VBU-Währungskonto

Monatlicher Grundpreis (Kontoführung)	**3,00 EUR**

[7] Geduldete Kontoüberziehung ist die von der Bank vorübergehend geduldete Überziehung des laufenden Kontos ohne zugesagte Dispositionslinie oder über den zugesagten Dispositionskredit hinaus.

VBU-Vereinskonto

Monatlicher Grundpreis (Kontoführung)	**-,-- EUR**
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden zusätzlich nur dann berechnet, wenn die Zahlungsvorgänge im Auftrag des Kunden fehlerfrei ausgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.	
Bargeldeinzahlung/Bargeldauszahlung	
am Geldautomaten	-,-- EUR
am Schalter	-,-- EUR
Überweisung (Standard- oder Echtzeitüberweisung)	
Gutschrift einer Überweisung	-,-- EUR
Überweisung OnlineBanking	-,-- EUR
Überweisung SB-Terminal	-,-- EUR
Dauerauftragsausführung pro Überweisung	-,-- EUR
Überweisung beleghaft	-,-- EUR
Überweisung Telefonbanking	-,-- EUR
Dauerauftrag Einrichtung/Änderung	-,-- EUR
Lastschrift	
Lastschrifteinzug	-,-- EUR
Firmenlastschrifteinlösung	-,-- EUR
Basislastschrifteinlösung	-,-- EUR
Scheck (Inland)	
Scheckeinzug	-,-- EUR
Scheckeinlösung	-,-- EUR
Kontoauszug Als Kommunikationsmittel wird das elektronische Postfach vereinbart	
elektronischer Kontoauszug (Standard)	-,-- EUR
auf Wunsch: Kontoauszugsdrucker (Sonderleistung)	-,-- EUR
auf Wunsch: Postzusendung (Sonderleistung)	2,00 EUR
Ausgabe Debitkarte	
girocard (pro Monat)	-,-- EUR
digitale girocard (pro Monat)	-,-- EUR
elektronische Bankdienstleistungen	
EBICS-Nutzungsentgelt pro Monat	4,50 EUR
EBICS-Nutzungsentgelt pro Kunden ID pro Monat	7,00 EUR
Service-RZ Umsatzabfrage pro Monat	4,50 EUR
Sollzinssatz für eingeräumte Kontoüberziehung (Dispositionskredit)	**10,950% p.a.**
Sollzinssatz für geduldete Kontoüberziehung[8]	**10,950% p.a.**

[8] Geduldete Kontoüberziehung ist die von der Bank vorübergehend geduldete Überziehung des laufenden Kontos ohne zugesagte Dispositionslinie oder über den zugesagten Dispositionskredit hinaus.

3.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker[9]	siehe Preise der verschiedenen Kontomodellen unter Punkt 3.1
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen[10]	2,00 EUR
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 180 Tagen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall[11]	-,-- EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplikats auf Verlangen des Kunden[12]	
maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	5,00 EUR
manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	5,00 EUR

3.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Geldwechsel in Rollen (inkl. Münzrollengeber)	
Für eigene Kunden	-,-- EUR
Für fremde Kunden 0,01/0,02/0,05/0,10	0,50 EUR
0,20/0,50/1,00/2,00	0,50 EUR
Münz- und Scheingeldannahme Deutsche Mark	10,00 EUR

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

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

[11] Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

[12] 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[13]

Name der Bank (Zentrale):	VBU Volksbank im Unterland eG
Straße:	Georg-Kohl-Str. 34
PLZ/Ort:	74336 Brackenheim
Telefon:	07135 178-0
Telefax:	07135 178-190
Internet:	www.vbu-volksbank.de
Beschwerdestelle:	beschwerdemanagement@vbu-volksbank.de

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

4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde[14]

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register[15]

Amtsgericht Stuttgart 100206

4.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

4.1.5 Geschäftstage der Bank[16]

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.

---

[13] Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

[14] Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

[15] Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

[16] Endet die Öffnungszeit der jeweiligen Geschäftsstelle der Bank zu einer früheren Uhrzeit, so ist die Annahmezeit für beleghafte Aufträge an diesen Geschäftstagen auf 30 Minuten vor Ende der Öffnungszeit festgelegt. Die Öffnungszeiten sind im öffentlichen Aushang je Filiale oder online unter www.vbu-volksbank.de einsehbar.

4.1.6 Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

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

4.2 Lastschriftverkehr

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung einer Lastschrift werden

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

4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

4.2.1.1 Ausführungsfristen

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Lastschriftbetrag spätestens innerhalb von max. einem Geschäftstag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.2.1.2 Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,50 EUR

4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

4.2.2.1 Ausführungsfristen

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Lastschriftbetrag spätestens innerhalb von max. einem Geschäftstag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.2.2.2 Entgelte

Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	2,50 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,50 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)	-,-- EUR	-,-- EUR
mit **unserer** MasterCard (Kreditkarte)	4,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR	3,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
mit **unserer** Visa Card (Kreditkarte)	4,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR	3,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	-,-- EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU[17] und den EWR-Staaten[18], die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V PAY/Maestro) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU[19] und den EWR-Staaten[20], die kein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V PAY/Maestro) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR zzgl. 1,00 % auf den letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurs der EZB (Währungsumrechnungsentgelt)[21]
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR

mit MasterCard/Visa Card (Kreditkarte)	am Schalter (nur MasterCard)	am Geldautomaten
- im Inland und Ausland	4,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR	3,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
(zzgl. 1,50 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz[22] 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.		

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

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

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

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

[21] Wird nur bei Bargeldauszahlungen im EWR in EWR-Fremdwährungen berechnet. Stand 01/2026: Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint. Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

[22] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debit-Karten

4.4.1.1 girocard

- girocard (Visa Debit/Maestro) -Ausgabe einer Debitkarte- pro Jahr	siehe Preise unter Punkt 3.1
- Ersatzkarte (Visa Debit/Maestro) auf Wunsch des Kunden[23]	15,00 EUR
- Ersatz-PIN auf Wunsch des Kunden[24]	5,00 EUR
Auslandseinsatz[25] beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EU[26] und der EWR-Staaten[27]	1,00 % vom Umsatz mind. 1,00 EUR max. 4,00 EUR

zzgl. 1,00 % auf den letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurs der EZB (Währungsumrechnungsentgelt)[28]

4.4.2 Kreditkarten

Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[29]	15,00 EUR
- bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	15,00 EUR
Ersatz-PIN auf Wunsch des Kunden[30]	5,00 EUR
Auslandseinsatz[31] bei Zahlung in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EU[32] und der EWR-Staaten[33]	1,50 % vom Umsatz
Sonstige Serviceleistungen	
- Kartenversand per Kurier auf Wunsch des Kunden im Inland	120,00 EUR
- Kartenversand per Kurier auf Wunsch des Kunden im Ausland	240,00 EUR
- Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden[34]	10,00 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden[35]	10,00 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden[36]	10,00 EUR

[23] 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.

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

[25] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

[26] 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).

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

[28] Wird nur bei Zahlungen im EWR in EWR-Fremdwährungen berechnet. Stand 01/2026: Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint. Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

[29] 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.

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

[31] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

[32] 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).

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

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

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

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

4.4.2.1 MasterCard oder Visa

Ausgabe einer Kreditkarte (MasterCard oder Visa)	
BasicCard (pro Jahr) [37]	30,00 EUR
ClassicCard (pro Jahr) [38]	30,00 EUR
GoldCard (pro Jahr) [39]	72,00 EUR
BusinessCard Classic (pro Jahr)	40,00 EUR
BusinessCard Gold (pro Monat)	8,99 EUR

Der Jahresbeitrag wird bei vorzeitiger Kündigung durch den Kunden zeitanteilig rückerstattet.

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[40] (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen[41]

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

Echtzeitüberweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 Euro pro Überweisung begrenzt.

---

[37] Für junge Erwachsene ist die Kreditkarte bis zur Vollendung ihres 25. Lebensjahres entgeltfrei; danach gilt der aufgeführte Jahresbeitrag. Für Schüler, Auszubildende und Studenten ist die Kreditkarte bei Vorlage eines entsprechenden Nachweises bis zur Vollendung ihres 27. Lebensjahres entgeltfrei; danach gilt der aufgeführte Jahresbeitrag.

[38] Für junge Erwachsene ist die Kreditkarte bis zur Vollendung ihres 25. Lebensjahres entgeltfrei; danach gilt der aufgeführte Jahresbeitrag. Für Schüler, Auszubildende und Studenten ist die Kreditkarte bei Vorlage eines entsprechenden Nachweises bis zur Vollendung ihres 27. Lebensjahres entgeltfrei; danach gilt der aufgeführte Jahresbeitrag.

[39] Für junge Erwachsene beträgt der Jahresbeitrag der Kreditkarte bis zur Vollendung ihres 25. Lebensjahres 20,00 EUR; danach gilt der aufgeführte Jahresbeitrag. Für Schüler, Auszubildende und Studenten beträgt der Jahresbeitrag der Kreditkarte bei Vorlage eines entsprechenden Nachweises bis zur Vollendung ihres 27. Lebensjahres 20,00 EUR; danach gilt der aufgeführte Jahresbeitrag.

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

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

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

An Geschäftstagen der Bank

Donnerstag	16:30 Uhr
Montag, Dienstag, Mittwoch, Freitag	15:00 Uhr

Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

- Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag[42] Beleghafter Überweisungsauftrag Echtzeitüberweisungsauftrag[43]	max. ein Geschäftstag max. zwei Geschäftstage max. 10 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag[44] 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).

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

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

[44] Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking, Homebanking 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				Als Eilüberweisung zusätzlich
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag	Bei formloser Überweisung**	
Überweisungsart					
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	5,00 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	Nicht möglich
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	5,00 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungs-dienstleister	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	Nicht möglich
Überweisung mit Konto-nummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1	5,00 EUR

* Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).
** Zum Beispiel telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking.

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	Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im Tipanet
Schweiz (CH)	CHF 10.000.000,00	1,5 ‰ mind. 12,00 EUR max. 100,00 EUR	12,00 EUR
Tschechische Republik (CZ)	CZK 400.000,00	1,5 ‰ mind. 12,00 EUR max. 100,00 EUR	12,00 EUR

Zielland	Überweisungs-betrag bis zu	Konventionelle Abwicklung
Dänemark	DKK 100.000,00	1,50 ‰ mind.12,00 EUR max. 100,00 EUR
Großbritannien	GBP 180.000,00	1,50 ‰ mind.12,00 EUR max. 100,00 EUR
Lichtenstein (CH)	CHF 10.000.000,00	1,50 ‰ mind.12,00 EUR max. 100,00 EUR
Norwegen	NOK 100.000,00	1,50 ‰ mind.12,00 EUR max. 100,00 EUR
Polen (PL)	PLN 60.000,00	1,50 ‰ mind.12,00 EUR max. 100,00 EUR
Schweden (SE)	SEK 100.000,00	1,50 ‰ mind.12,00 EUR max. 100,00 EUR
Schweiz (CH)	CHF 10.000.000,00	1,50 ‰ mind.12,00 EUR max. 100,00 EUR
Tschechische Republik (CZ)	CZK 400.000,00	1,50 ‰ mind.12,00 EUR max. 100,00 EUR
Übrige Länder in Fremdwährung		1,50 ‰ mind.12,00 EUR max. 100,00 EUR
Übrige Länder in EUR		1,50 ‰ mind.12,00 EUR max. 100,00 EUR
Zahlungen mit erschwerter Abwicklung		1,50 ‰ mind. 35,00 EUR max. 100,00 EUR
Zuschlag für Swift Eilig Zahlungen/Fremdwährungs-zahlung in Drittländer		5,00 EUR
Zusätzlich Courtage bei Fremdwährungs-zahlungen		0,25 ‰ mind. 1,00 EUR

Tipanet-Zahlungen 1,00 EUR Zuschlag bei Zahlungen in die Schweiz

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrages durch die Bank	1,50 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags (Euro-Überweisung, Inlandsüberweisung)	15,00 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags (SWIFT, TIPANET)	80,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	15,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden (SWIFT, TIPANET)	80,00 EUR
Eingehende telegrafische Zahlung zur Bargeldauszahlung	6,00 EUR
Nachforschungen im Auftrag des Kunden und wenn die Gründe für die Nachforschung vom Kunden zu vertreten sind	80,00 EUR
Einreichung/Bearbeitung beleghafter Z1 Auftrag	10,00 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	Konventionelle Abwicklung
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	unbegrenzt	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	unbegrenzt	je nach Kontomodell gem. Ziffer 3.1
Inlandsüberweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	bis 10.000,00 EUR ab 10.000,00 EUR	10,00 EUR 20,00 EUR zzgl. Courtage bei Fremdwährung 0,25 ‰ mind. 1,00 EUR

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR[45]) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung[46]) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten[47])

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. [48]

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).

[45] 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.

[46] Zum Beispiel US-Dollar.

[47] 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).

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

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
Alle EWR-Staaten[49]	unbegrenzt	1,50 ‰ mind.12,00 EUR max. 100,00 EUR zzgl. Courtage 0,25 ‰ mind. 1,00 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 Echtzeit-Überweisung in Euro
	bis zu	0	1	0
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC[50]	15.000 EUR	1,50 ‰ mind. 12,00 EUR	1,50 ‰ mind. 12,00 EUR zzgl. Fremdkosten 32,50 EUR	gemäß Kontomodell
Übrige Länder	**Preis auf Nachfrage**			

[49] 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.

[50] SEPA-Drittstaaten: Zu SEPA (Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum „Single Euro Payments Area") gehörende Staaten und Gebiete sind derzeit die Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) mit den Mitgliedstaaten der Europäischen Union Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die weiteren Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen und die sonstigen Staaten und Gebiete (SEPA-Drittstaaten) Albanien, Andorra, Moldawien, Monaco, Montenegro, Nordmazedonien, San Marino, Schweiz, Serbien, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Saint-Pierre und Miquelon, Jersey, Guernsey sowie Isle of Man.

Zielland/Währung	Überweisungs-betrag	Konventionelle Abwicklung		Abwicklung im Tipanet	
	bis zu	**0**	**1**	**0**	**1**
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC[51]	CHF 10.000.000	1,50 ‰ mind. 12,00 EUR max. 100,00 EUR zzgl. Courtage 0,25 ‰ mind. 1,00 EUR	1,50 ‰ mind. 12,00 EUR max. 100,00 EUR zzgl. Fremdkosten 32,50 EUR zzgl. Courtage 0,25 ‰ mind. 1,00 EUR	12,00 EUR	12,00 EUR
Übrige Länder	**Preis auf Nachfrage**				

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	15,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrages durch die Bank	1,50 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden (SEPA-Überweisung)	15,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden (SWIFT, TIPANET)	80,00 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:

[51] SEPA-Drittstaaten: Zu SEPA (Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum „Single Euro Payments Area") gehörende Staaten und Gebiete sind derzeit die Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) mit den Mitgliedstaaten der Europäischen Union Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die weiteren Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen und die sonstigen Staaten und Gebiete (SEPA-Drittstaaten) Albanien, Andorra, Moldawien, Monaco, Montenegro, Nordmazedonien, San Marino, Schweiz, Serbien, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Saint-Pierre und Miquelon, Jersey, Guernsey sowie Isle of Man.

Absenderland/Währung	Überweisungs-betrag	Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im SEPA
Alle Länder	bis unter 10.000,00 EUR ab 10.000,00 EUR	10,00 EUR 20,00 EUR jeweils zzgl. Courtage bei Fremdwährung 0,25 ‰ mind. 1,00 EUR	gemäß 4.5.1.1.3.1

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

4.6.1 Fremdwährungsgeschäften 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 Uhr (Abrechnungszeitraum) unter Berücksichtigung der im internationalen Devisenmarkt für die jeweilige Währung notierten (quotierten) Kurse statt. Die An- und Verkaufskurse basieren auf den ermittelten Devisenkursen.

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse
Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter www.genofx.dzbank.de ab 14 Uhr veröffentlicht und stellen die 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 Fremdwährungsgeschäften 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[52] rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechselkurs) in Euro um.
Dieser Wechselkurs ist abrufbar auf www.ecb.europa.eu unter „Statistics" und „Euro foreign exchange reference rates". Änderungen des Wechselkurses werden unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung wirksam.
Der Fremdwährungsumsatz, der Euro-Betrag und der Wechselkurs werden dem Karteninhaber mitgeteilt.

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung) und bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen außerhalb des EWR (Drittstaaten) in fremder Währung rechnet grundsätzlich die jeweilige internationale Kartenorganisation den Betrag zu dem von ihr für die jeweilige Abrechnung festgesetzten Wechselkurs in Euro um und belastet der Bank einen Euro-Betrag. Der 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.

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

4.7 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (http://www.bvr.de/Service/Schlichtung). 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 Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: schlichtung@bvr.de zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstaufsichtsgesetzes) 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 auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank (Name und Anschrift siehe oben Ziffer 4.1.1) einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) beantworten.

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

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschweren/BeiBaFinbeschweren_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-Standard	bis 30 Stück 3,00 EUR je weitere 10 Stück 1,00 EUR
Scheck-Sondervordrucke	Fremde Kosten
Vormerkung einer Checksperre auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
Verlängerung einer Checksperre auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bankschecks	20,00 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	10,00 EUR

5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	1,50 ‰,	mindestens	12,00 EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens	12,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	1,00 EUR

5.2.2 per Bankscheck

in Euro:	1,50 ‰,	mindestens maximal	35,00 EUR 100,00 EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens maximal	35,00 EUR 100,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	1,00 EUR

5.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)

in Euro:	1,50 ‰,	mindestens maximal	50,00 EUR 125,00 EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens maximal	50,00 EUR 125,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	1,00 EUR
Inkassoscheck pro Scheck – Gutschrift nach Eingang			50,00 EUR zzgl. Spesen der Auslandsbank
Rückscheck			60,00 EUR zzgl. Spesen der Auslandsbank
Checksperren auf Wunsch des Kunden			50,00 EUR

5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut[53]	+ 2 Arbeitstage
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 Belastungsbuchung für die Bank
Scheckrückgabe zulasten des Zahlungsempfängers	am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift

5.5 Reiseschecks (entfällt)

5.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

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

(1) Abrechnungskurs
Die Bank rechnet bei Kundengeschäften (z. B. Zahlungsein- bzw. -ausgänge) in fremder Währung (Devisen) den An- und Verkauf von Devisen zu dem nach Ziff. 2 festgesetzten An- bzw. Verkaufskurs ab. Die Abrechnung von Fremdwährungsgeschäften, die die Bank im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs bis um 12.00 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 Uhr (Abrechnungszeitraum) unter Berücksichtigung der im internationalen Devisenmarkt für die jeweilige Währung notierten (quotierten) Kurse statt. Die An- und Verkaufskurse basieren auf den ermittelten Devisenkursen.

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse
Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter www.genofx.dzbank.de ab 14 Uhr veröffentlicht und stellen die Referenzwechselkurse der jeweiligen Währung dar.

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

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

10 Sonstiges

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
- inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
- ansonsten[54]	20,00 EUR
Umsatzaufstellung im Auftrag des Kunden pro Konto pro Jahr	20,00 EUR
Jahresabschlussbestätigung für Wirtschaftsprüfer	pro Konto 20,00 EUR mind. 40,00 EUR max. 200,00 EUR
Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt.)	1,00 EUR
Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt.)	0,50 EUR
Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde	
- inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	29,75 EUR
- ansonsten	25,00 EUR
Erträgnisaufstellung	
- inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	11,90 EUR
- ansonsten	10,00 EUR
Zweitschrift Steuerbescheinigung[55]	
- inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	11,90 EUR
- ansonsten	10,00 EUR
Korrektur aufgrund nachträglich eingereichter NV-Bescheinigung bzw. Freistellungserklärung im Auftrag des Kunden	
- inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
- ansonsten	20,00 EUR
Kontosperre im Auftrag des Kunden	
- inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	11,90 EUR
- ansonsten	10,00 EUR
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)[56]	
- inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	29,75 EUR
- ansonsten	25,00 EUR
Adressweitergabe bei nicht eingelösten Lastschriftzahlungen mit girocard (Debitkarte)[57]	25,00 EUR
Mahnung[58]	
- inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	3,00 EUR
- ansonsten	3,00 EUR
Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht)	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	119,00 EUR/Stunde
- ansonsten	100,00 EUR/Stunde
Tätigkeiten im Rahmen von Kunden erteilten Vollmachten	100,00 EUR/Stunde
Zusendung von Unterlagen auf Kundenwunsch	

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

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

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

[57] Wird nur dem anfragenden Lastschriftzahlungsgläubiger berechnet.

[58] 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.

(z.B. Schecks/Überweisungsvordrucke)		Portoauslagen
Unterlassung Rückgabe von Briefschließfachschlüssel (inkl. USt.)		100,00 EUR
Benachrichtigungsservice auf Wunsch des Kunden		0,15 EUR/SMS
Überweisungen/sonstige Belege mit Eindruck Auftraggeber bzw. Empfänger (Mindestbestellmenge: 20 Stück)	je 10 St. je 100 St. je 500 St. je 1.000 St.	1,50 EUR 10,00 EUR 30,00 EUR 50,00 EUR
Eröffnung eines Mietkautionskonto		20,00 EUR
Eröffnung eines Bestattungsvorsorgekonto		20,00 EUR
Anlage/Verwalterwechsel eines WEG-Kundenstamms		45,00 EUR
Umschreibung von Firmenkonten		100,00 EUR
Entgelt für die Unterrichtung über die Nichtausführung von beleghaften Überweisungsträgern wegen Fehlens von Angaben (z. B. Betrag, IBAN)		2,50 EUR
Bearbeitung von Guthabenverpfändungen im Auftrag des Kunden		25,00 EUR
Notfallordner (inkl. USt.)		59,50 EUR

Elektronische Bankdienstleistungen	
Profi-Cash-Software Lizenz- und Wartungspreis pro Monat*	8,33 EUR
BankingManager Lizenz- und Wartungspreis pro Monat*	9,50 EUR
Zurücksetzen des Programmpassworts (ProfiCash oder BankingManager)*	5,00 EUR
HBCI-Chipkarte	20,00 EUR
HBCI-Chipkartenleser*	89,00 EUR
Sm@rtTAN Photo Leser*	29,00 EUR
Installation durch EBL (vorort) pro Stunde*	100,00 EUR
EBICS-Nutzungsentgelt pro Monat	4,50 EUR
EBICS-Nutzungsentgelt pro Kunden ID pro Monat	7,00 EUR
EBICS-Neuanlage pro Kunden-ID*	30,00 EUR
Service-RZ Umsatzabfrage pro Monat	4,50 EUR
Freigabe Begleitzettel	6,95 EUR
Ersatz-PIN VR-NetKey auf Wunsch des Kunden[59]	5,00 EUR

***inkl. USt.**

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

11 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (http://www.bvr.de/Service/Schlichtung). 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 Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: schlichtung@bvr.de zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstaufsichtsgesetzes) 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 auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank (Name und Anschrift siehe oben Ziffer 4.1.1) einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) beantworten.

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.