

Preis- und Leistungsverzeichnis

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

Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
1.3	Mietkaution (Mieter, Vermieter)	3
1.4	VR-BonusSparen	3
1.5	VR-SparCard	3
2	Zinssätze für Einlagen	4
2.1	Festgelder	4
2.2	FlexKonto	4
3	Konto	5
3.1	Privatkunde	5
3.2	Geschäftskunde	9
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	13
4.2	Lastschriftverkehr	14
4.3	Bargeldauszahlung	15
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	16
4.5	Überweisungsverkehr	17
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	23
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	23
4.8	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	24
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	25
5.1	Allgemein	25
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	25
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift)	25
5.4	Sonstige Leistungen und Entgelte bei Scheckzahlungen mit dem Ausland	26
5.5	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	26
6	Kredite	27
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	27
6.2	Avale	28
7	Auskünfte	29
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)	29
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)	29
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	30
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	31
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	32
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	33
10	Sonstiges	34
10.2	Bargeschäft	35
10.4	Reisescheck, Sorten und Edelmetall	36
10.5	Wechselgeschäft	37
10.6	Generationenberatung	37
10.7	Elektronische Bankdienstleistungen	38
10.8	Point of Sale	39
10.9	Dokumentäres Auslandsgeschäft	39
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	41

1	Sparkonto	
1.1	Allgemeine Entgelte	
	Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	0,00 EUR
	Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto) wird nicht angeboten	
	Bearbeitung einer Verlustmeldung je Auftrag (zzgl. eventueller Aufgebotskosten)	10,00 EUR
	Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde ¹	10,00 EUR
1.2	Vermögenswirksames Sparen	
	Wird nicht angeboten.	
1.3	Mietkaution (Mieter, Vermieter)	
	Für Bestandskunden, je Konto	45,00 EUR
	Für Nichtkunden, je Konto	50,00 EUR
1.4	VR-BonusSparen	
	VR-BonusSparen, S.1 -Nur noch Bestandsgeschäft-	Grundverzinsung p.a. 0,000 %
1.5	VR-SparCard	
	Zusatzkarte, pro Jahr	5,00 EUR
	Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden ²	10,00 EUR

¹ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

² 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.

2 Zinssätze für Einlagen
2.1 Festgelder
2.1.1 Festgeld

in EUR	Zinssatz in %										
	>= 6 Monate	>= 1 Jahr	>= 2 Jahre	>= 3 Jahre	>= 4 Jahre	>= 5 Jahre	>= 6 Jahre	>= 7 Jahre	>= 8 Jahre	>= 9 Jahre	>= 10 Jahre
ab 10.000,00	1,05	1,35	1,35	1,35	1,45	1,55	1,55	1,55	1,60	1,70	1,75
ab 50.000,00	1,15	1,45	1,45	1,45	1,55	1,65	1,65	1,65	1,70	1,80	1,85
ab 250.000,00	1,25	1,55	1,55	1,55	1,65	1,75	1,75	1,75	1,80	1,90	1,95
ab 500.000,00	1,35	1,65	1,65	1,65	1,75	1,85	1,85	1,85	1,90	2,00	2,05

2.1.2 Festgeld Plus 2025

- nur für Neukunden und Bestandskunden mit neuem Geld oder aus Fälligkeiten im Depot zulässig -

in EUR	Zinssatz in %		
	6 Monate	1 Jahr	5 Jahre
ab 10.000,00	1,25	1,55	1,75
ab 100.000,00	1,35	1,65	1,85

2.1.3 KombiZins Nichtmitglieder

Produkt ist nur zulässig in Kombination mit einem mindestens gleich großen Betrag der Produkte UnionInvestment VermögenPlus, R+V DuoInvest oder DZ-Privatbank Vermögensverwaltung.

Laufzeit 1 Jahr ohne Prolongation

in EUR	Zinssatz in %
	1 Jahr
ab 5.000,00	2,50

2.1.4 KombiZins Mitglieder

Produkt ist nur zulässig in Kombination mit einem mindestens gleich großen Betrag der Produkte UnionInvestment VermögenPlus, R+V DuoInvest oder DZ-Privatbank Vermögensverwaltung.

Laufzeit 1 Jahr ohne Prolongation

in EUR	Zinssatz in %
	1 Jahr
ab 5.000,00	3,00

2.2 FlexKonto

2.2.1 Privatkunde

FlexKonto Privat	Zinssatz - variabel
0,00 EUR bis 2.499,99 EUR	0,00 %
2.500,00 EUR bis 4.999,99 EUR	0,30 %
5.000,00 EUR bis 24.999,99 EUR	0,90 %
25.000,00 EUR bis 49.999,99 EUR	0,90 %
50.000,00 EUR bis 249.999,99 EUR	1,00 %
ab 250.000,00 EUR	1,20 %

2.2.2 Geschäftskunde

FlexKonto Business	Zinssatz - variabel
0,00 EUR bis 49.999,99 EUR	0,70 %
50.000,00 EUR bis 99.999,99 EUR	0,90 %
100.000,00 EUR bis 249.999,99 EUR	1,10 %
250.000,00 EUR bis 499.999,99 EUR	1,20 %
ab 500.000,00 EUR	1,50 %

3 Konto
3.1 Privatkunde
3.1.1 Kontoführung

Privatkonto Basis

(gemäß Zahlungskontengesetz)

Monatlicher Grundpreis	
- Standard	4,40 EUR
- für Mitglieder	3,90 EUR
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführt³	
Bargeldeinzahlung, Bargeldauszahlungen (am Schalter)	1,80 EUR
Bargeldeinzahlung, Bargeldauszahlungen (am Automaten)	0,25 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro	
- online	0,25 EUR
- beleghaft, telefonisch	1,80 EUR
- per Dauerauftrag	0,25 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro	
- online	0,25 EUR
- beleghaft	1,80 EUR
- per Dauerauftrag	0,25 EUR
Gutschrift einer Überweisung	0,25 EUR
Lastschrift	0,25 EUR
Scheckeinreichung	1,80 EUR
Kontoauszüge⁴	
- Elektronischer Kontoauszug	✓
- Kontoauszugsdrucker	0,30 EUR
- auf Kundenwunsch: Postversand	siehe 3.1.2 Kontoauszug
Ausgabe einer Debitkarte⁵ pro Jahr	
- girocard V Pay	6,00 EUR
- digitale girocard	✓
- BasicCard	20,00 EUR
Ausgabe einer Kreditkarte pro Jahr	Dienst nicht verfügbar
Rechnungsabschluss Dienstleistung	monatlich
Rechnungsabschluss Wertleistung	Vierteljährlich

✓ = kostenfrei enthalten

³ Die Preise beziehen sich auf die Einzelposten. Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

⁴ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

⁵ Das Entgelt wird jährlich im Voraus belastet. Bei vorzeitiger Kündigung des Kartenvertrages wird die Jahresgebühr zeitanteilig erstattet.

Kontomodell	PrivatKonto Detail	PrivatKonto Detail U25 ⁶	PrivatKonto Detail U29 ^{7,8}	PrivatKonto Klassik ⁹	PrivatKonto Komfort ¹⁰
Monatlicher Grundpreis					
- Standard	4,40 EUR	✓	4,40 EUR	7,90 EUR	12,90 EUR
- für Mitglieder	3,90 EUR		3,90 EUR	6,90 EUR	9,90 EUR
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführt^{11,12}					
Bargeldeinzahlung, Bargeldauszahlungen (am Schalter)	1,80 EUR	1,80 EUR		1,80 EUR	
Bargeldeinzahlung, Bargeldauszahlungen (am Automaten)	0,25 EUR	0,25 EUR		0,25 EUR	
Überweisung mit IBAN in Euro					
- online	0,25 EUR	✓		0,25 EUR	
- beleghaft, telefonisch	1,80 EUR	1,80		1,80 EUR	
- per Dauerauftrag	0,25 EUR	✓		0,25 EUR	
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro					
- online	0,25 EUR	✓		0,25 EUR	
- beleghaft	1,80 EUR	1,80		1,80 EUR	
- per Dauerauftrag	0,25 EUR	✓		0,25 EUR	
Gutschrift einer Überweisung	0,25 EUR	✓		0,25 EUR	
Lastschrift	0,25 EUR	✓		0,25 EUR	
Scheckeinreichung	1,80 EUR	1,80		1,80 EUR	
Kontoauszüge¹³					
- Elektronischer Kontoauszug			✓		
- Kontoauszugsdrucker			0,30 EUR		
- auf Kundenwunsch: Postversand			siehe 3.1.2 Kontoauszug		
Ausgabe einer Debitkarte¹⁴ pro Jahr					
- girocard V Pay			6,00 EUR		
- digitale girocard			✓		
- BasicCard			20,00 EUR		
Ausgabe einer Kreditkarte pro Jahr					
- ClassicCard Visa- oder MasterCard	30,00 EUR	Dienst nicht verfügbar		30,00 EUR	
- GoldCard Visa- oder MasterCard	99,00 EUR			99,00 EUR	
Rechnungsabschluss Dienstleistung					
				monatlich	
Rechnungsabschluss Wertleistung					
				vierteljährlich	

✓ = kostenfrei enthalten

⁶ Voraussetzung: Kontoinhaber ab 18 Jahren und unter 25 Jahren und nur für Schüler, Studenten, Auszubildende, Lohn- und Gehaltsempfänger

⁷ Voraussetzung: Kontoinhaber ab 25 Jahren und unter 29 Jahren und nur für Schüler, Studenten, Auszubildende, Lohn- und Gehaltsempfänger

⁸ Kontoführung inklusive 120 Freiposten pro Monat für Bargeldeinzahlung und Bargeldauszahlungen am Automaten, Überweisungen online und per Dauerauftrag. Echtzeitüberweisungen online und per Dauerauftrag, Gutschriften einer Überweisung und Lastschriften

⁹ Kontoführung inklusive 30 Freiposten pro Monat für Bargeldeinzahlung und Bargeldauszahlungen am Automaten, Überweisungen online und per Dauerauftrag. Echtzeitüberweisungen online und per Dauerauftrag, Gutschriften einer Überweisung und Lastschriften

¹⁰ Kontoführung inklusive 120 Freiposten pro Monat für Bargeldeinzahlung und Bargeldauszahlungen am Automaten, Überweisungen online und per Dauerauftrag. Echtzeitüberweisungen online und per Dauerauftrag, Gutschriften einer Überweisung und Lastschriften

¹¹ Die Preise beziehen sich auf die Einzelposten. Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

¹² Das Entgelt wird nur berechnet, wenn die Freiposten verbraucht wurden.

¹³ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

¹⁴ Das Entgelt wird jährlich im Voraus belastet. Bei vorzeitiger Kündigung des Kartenvertrages wird die Jahresgebühr zeitanteilig erstattet.

VR-MeinKonto

Monatlicher Grundpreis	✓
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführt¹⁵	
Bargeldeinzahlung, Bargeldauszahlungen (am Schalter)	✓
Bargeldeinzahlung, Bargeldauszahlungen (am Automaten)	✓
Überweisung mit IBAN in Euro	
- online	✓
- beleghaft, telefonisch	✓
- per Dauerauftrag	✓
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro	
- online	✓
- beleghaft	✓
- per Dauerauftrag	✓
Gutschrift einer Überweisung	✓
Lastschrift	✓
Scheckeinreichung	✓
Kontoauszüge¹⁶	
- Elektronischer Kontoauszug	✓
- Kontoauszugsdrucker	✓
- auf Kundenwunsch: Postversand	siehe 3.1.2 Kontoauszug
Ausgabe einer Debitkarte¹⁷ pro Jahr	
- girocard V Pay	✓
- digitale girocard	✓
- BasicCard	20,00 EUR
Ausgabe einer Kreditkarte pro Jahr	Dienst nicht verfügbar
Rechnungsabschluss Dienstleistung	monatlich
Rechnungsabschluss Wertleistung	Vierteljährlich

✓ = kostenfrei enthalten

Rückführungskonto KK privat

- nur auf Anfrage -

Monatlicher Grundpreis	✓
Kontoauszüge¹⁸	
- Elektronischer Kontoauszug	✓
- Kontoauszugsdrucker	0,10 EUR
- auf Kundenwunsch: Postversand	siehe 3.1.2 Kontoauszug
Rechnungsabschluss Dienstleistung	monatlich
Rechnungsabschluss Wertleistung	vierteljährlich

✓ = kostenfrei enthalten

Fremdwährungskonto

Monatlicher Grundpreis	5,00 EUR
Rechnungsabschluss Dienstleistung	monatlich

¹⁵ Die Preise beziehen sich auf die Einzelposten. Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

¹⁶ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

¹⁷ Das Entgelt wird jährlich im Voraus belastet. Bei vorzeitiger Kündigung des Kartenvertrages wird die Jahresgebühr zeitanteilig erstattet.

¹⁸ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

3.1.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker ¹⁹	siehe 3.1.1 Kontoführung
Erstellung und Zusendung per Post, je Auszug ²⁰	Auslagen (Porto)
Bereitstellung zum Selbstabholen am Schalter je Auszug ²¹ – nur in Ausnahmefällen möglich –	0,50 EUR
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 90 Tagen bzw. 999 Umsätzen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall, je Auszug ²²	0,50 EUR zzgl. Porto
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussdublikats auf Verlangen des Kunden ²³	
<ul style="list-style-type: none"> • maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) • manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist) 	4,00 EUR 15,00 EUR
Erstellung eines Beleges über beleglose Umsätze (als Anlage zum Kontoauszug)	0,00 EUR
Erstellung einer Umsatzübersicht auf Verlangen des Kunden ²⁴ , je Monat (ohne Detailinformationen zu den einzelnen Umsätzen)	4,00 EUR

3.1.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

1. Erstellung von Zusatzkontoauszügen – Erstellung und Zusendung per Post je Auszug	0,50 EUR (zzgl. Porto der Deutsche Post nach Gewicht des Briefes)
2. Erstellung von Duplikatkontoauszügen – Erstellung und Zusendung per Post je Auszug ²⁵	1,00 EUR
3. TAN-Generator – einmalig, inkl. MwSt.	23,68 EUR
4. Freischaltung Online-Banking je Zugang/Gültigkeitszeitraum – Freischaltung VR-NetKey – Folge-PIN	✓ 3,00 EUR
5. SecureGo plus – SecGo-Teilnahme, SecGo-Erstfreischaltcode – SecGo-Folgefreischaltcode, SecGo-Entsperrcode – SecGo-Nachrichten (TAN per Push-Nachricht in die VR-SecureGo plus App) – SecGo-Direktfreigabe	✓ 2,00 EUR ✓ ✓
6. Benachrichtigungsservice – Benachrichtigung-Teilnahme – Benachrichtigung-Nachricht je SMS	✓ 0,15 EUR

✓ = kostenfrei

¹⁹ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

²⁰ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

²¹ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

²² Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

²³ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²⁵ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

3.2 Geschäftskunde
3.2.1 Kontoführung

Geschäftskonto (Standard)

Monatlicher Grundpreis	5,90 EUR
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführt²⁶	
Bargeldeinzahlung, Bargeldauszahlungen (am Schalter)	1,80 EUR
Bargeldeinzahlung, Bargeldauszahlungen (am Automaten)	0,30 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro	
- online	0,20 EUR
- beleghaft, telefonisch	2,00 EUR
- per Dauerauftrag	0,35 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro	
- online	0,20 EUR
- beleghaft	2,00 EUR
- per Dauerauftrag	0,35 EUR
Gutschrift einer Überweisung	0,35 EUR
Lastschrift	0,35 EUR
Lastschrifteinreichung	0,35 EUR
Scheckeinreichung	2,00 EUR
Kontoauszüge²⁷	
- Elektronischer Kontoauszug	✓
- Kontoauszugsdrucker	0,30 EUR
- auf Kundenwunsch: Postversand	Siehe 3.2.2 Kontoauszug
Ausgabe einer Debitkarte²⁸ pro Jahr	
- girocard V Pay	6,00 EUR
Ausgabe einer Kreditkarte²⁹ pro Jahr	
- BusinessCard Basic	30,00 EUR
- BusinessCard Classic	45,00 EUR
- BusinessCard Plus	75,00 EUR
Rechnungsabschluss Dienstleistung	monatlich
Rechnungsabschluss Wertleistung	vierteljährlich

✓ = kostenfrei enthalten

²⁶ Die Preise beziehen sich auf die Einzelposten. Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

²⁷ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

²⁸ Das Entgelt wird jährlich im Voraus belastet. Bei vorzeitiger Kündigung des Kartenvertrages wird die Jahresgebühr zeitanteilig erstattet.

²⁹ Bonität vorausgesetzt und Geschäfts- und Wohnsitz ist in Deutschland.

Kontomodell	Geschäftskonto 50 ³⁰	Geschäftskonto 100 ³¹	Geschäftskonto 250 ³²	Geschäftskonto 350 ³³
Monatlicher Grundpreis	14,90 EUR	21,90 EUR	42,90 EUR	57,00 EUR
Bargeldeinzahlung, Bargeldauszahlungen (am Schalter)	1,80 EUR			
Bargeldeinzahlung, Bargeldauszahlungen (am Automaten)	0,30 EUR			
Überweisung mit IBAN in Euro				
- online	0,20 EUR			0,08 EUR
- beleghaft, telefonisch	2,00 EUR			
- per Dauerauftrag, Service-RZ	0,20 EUR			0,08 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro				
- online	0,20 EUR			0,08 EUR
- beleghaft	2,00 EUR			
- per Dauerauftrag	0,20 EUR			0,08 EUR
Gutschrift einer Überweisung	0,20 EUR			0,08 EUR
Lastschrift	0,20 EUR			0,08 EUR
Lastschrifteinreichung	0,20 EUR			0,08 EUR
Scheckeinreichung	2,00 EUR			
Kontoauszüge³⁴				
- Elektronischer Kontoauszug	✓			
- Kontoauszugsdrucker	0,30 EUR			
- auf Kundenwunsch: Postversand	Siehe 3.2.2 Kontoauszug			
Ausgabe einer Debitkarte³⁵ pro Jahr				
- girocard V Pay	6,00 EUR			
Ausgabe einer Kreditkarte³⁶ pro Jahr				
- BusinessCard Basic	30,00 EUR			
- BusinessCard Classic	45,00 EUR			
- BusinessCard Plus	75,00 EUR			
Rechnungsabschluss Dienstleistung	monatlich			
Rechnungsabschluss Wertleistung	vierteljährlich			

✓ = kostenfrei enthalten

³⁰ Kontoführung inklusive 50 Freiposten pro Monat für Überweisungen online, per Dauerauftrag und Service-RZ, Echtzeitüberweisung online und per Dauerauftrag, Gutschrift einer Überweisung, Lastschrift und Lastschrifteinreichung

³¹ Kontoführung inklusive 100 Freiposten pro Monat für Überweisungen online, per Dauerauftrag und Service-RZ, Echtzeitüberweisung online und per Dauerauftrag, Gutschrift einer Überweisung, Lastschrift und Lastschrifteinreichung

³² Kontoführung inklusive 250 Freiposten pro Monat für Überweisungen online, per Dauerauftrag und Service-RZ, Echtzeitüberweisung online und per Dauerauftrag, Gutschrift einer Überweisung, Lastschrift und Lastschrifteinreichung

³³ Kontoführung inklusive 350 Freiposten pro Monat für Überweisungen online, per Dauerauftrag und Service-RZ, Echtzeitüberweisung online und per Dauerauftrag, Gutschrift einer Überweisung, Lastschrift und Lastschrifteinreichung

³⁴ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

³⁵ Das Entgelt wird jährlich im Voraus belastet. Bei vorzeitiger Kündigung des Kartenvertrages wird die Jahresgebühr zeitanteilig erstattet.

³⁶ Bonität vorausgesetzt und Geschäfts- und Wohnsitz ist in Deutschland.

Kontomodell	Geschäftskonto Spezial ³⁷	Geschäftskonto Kommunal	Fremdwährungskonto
Monatlicher Grundpreis	✓	5,90 EUR	5,00 EUR
Bargeldeinzahlung, Bargeldauszahlungen (am Schalter)	1,80 EUR		Dienst wird nicht angeboten
Bargeldeinzahlung, Bargeldauszahlungen (am Automaten)	0,30 EUR		
Überweisung mit IBAN in Euro			
- online	0,20 EUR		
- beleghaft, telefonisch	2,00 EUR		
- per Dauerauftrag, Service-RZ	0,35 EUR		
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro			
- online	0,20 EUR		
- beleghaft	2,00 EUR		
- per Dauerauftrag	0,35 EUR		
Gutschrift einer Überweisung	0,35 EUR		
Lastschrift	0,35 EUR		
Lastschrifteinreichung	0,35 EUR		
Scheckeinreichung	2,00 EUR		
Kontoauszüge^{38,39}			
- Elektronischer Kontoauszug		✓	
- Kontoauszugsdrucker	0,30 EUR		✓
- auf Kundenwunsch: Postversand		siehe 3.2.2 Kontoauszug	
Ausgabe einer Debitkarte⁴⁰ pro Jahr			
- girocard V Pay	6,00 EUR		Dienst wird nicht angeboten
Ausgabe einer Kreditkarte⁴¹ pro Jahr			
- BusinessCard Basic	30,00 EUR		Dienst wird nicht angeboten
- BusinessCard Classic	45,00 EUR		
- BusinessCard Plus	75,00 EUR		
Rechnungsabschluss Dienstleistung		monatlich	
Rechnungsabschluss Wertleistung		vierteljährlich	entfällt

✓ = kostenfrei enthalten

3.2.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugsdrucker, je Auszug	0,30 EUR
Erstellung und Zusendung per Post, je Auszug	0,60 EUR zzgl. Porto
Erstellung eines elektronischen Kontoauszuges, je Auszug	0,00 EUR
EBICS / DATEV per Post pro Monat	10,00 EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplikats auf Verlangen des Kunden, je Auszug	
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	4,00 EUR
• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	15,00 EUR
Erstellung eines Beleges über beleglose Umsätze (als Anlage zum Kontoauszug)	0,00 EUR
Erstellung einer Umsatzübersicht, je Monat (ohne Detailinformationen zu den einzelnen Umsätzen)	4,00 EUR

³⁷ Voraussetzung: Kontoinhaber eingetragener Verein (e.V.), Jagdgenossenschaft, Kirchgemeinde, Gerichtsvollzieher oder als Spendenkonto oder Konto für mildtätige Zwecke geführt

³⁸ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

³⁹ Für Geschäftskonto Spezial ist 1 Auszug pro Monat kostenfrei.

⁴⁰ Das Entgelt wird jährlich im Voraus belastet. Bei vorzeitiger Kündigung des Kartenvertrages wird die Jahresgebühr zeitanteilig erstattet.

⁴¹ Bonität vorausgesetzt und Geschäfts- und Wohnsitz ist in Deutschland.

3.2.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

1. GENO con	
- Pauschale für elektronische Kontenkonzentration je Kunde und Monat	10,00 EUR
2. SEPA-Card Clearing	
- Pauschale für SEPA-Card Clearing je Konto und Monat	2,00 EUR
3. Erstellung von Zusatzkontoauszügen	
- Erstellung und Zusendung per Post je Auszug	0,60 EUR zzgl. Porto der Deutschen Post nach Gewicht des Briefes
4. Erstellung von Duplikatkontoauszügen	
- Erstellung und Zusendung per Post je Auszug	1,00 EUR
5. TAN-Generator – einmalig, inkl. MwSt.	23,68 EUR
6. Freischaltung Online-Banking je Zugang/Gültigkeitszeitraum	
- Freischaltung VR-NetKey	✓
- Folge-PIN	3,00 EUR
7. SecureGo plus	
- SecGo-Teilnahme, SecGo-Erstfreischaltcode	✓
- SecGo-Folgefreischaltcode, SecGo-Entsperrcode	2,00 EUR
- SecGo-Nachrichten (TAN per Push-Nachricht in die VR-SecureGo plus App)	0,06 EUR
- SecGo-Direktfreigabe	0,06 EUR
8. Benachrichtigungsservice	
- Benachrichtigung-Teilnahme	✓
- Benachrichtigung-Nachricht je SMS	0,15 EUR

✓ = kostenfrei

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank⁴²

Name der Bank (Zentrale):	Volksbank Löbau-Zittau eG Neugersdorf
Straße:	Hauptstr. 8-10
PLZ/Ort:	02727 Ebersbach-Neugersdorf
Telefon:	03586 757-0
Telefax:	03586 757-20 200
Internet:	www.VB-Loebau-Zittau.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 Aufsichtsbehörde⁴³

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register⁴⁴

GenR 87

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
- 1. Januar
- Karfreitag
- Ostermontag
- 1. Mai
- Christie Himmelfahrt
- Pfingstmontag
- 3. Oktober
- 31. Oktober
- Buß- und Betttag
- 25. und 26. Dezember
- 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.

⁴² Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

⁴³ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

⁴⁴ 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

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

Einlösung	siehe 3 Konto
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,85 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	siehe 3 Konto
Neuanlage einer Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	5,50 EUR
Änderung einer Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	5,50 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,85 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)	entfällt	siehe 3 Konto
mit unserer Mastercard (Kreditkarte) mit unserer Mastercard (Debitkarte)	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
mit unserer Visa Card (Kreditkarte) mit unserer Visa Card (Debitkarte)	entfällt	2,00 % 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	siehe 3 Konto
- bei inländischen KI und KI in der EU ⁴⁵ und den EWR-Staaten ⁴⁶ , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V Pay/Maestro) in Euro	entfällt	3,85 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU ⁴⁷ und den EWR-Staaten ⁴⁸ , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V Pay/Maestro) in Euro	entfällt	6,00 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	6,00 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	6,00 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- im Inland und Ausland	3,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
(zzgl. 1,00 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz ⁴⁹ 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.		

⁴⁵ 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).

⁴⁶ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

⁴⁷ 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).

⁴⁸ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

⁴⁹ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

- girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr 6,00 EUR
 - Zusatzkarte – pro Jahr 6,00 EUR
 - Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden⁵⁰ 10,00 EUR
 - Auslandseinsatz⁵¹
 - beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten⁵² 1,00 % vom Umsatz
mind. 1,20 EUR,
max. 3,83 EUR
- girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr 6,00 EUR
 - Zusatzkarte – pro Jahr 6,00 EUR
 - Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden⁵³ 10,00 EUR
- digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr 0,00 EUR

4.4.2 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

Mastercard oder Visa	Ausgabe einer Kreditkarte		Ausgabe einer Debitkarte
	ClassicCard	GoldCard	BasicCard
Hauptkarte* pro Jahr	30,00 EUR	99,00 EUR	20,00 EUR
Zusatzkarte* pro Jahr	22,50 EUR	65,00 EUR	15,00 EUR
Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden⁵⁴	15,00 EUR		
- bei Postversand	im Kartenpreis enthalten		
- bei Kurierzustellung	siehe folgend		

* Diese Karten (sofern sie auf einen Privatkunden ausgestellt wurden) nehmen standardmäßig an der umsatzabhängigen Jahresgebühr teil, d.h. ab einem bestimmten Umsatz erhalten die Karteninhaber eine Rückerstattung. Dabei gelten folgende Umsatzstufen:

Umsatz pro Jahr	Rückerstattungsbetrag
ab 1.000,00 EUR	5,00 EUR
ab 2.000,00 EUR	10,00 EUR
ab 3.000,00 EUR	15,00 EUR
ab 5.000,00 EUR	20,00 EUR

Firmenkarten	Ausgabe einer Kreditkarte		Ausgabe einer Debitkarte
	Mastercard oder Visa	Visa	Mastercard oder Visa
	BusinessCard Classic	BusinessCard Plus	BusinessCard Basic
Hauptkarte pro Jahr	45,00 EUR	75,00 EUR	30,00 EUR
Ersatzkarte⁵⁵	10,00 EUR	10,00 EUR	10,00 EUR
- bei Postversand	im Kartenpreis enthalten		
- bei Kurierzustellung	siehe folgend		

⁵⁰ 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.

⁵¹ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

⁵² 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.

⁵³ 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.

⁵⁴ 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.

⁵⁵ 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.

- zzgl. Versandkosten bei Kurierzustellung
 - bei Versendung der Karte per Kurier im Inland (inkl. MwSt.) 44,22 EUR
 - bei Versendung der Karte per Kurier ins Ausland (inkl. MwSt.) 79,21 EUR
 - bei Versendung der PIN per Kurier im Inland (inkl. MwSt.) 44,22 EUR
 - bei Versendung der PIN per Kurier ins Ausland (inkl. MwSt.) 79,21 EUR
 - bei Änderungsauftrag zum Versand der Karte (Pauschale der DZ BANK, inkl. MwSt.) 89,25 EUR
 - bei Änderungsauftrag zum Versand der PIN (Pauschale der DZ BANK, inkl. MwSt.) 89,25 EUR
- Auslandseinsatz⁵⁶ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten⁵⁷ 1,00 % vom Umsatz
- Sonstige Serviceleistungen
 - PIN-Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden⁵⁸ 5,00 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 Wirtschaftsraums⁵⁹ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen⁶⁰

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

- beleghafte Überweisungsaufträge und Auftragsbegleitscheine:
 - Filialen mit Servicezeiten:
Geht ein Zahlungsauftrag in papierhafter Form nach 12:00 Uhr in der jeweiligen Filiale der Bank ein, so gilt der Zahlungsauftrag im Hinblick auf die Bestimmung der Ausführungsfrist am darauffolgenden Geschäftstag als zugegangen. Die Servicezeiten der jeweiligen Filiale werden durch Aushang im Außenbereich der Filiale bekannt gegeben.
 - Filialen ohne Servicezeiten:
Die Leerung des Briefkastens erfolgt mindestens einmal wöchentlich am angegebenen Tag. Die aktuellen Leerungstage des Briefkastens werden durch einen Aushang in den jeweiligen Filialen bekannt gegeben.

⁵⁶ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

⁵⁷ 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.

⁵⁸ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

⁵⁹ 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.

⁶⁰ 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.

In unseren SB-Filialen ist ein für die Abgabe von Überweisungsaufträgen gekennzeichneter Briefkasten vorhanden. Die aktuellen Leerungstage des Briefkastens werden durch einen Aushang in der jeweiligen SB-Filiale bekannt gegeben.

Weitere Informationen zu den Beratungszeiten unserer Filialen finden Sie unter www.vbloebau-zittau.de oder unter der Telefonnummer 03586 7570.

- Bei Echtzeitüberweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

- Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag ⁶¹	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeitüberweisungsauftrag ⁶²	max. 10 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag ⁶³	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).

⁶¹ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

⁶² Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

⁶³ 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:

Überweisungsart	Überweisungsmodalitäten			
	je Überweisung vom Zahlungskonto			
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag	als Eilüberweisung
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	siehe 3 Konto			-
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	siehe 3 Konto			-
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	siehe 3 Konto			7,50 EUR je Auftrag
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	siehe 3 Konto			-
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	Konventionelle Abwicklung in Fremdwährung (siehe 4.5.1.1.3.2)			-

* Überweisung per 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	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EWR-Währung	EUR
Mitgliedsstaat der Europäischen Union / des EWR	unbegrenzt	0,15 % mind. 12,00 zzgl. Courtagen 0,025 % mind. 1,50

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank 1,85 EUR

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags 10,00 EUR

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

Dauerauftrag: Einrichtung/Änderung/Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden

- Auftragserteilung am Schalter oder telefonisch 1,00 EUR
- Auftragserteilung online oder bei VR-MeinKonto 0,00 EUR
- zu Gunsten Sparkonto im Haus 0,00 EUR
- Erstellung einer Jahresbestätigung oder Bestandsübersicht 3,00 EUR

SWIFT – Eilige Ausführung 10,00 EUR

TARGET-Abwicklungsgebühr taggleich⁶⁴ 10,00 EUR

Repair-Kosten bei NON-STP-fähigem Auftrag 40,00 EUR

Rücksprache mit Auftraggeber vor Ausführung wegen fehlender oder falscher Angaben 10,00 EUR

zzgl. 30,00 EUR DZ BANK AG,
zzgl. evtl. Nachbelastung ausländischer Banken

⁶⁴ Diese Ausführung ist nur in Länder der Europäischen Union möglich, bei denen der Euro Landeswährung ist.

Nachträgliche Änderungen	10,00 EUR zzgl. 30,00 EUR DZ BANK AG, zzgl. evtl. Nachbelastung ausländischer Banken
Unbegründete / ungerechtfertigte Reklamation	inkl. Entgelt der DZ BANK AG zzgl. evtl. Nachbelastung ausländischer Banken
- bis 3 Monate nach Abrechnungszeitraum	40,00 EUR
- bis 6 Monate nach Abrechnungszeitraum	52,00 EUR
- ab 6 Monate nach Abrechnungszeitraum	65,00 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	Abwicklung im Inlandsclearing
	bis zu EUR	EUR	EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	unbegrenzt	entfällt	siehe 3 Konto
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	unbegrenzt	entfällt	siehe 3 Konto
	bis zu EWR-Währung		
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	unbegrenzt	0,15 % mind. 12,00	entfällt

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR⁶⁵) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung⁶⁶) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten⁶⁷)

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeitüberweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden⁶⁸.

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).

⁶⁵ 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.

⁶⁶ Zum Beispiel US-Dollar.

⁶⁷ 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).

⁶⁸ 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	bis zu	Überweisungsbetrag Drittstaatenwährung	Konventionelle Abwicklung EUR
Deutschland		unbegrenzt	0,15 % mind. 12,00 Courtage 0,025 % mind. 1,50
EWR-Mitgliedsstaat		unbegrenzt	0,15 % mind. 12,00 Courtage 0,025 % mind. 1,50

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	
Übrige Länder (SEPA-Drittstaaten ⁶⁹)	unbegrenzt	0,15 % mind. 10,00	0,15 % mind. 10,00 zzgl. Provision ausländische Bank 25,00	0,50
	bis zu Fremdwährung unbegrenzt	0,15 % mind. 12,00 Courtage 0,025 % mind. 1,50	0,15 % mind. 12,00 Courtage 0,025 % mind. 1,50 zzgl. Provision ausländische Bank 25,00	nicht möglich

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag	Abwicklung im Mass-Payment	
		0 EUR	1 EUR
Schweiz	100.000.000,00 CHF	7,50	7,50
USA	99.999.999,99 USD	7,50	7,50
Großbritannien	180.000,00 GBP	7,50	7,50

⁶⁹ SEPA-Drittstaaten: Zu SEPA (Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum „Single Euro Payments Area“) gehörende Staaten und Gebiete sind derzeit die Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) mit den Mitgliedstaaten der Europäischen Union Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die weiteren Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen und die sonstigen Staaten und Gebiete (SEPA-Drittstaaten) Albanien, Andorra, Moldawien, Monaco, Montenegro, Nordmazedonien, San Marino, Schweiz, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Saint-Pierre und Miquelon, Jersey, Guernsey sowie Isle of Man.

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	10,00 EUR
zzgl. evtl. Nachbelastung ausländischer Banken	
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,85 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	5,00 EUR
zzgl. evtl. Nachbelastung ausländischer Banken	
SWIFT Eilige Ausführung	10,00 EUR
Ausführung von NON-STP-Aufträgen	40,00 EUR
Rücksprache mit dem Zahler vor Ausführung des Auftrages wegen fehlender Informationen oder falscher Angaben	10,00 EUR
zzgl. 30,00 EUR DZ BANK, evtl. Nachbelastung ausländischer Banken	
Nachträgliche Änderungen	10,00 EUR
zzgl. 30,00 EUR DZ BANK, evtl. Nachbelastung ausländischer Banken	
Unbegründete/ungerechtfertigte Reklamation: jeweils inkl. Entgelt DZ BANK und zzgl. evtl. Nachbelastung ausländischer Banken	
– bis 3 Monate nach Abrechnungszeitraum	40,00 EUR
– bis 6 Monate nach Abrechnungszeitraum	52,00 EUR
– ab 6 Monate nach Abrechnungszeitraum	65,00 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:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung
	bis zu	EUR	EUR
EU-/EWR-Staat	unbegrenzt		0,15 % mind. 10,00
Übrige Länder			
	bis zu	Fremdwährung	
EU-/EWR-Staat	unbegrenzt		0,15 % mind. 12,00
Übrige Länder			

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

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

(1) Abrechnungskurs

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

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

Die Ermittlung der jeweiligen Devisenkurse findet durch die DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main einmal an jedem Handelstag beginnend ab 13:00 Uhr (Abrechnungszeitraum) unter Berücksichtigung der im internationalen Devisenmarkt für die jeweilige Währung notierten (quotierten) Kurse statt. Die An- und Verkaufskurse basieren auf den ermittelten Devisenkursen.

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse

Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter www.genofx.dzbank.de ab 14:00 Uhr veröffentlicht und stellen die 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-Währung⁷⁰ rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechsellkurs) in Euro um.

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

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

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

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

4.7 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

⁷⁰ Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

4.8 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Kopien von Zahlungsverkehrsaufträgen auf Verlangen des Kunden⁷¹:

- | | |
|--|----------|
| – Kopie von Microfiche, Microfilm oder CD-ROM, je A4-Seite | 3,00 EUR |
| – Kopie eines Zahlungsverkehrsauftrages bei Verarbeitung durch DZ Service GmbH, je Beleg | 5,00 EUR |

Einzelaufstellung von Sammelüberweisungen/Sammellastschriften auf Verlangen des Kunden⁷², je Sammler

4,00 EUR

⁷¹ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

⁷² Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

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	Dienst wird nicht angeboten
Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	3,00 EUR
Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	3,00 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks	
- Selbstabholung durch den Kunden in der Hauptstelle Neugersdorf	20,00 EUR
- Zusendung an den Kunden per Einschreiben mit Rückschein	30,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	siehe 3 Konto
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	siehe 3 Konto
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	entfällt

5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

5.2.1 per Verrechnungsscheck

		Entgelt
In Euro	Provision	0,15 % mind. 12,50 EUR
In Fremdwährung	Provision	0,15 % mind. 20,00 EUR
	Zzgl. Courtage	0,025 % mind. 1,50 EUR
Zusatzbepreisung	Scheckausfertigung (fremde Gebühren)	25,00 EUR
	Porto Scheckversand	5,00 EUR

5.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift)

Zur Gutschrift „Eingang vorbehalten“		Entgelt
In Euro	Provision	0,15 % mind. 12,50 EUR
In Fremdwährung	Provision	0,15 % mind. 20,00 EUR
	Zzgl. Courtage	0,025 % mind. 1,50 EUR
Zur Gutschrift „nach Eingang“		
In Euro	Provision	0,15 % mind. 30,00 EUR
In Fremdwährung	Provision	0,15 % mind. 30,00 EUR
	Zzgl. Courtage	0,025 % mind. 1,50 EUR

5.4 Sonstige Leistungen und Entgelte bei Scheckzahlungen mit dem Ausland

Schecksperre auf Wunsch des Kunden	40,00 EUR
Rückgabe unbezahlter Schecks auf Wunsch des Kunden ⁷³	40,00 EUR
Nachträgliche Änderung auf Wunsch des Kunden ⁷⁴	40,00 EUR
Unbegründete / ungerechtfertigte Reklamation	
– bis 3 Monate nach Abrechnungszeitraum	40,00 EUR
– bis 6 Monate nach Abrechnungszeitraum	52,00 EUR
– ab 6 Monate nach Abrechnungszeitraum	65,00 EUR

5.5 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 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.

⁷³ Zzgl. evtl. Nachbelastung ausländischer Banken

⁷⁴ Zzgl. evtl. Nachbelastung ausländischer Banken

6 Kredite
6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft
6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden ⁷⁵	25,00 EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan ⁷⁶	50,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden ⁷⁷	25,00 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten, je Stunde	50,00 EUR mind. 50,00 EUR
Bearbeitungsentgelte für:	
– Zwischenfinanzierung (nur bei Firmenkunden), vom Kreditbetrag	entfällt
– Kontokorrentkredit (nur bei Firmenkunden), befristet oder unbefristet, vom Kreditbetrag	entfällt
– eingeräumte Überziehungsmöglichkeit (nur bei Privatkunden)	0,00 EUR
– Darlehen (auch Umschuldung) (nur bei Firmenkunden)	entfällt
– BM-Darlehen Landwirtschaft, vom Kreditbetrag	entfällt
– Weiterleitungskredit	0,00 EUR
– Gründungskonzept, je Antrag/Konzept	50,00 EUR
Bescheinigung von:	
– Aufnahme von Fremdmitteln (für Wohngeld) je Auftrag	25,00 EUR
– wohnwirtschaftlicher Verwendung von Bausparmitteln verbundfremder Bausparkassen, je Auftrag	25,00 EUR
Bearbeitung von Darlehensanträgen verbundfremder Bausparkassen, je Auftrag	25,00 EUR
Anwaltskosten	Weiterbelastung externer Kosten an Kunden
Gerichts- und Notariatskosten	Weiterbelastung externer Kosten an Kunden
Erstellung von Verwendungsnachweisen im Auftrag des Kunden, je Stunde	50,00 EUR
Vertragsänderungen auf Wunsch des Kunden ^{78,79}	100,00 EUR
Jahresabschlussanalyse, je Auftrag	
– Auswertung aus Bankenanspruchssystem, ohne Erläuterungen, inkl. MwSt	119,00 EUR
– Ausführliche Auswertung durch Abteilung Betriebswirtschaftliche Analyse, inklusive Erläuterungsgespräch, inkl. MwSt	238,00 EUR
Bereitstellungsprovision für unbefristete Kontokorrentkredite für Firmenkunden: auf die nicht in Anspruch genommene Kreditlinie	
– bis 25 TEUR-Gesamtengagement	0,50 %
– 25 TEUR bis <= 100 TEUR-Gesamtengagement	0,50 %
– > 100 TEUR-Gesamtengagement	0,50 %
Bereitstellungsprovision für Darlehen ⁸⁰	0,25 %
	bereitstellungsfreie Zeit: 3 Monate, Berechnungsbeginn am 1. Kalendertag des darauffolgenden Monats
Schuldnerwechsel im Auftrag des Kunden ⁸¹	mind. 1.000,00 EUR zzgl. fremde Kosten

⁷⁵ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

⁷⁶ Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

⁷⁷ Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobilien-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

⁷⁸ Z. B. für Ratenänderung, Stundung bei Nicht-Verbraucherdarlehen

⁷⁹ Wird nicht bei Zinssatzänderungen aufgrund Ablauf Sollzinsbindung sowie bei Änderungen des Belastungskonto berechnet.

⁸⁰ Wird nicht bei Weiterleitungsdarlehen berechnet.

⁸¹ Ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht.

6.1.2 bei der Sicherheitenbearbeitung

Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs, im Auftrag des Kunden, je Auszug	25,00 EUR
Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs, im Auftrag des Kunden, je Auszug	25,00 EUR
Austausch von Sicherheiten, im Auftrag des Kunden ⁸²	mind. 300,00 EUR zzgl. Auslagen
Rangänderung bei einem Grundpfandrecht, im Auftrag des Kunden	mind. 200,00 EUR zzgl. Auslagen
sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten ^{83,84}	mind. 200,00 EUR zzgl. Auslagen
Freigabe von Sicherheiten, im Auftrag des Kunden ^{85,86}	mind. 200,00 EUR zzgl. Auslagen
Sicherungsverwahrung von Sicherheiten Dritter	auf Anfrage

6.2 Avale

Provision, auf Inanspruchnahme	2,25 % pro Jahr
--------------------------------	-----------------

⁸² Ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht.

⁸³ Ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht.

⁸⁴ Wird nicht berechnet bei Abtretungs-/Teilabtretungserklärung bei Grundpfandrechten.

⁸⁵ Ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht.

⁸⁶ Nur Weiterberechnung fremder Kosten bei Löschung-/Teillöschungsbewilligung, Freigabeerklärung, löschungsfähiger Quittungen, Verzichtserklärungen u.a.

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, je Auftrag	10,00 EUR	zzgl. fremde Kosten
	Bankauskunft im Ausland einholen, je Auftrag	20,00 EUR	zzgl. fremde Kosten
	Sonstige bei Auskunfteien eingeholte Auskünfte bei Auskunfteien, je Auftrag	10,00 EUR	zzgl. Auslagen und fremde Kosten
	Einholung von Auskünften für eigene Zwecke, je Auftrag	0,00 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)		
	Erteilung von Bankauskünften		
	- für Privatkunden, je Auftrag	0,00 EUR	
	- für Geschäftskunden, je Auftrag, inkl. MwSt	29,75 EUR	

Schrankfächer/Verwahrstücke

Schließfachmaße (ggf. Standort)	Mietpreis pro Jahr (inkl. MwSt.)
5 cm x 25 cm (nur in Löbau vorhanden)	50,00 EUR
7,50 cm x 25 cm	50,00 EUR
10 cm x 25 cm	75,00 EUR
15 cm x 25 cm (nur in Neugersdorf und Löbau vorhanden)	105,00 EUR
20 cm x 25 cm (nur in Löbau und Zittau vorhanden)	150,00 EUR
30 cm x 25 cm (nur in Neugersdorf und Zittau vorhanden)	240,00 EUR
30 cm x 60 cm (nur in Neugersdorf und Löbau vorhanden)	300,00 EUR
35 cm x 60 cm (nur in Neugersdorf vorhanden)	350,00 EUR
60 cm x 60 cm (nur in Neugersdorf vorhanden)	500,00 EUR

Schrankfach-Kurzmiete wöchentlich je Stück, inkl. MwSt., je nach Größe

1/3 der Jahresbruttomiete

Schrankfach-Kurzmiete monatlich je Stück, inkl. MwSt., je nach Größe

1/3 der Jahresbruttomiete

Mietpreis für Sparbuchschießfächer, inkl. MwSt.

wird nicht angeboten

Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Verlust des Schrankfachschlüssel (inkl. MwSt)

- wenn noch 1 funktionsfähiger Originalschlüssel vorhanden ist,
- wenn kein funktionsfähiger Originalschlüssel vorhanden ist,

249,90 EUR
398,65 EUR

9 Wertpapiergeschäft

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

9.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	Provision:	Online-Brokerage Provision:	Provision:	Online-Brokerage Provision:
Aktien	1,00 % vom Kurswert Minimum 25,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 17,50 EUR	1,00 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR
Optionsscheine	1,00 % vom Kurswert Minimum 25,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 17,50 EUR	1,00 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR
Sonstige Wertpapiere	1,00 % vom Kurswert Minimum 25,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 17,50 EUR	1,00 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR	1,00 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR
Wandelanleihen/Optionsanleihen	0,50 % vom Kurswert Minimum 25,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 17,50 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR
Zero Bonds	0,50 % vom Kurswert Minimum 25,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 17,50 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR
Genussscheine/Genussrechte	0,50 % vom Kurswert Minimum 25,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 17,50 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR
Verzinsliche Wertpapiere in EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 25,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 17,50 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR
Verzinsliche Wertpapiere, Ersterwerb eines Angebotes (DZ Bank Offerte, Volksbank IHS)	0,00 EUR	0,00 EUR	--	--
Verzinsliche Wertpapiere in Fremdwährungen	0,50 % vom Kurswert Minimum 45,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 17,50 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR
Investmentanteile über Börse	0,50 % vom Kurswert Minimum 25,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 17,50 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR	0,50 % vom Kurswert Minimum 55,00 EUR
Investmentanteile als Sparplan	1,50 % vom Kurswert Minimum 1,50 EUR	1,50 % vom Kurswert Minimum 1,50 EUR	--	--
Aktien als Sparplan	1,50 % vom Kurswert Minimum 1,50 EUR	1,50 % vom Kurswert Minimum 1,50 EUR	--	--
Bezugsrechte/Teilrechte Festbetrag bei folgenden Geschäften: - Kurswert 10,01 EUR bis einschl. 50,00 EUR	0,00 % vom Kurswert Minimum 2,50 EUR	--	0,00 % vom Kurswert Minimum 5,00 EUR	--
Bezugsrechte/Teilrechte	1,00 % vom Kurswert Minimum 5,00 EUR	--	1,00 % vom Kurswert Minimum 10,00 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, so wird jede Teilausführung wie ein gesonderter Auftrag abgerechnet.

Limitvormerkung, ⁸⁷ -änderung und -streichung, je Auftrag (im Online-Brokerage)	5,00 EUR (2,50 EUR)
Streichung eines Auftrags auf Wunsch des Kunden (im Online-Brokerage)	5,00 EUR (2,50 EUR)

Zeichnungsaufträge

Im Rahmen der Abwicklung von Zeichnungsaufträgen wird im Falle der Zuteilung ein Entgelt wie bei einem entsprechenden Kommissionsgeschäft erhoben.

- Bei Nichtzuteilung, je Auftrag	10,00 EUR
----------------------------------	-----------

⁸⁷ Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

9.2.1 Entgelt für die Verwahrung von Wertpapieren einschließlich Erstellung eines Jahresdepotauszuges (inkl. USt)

Die Berechnung erfolgt jährlich für das abgelaufene Jahr auf den Depotbestand per 31.12. des abgelaufenen Jahres.⁸⁸

	Berechnungsmodus	Girosammelverwahrung	Streifbandverwahrung	Wertpapierrechnung
Aktien	vom Kurswert	0,15 %	0,25 %	0,35 %
Optionsscheine	vom Kurswert	0,15 %	0,25 %	0,35 %
Verzinsliche Wertpapiere	vom Kurswert	0,15 %	0,25 %	0,35 %
Verzinsliche Wertpapiere der Emittenten: Volksbank Löbau-Zittau eG, DZ Bank AG	vom Kurswert	0,075 %	0,25 %	0,35 %
Wandelanleihen	vom Kurswert	0,15%	0,25%	0,35%
Optionsanleihen	vom Kurswert	0,15%	0,25%	0,35%
Zero Bonds	vom Kurswert	0,15%	0,25%	0,35%
Genussscheine	vom Kurswert	0,15%	0,25%	0,35%
Investmentanteile	vom Kurswert	0,15%	0,25%	0,35%
Geldmarktfonds der Union Investment Service Bank AG	vom Kurswert	0,00	--	--
Bezugsrechte/Teilrechte	vom Kurswert	0,00	0,00	0,00
Sonstige Wertpapiere	vom Kurswert	0,15%	0,25%	0,35%
Bestände ohne Kurswert	pro Bestandsposten	6,50 EUR	6,50 EUR	6,50 EUR

- Mindestpreis pro Depot 10,00 EUR
- Mindestpreis pro Bestandsposten 5,00 EUR
- Depot ohne Bestand 12,50 EUR

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

Girosammelverwahrung auf Anfrage

9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von	Inland EUR	Ausland EUR
jungen Aktien	1,00 % vom Kurswert/ Minimum 25,00 EUR	--
Genussscheinen	0,50 % vom Kurswert/ Minimum 22,00 EUR	--
Options- Wandelanleihen	0,50 % vom Kurswert/ Minimum 22,00 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.

9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

- Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt) 10,00 EUR
- Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden 10,00 EUR
- Ausübung von Wandelrechten 10,00 EUR

⁸⁸ Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

9.2.5	Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)⁸⁹	
	pro Auftrag	0,00 EUR
9.2.6	Bearbeitung von Kundenaufträgen im Zusammenhang mit Kapitalertrag- und Körperschaftsteuern sowie ausländischen Quellensteuern (inkl. USt)	
	Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen, je Stunde	47,60 EUR
	Ertragnisaufstellung	3,57 EUR
9.2.7	Auf Kundenwunsch Erstellen von (inkl. USt):	
	Depotaufstellung, je Posten	0,30 EUR mind. 3,00 EUR
	Zweitschriften ⁹⁰	3,57 EUR
9.2.8	Weitere Dienstleistungen (inkl. USt)	
	Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften	25,00 EUR
	Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden	0,00 EUR
	Bearbeitung von „class actions“ im Erstattungsfall	50,00 EUR
	Auftrag zur Ausbuchung von Wertpapieren, je WKN	5,95 EUR
	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen (inkl. USt)	
	– Sonderleistungen im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) ⁹¹ , je Stunde	47,60 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)	
	EUR/DEM-Kupons	25,00 EUR
	Fremdwährungskupons	25,00 EUR
	EUR-Gutschrift	25,00 EUR
	Währungsgutschrift	25,00 EUR
9.3.2	Hereinnahme von Wertpapieren zum Umtausch/Stücketausch (inkl. USt)	50,00 EUR zzgl. fremder Spesen
9.3.3	Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt)	
	Inland	50,00 EUR zzgl. fremder Spesen
	Ausland	50,00 EUR zzgl. fremder Spesen
9.3.4	Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt)	50,00 EUR zzgl. fremder Spesen

⁸⁹ Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

⁹⁰ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

⁹¹ Im Auftrag des Kunden, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank besteht.

10 Sonstiges

Saldenbestätigung/Bankbestätigung im Auftrag des Kunden ^{92,93}	
– einfache Guthaben- bzw. Schuldsaldenbestätigung, je Kunde	5,00 EUR
– detailliert über die gesamte Geschäftsbeziehung des Kunden, je Kunde	50,00 EUR
– detailliert ohne Sicherheiten/Darlehensbeziehung, je Kunde	25,00 EUR
– über die Einzahlung auf das Stammkapital eine GmbH, je Konto	25,00 EUR
Telefonat, im Auftrag des Kunden ausgeführt	0,00 EUR
Telefax, im Auftrag des Kunden ausgeführt	0,00 EUR
Fotokopie, im Auftrag des Kunden ausgeführt, je A4-Seite	0,30 EUR
Nachforschung, im Auftrag des Kunden ausgeführt, wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde, je Stunde	50,00 EUR mind. 10,00 EUR
Vertrag zugunsten Dritter, je Vertrag	20,00 EUR
Aufgebotsverfahren, zzgl. Auslagen soweit gesetzlich zulässig, je Verfahren	0,00 EUR zzgl. fremde Kosten
Erträgnisaufstellung, je Kunde	
– mit Depot, inkl. USt	3,57 EUR
– ohne Depot	3,00 EUR
Kontosperre im Auftrag des Kunden, je Konto	0,00 EUR
Adressennachforschung ^{94,95} , je Auskunft	25,00 EUR
Mahnung ⁹⁶ , bei Kontoüberziehungen, Darlehensrückstand, je Vorgang	
– Höfliche Erinnerung	2,00 EUR
– 1. Mahnung	5,00 EUR
– 2. Mahnung	5,00 EUR
Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen, im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht, je Stunde	25,00 EUR mind. 10,00 EUR
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden, je Stunde	50,00 EUR
Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	
Abschriften im Kundenauftrag ⁹⁷	
– Kopie von Fiche, Film, je A4-Seite	5,00 EUR
– Kopie eines ZV-Auftrages, Bearbeitung durch DZ Service GmbH, je Beleg	5,00 EUR
– Kopie eines SEPA-Firmenlastschriftmandats, je Mandat	5,00 EUR
Erstellung von	
– Zinsstaffel, je Konto	3,00 EUR
– Zinsbescheinigung, je Kunde	3,00 EUR

⁹² Im Auftrag des Kunden, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank besteht.

⁹³ Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobilien-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

⁹⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

⁹⁵ Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

⁹⁶ Kostenlos, wenn bei einem Verbraucher kreditvertrag 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.

⁹⁷ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

Erstellung von Jahressteuerbescheinigungen (nach § 24c KWG), je Konto	
- Ersterstellung	0,00 EUR
- Erstellung einer Zweitschrift ⁹⁸	5,00 EUR
Zusendung von Schecks, Sparbüchern, Urkunden, je Brief	5,00 EUR
	zzgl. Einschreibegebühr 2,50 EUR und Porto
Erteilung von Adressauskünften an Dritte ⁹⁹ , je Auftrag	
- für Nichtkunden (Anfragender ist Nichtkunde) ¹⁰⁰	20,00 EUR
- für Kunden (Anfragender ist Kunde) ¹⁰¹	10,00 EUR
Entgelt für Anschriftenberichtigung, je Anschriftenbenachrichtigungskarte der Deutschen Post	1,00 EUR
Standardvordrucke für den Überweisungsverkehr, ohne Eindruck von Kundendaten	0,00 EUR
Vertragsänderung für die Umschreibung von/zu Einzel- bzw. Gemeinschaftskonto ¹⁰² , je Auftrag	25,00 EUR
Bezahlung einer Pfändung vor Ablauf der gesetzlichen Frist ¹⁰³ , im Auftrag des Kunden	20,00 EUR

10.2 Bargeschäft

Bargeldeinzahlung zu Gunsten Dritter, je Einzahlung	5,00 EUR
- Zahlscheingeschäfte bis 999,99 EUR außerhalb bestehender Geschäftsbeziehungen zur Gutschrift auf einem Konto im Inland	
Auszahlung von CpD-Konten an Nichtkunden, je Auszahlung	10,00 EUR
Münzeinzahlungen für Kunden, bei Überschreitung der Freigrenze von 100 EUR/Monat ¹⁰⁴	3% vom Einzahlungsbetrag
Bereitstellung von Rollengeld, ausschließlich für Kunden	0,00 EUR

10.3 Wertstellungen

10.3.1 Bei Gutschriften

- Bargeldeinzahlung auf Spar- und Girokonto	am Tag der Einzahlung
- Bargeldeinzahlung über Notdepot	am Tag des Einwurfs (dieses Datum muss durch den Kunden auf dem Einzahlungsbeleg notiert werden)
- Bargeldeinzahlung von Hartgeld mittels Safebag	am Tag der Verarbeitung in Neugersdorf
- Lastschrifteinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
- Lastschrifteinreichung fremdes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
- Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
- Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut ¹⁰⁵	+ 2 Arbeitstage nach Buchungstag
- aus Lastschriftrückgabe wegen Widerruf oder fehlender Deckung auf dem Konto des Zahlungspflichtigen eigenes/fremdes Kreditinstitut	am Tag der Belastung
- aus Scheckrückgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen eigenes Kreditinstitut	am Tag der Belastung
- aus Scheckrückgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen fremdes Kreditinstitut	am Tag der Belastung

⁹⁸ Im Auftrag des Kunden, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank besteht und soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

⁹⁹ Z. B. wegen Rücklastschriften

¹⁰⁰ Eine Bearbeitung der Auskunftsanfrage erfolgt erst nach Geldeingang.

¹⁰¹ Eine Bearbeitung der Auskunftsanfrage erfolgt erst nach Geldeingang. Das Entgelt wird dem Anfragenden in Rechnung gestellt.

¹⁰² Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht
Eine Berechnung entfällt bei Nachlassfällen.

¹⁰³ Berechnung sofern gesetzlich zulässig – nicht bei Verbrauchern.

¹⁰⁴ Entgelt wird nur berechnet, wenn Münzgeld auf ein Zahlkonto eingezahlt wird, welches zum Zeitpunkt der Einzahlung im Guthaben geführt wird.
Das Entgelt wird nicht berechnet für Konten von Vereinen, Kirchgemeinden, VR-MeinKonto und VR-MeinSparkonto.

¹⁰⁵ Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

10.3.2 Bei Belastungen

- Bargeldauszahlung auf Spar- und Girokonto	am Tag der Auszahlung
- Lastschrift	am Tag der Belastungsbuchung für die Bank
- Scheck	am Tag der Belastungsbuchung für die Bank
- Scheck- und Lastschriftrückgaben zu Lasten des Zahlungsempfängers	am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift

10.4 Reisescheck, Sorten und Edelmetall

10.4.1 Reisescheck

ausschließlich für Kunden im MailOrder-Verfahren

- Kontogutschrift per Scheckeinreicher, auf EUR lautender Reisescheck 0,00 EUR
- Kontogutschrift per Scheckeinreicher, auf Fremdwährung lautender Reiseschecks 0,025 % Courtagé
mind. 0,51 EUR

10.4.2 Sorten

ausschließlich für Kunden im MailOrder-Verfahren, Entgelte der ReiseBank

- Verkauf von Sorten, Mindestorder 50 EUR, vom Gegenwert
 - zzgl. Mindestmengenzuschlag bis 299,99 EUR: 5,00 EUR
 - Versand 5,75 EUR
- optional MoneyBack-Garantie 3,50 EUR
- Ankauf (Rückgabe) von Sorten, Mindestorder 25 EUR, ohne MoneyBack-Garantie
 - zzgl. Abwicklungsentgelt 5,00 EUR
 - Versand 5,75 EUR
- Ankauf (Rückgabe) von Sorten, mit MoneyBack-Garantie 5,75 EUR Versand

10.4.3 Edelmetall

• Verkauf von Edelmetall

- bis 2.499,99 EUR im MailOrder-Verfahren 20,00 EUR
- zzgl. Versand 5,75 EUR
- *Mindermengenzuschlag bei Bestellungen von 50,00 EUR bis 299,99 EUR Gegenwert
 - zzgl. Mindermengenzuschlag* 5,00 EUR

- ab 2.500,00 EUR im SER-Verfahren	0,00 EUR -	499,99 EUR =	20,00 EUR
Mindermengenzuschlag bei Bestellungen unter 5.000,00 EUR Gegenwert	500,00 EUR -	1.499,99 EUR =	15,00 EUR
	1.500,00 EUR -	2.999,99 EUR =	10,00 EUR
	3.000,00 EUR -	4.999,99 EUR =	5,00 EUR
	5.000,00 EUR -	... =	0,00 EUR

• Ankauf von Edelmetall

0,00 EUR -	2.500,00 EUR =	0,00 EUR
2.500,01 EUR -	20.000,00 EUR =	29,00 EUR
20.000,01 EUR -	... =	49,00 EUR

Verkauf Münzetaui, blau, aufklappbar, je Stück

4,00 EUR

Edelmetallverwahrung und Versand durch pro aurum, Lagerpreis p.a. (Verwahrung im Depot bei pro aurum.)

a. Depotwert in EUR: Silber	0 EUR -	30.000 EUR =	1,75 % *
* zzgl. MwSt.	30.001 EUR -	250.000 EUR =	1,50 % *
	250.001 EUR -	1.000.000 EUR =	1,25 % *
	1.000.001 EUR -	... =	1,00 % *
b. Depotwert in EUR: Gold, Platin, Palladium	0 EUR -	30.000 EUR =	0,75 %
	30.001 EUR -	250.000 EUR =	0,60 %
	250.001 EUR -	1.000.000 EUR =	0,50 %
	1.000.001 EUR -	... =	0,40 %

Versandkosten (inkl. MwSt.) und Zustellzeiten innerhalb Deutschlands

a.	Für Bestellungen bis 1.000 EUR und bis 2 kg Gesamtgewicht	59,50 EUR
	Zustellzeit: Montag – Freitag, 8 – 12 Uhr	
b.	Für Bestellungen zwischen 1.001 EUR und 20.000 EUR und bis 25 kg Gesamtgewicht	59,50 EUR
	Zustellzeit: Montag – Freitag, 8 – 12 Uhr	
c.	Für Bestellungen zwischen 20.001 EUR und bis 250.000 EUR und bis 25 kg Gesamtgewicht	119,00 EUR
	Zustellzeit: Montag – Freitag, innerhalb 4-stündigem Zeitfenster nach telefonischer Vereinbarung	
d.	Für Bestellungen über 250.000 EUR	Individuelle Vereinbarung
e.	Selbstabholung in einer pro aurum Filiale	0,00 EUR

10.5 Wechselgeschäft

Einzug von Inkassowechseln, je Wechsel		20,00 EUR
Wechseleinlösung		
- Domizilprovision, von Wechselsumme		0,15 % mind. 5,00 EUR, max. 26,00 EUR
		zzgl. ggf. Einholung Wechsellauskunft: 20,00 EUR
		zzgl. ggf. Einlösung nach Fälligkeit: 20,00 EUR
- Einholung eines Einlösungsauftrags, je Auftrag		20,00 EUR
Wechselrückruf, je Wechsel		
- Wechsel liegt bei uns		20,00 EUR, zzgl. Porto
- Rückruf an Dritte (Wechsel liegt bei anderem Kreditinstitut)		20,00 EUR
Wechselprotest (Nichteinlösung), von Wechselsumme		0,33 %, mind. 20,00 EUR
		zzgl. Auslagen und Porto 5,00 EUR
		zzgl. Protestkosten
Einlösung Auslandswechsel, von Wechselsumme		
- in EUR		0,30 %, mind. 5,00 EUR
		zzgl. Provision Vorstelle
- in Fremdwährung		0,30 %, mind. 5,00 EUR
		zzgl. Courtag 0,025 %, mind. 1,53 EUR
		zzgl. Provision Vorstelle

10.6 Generationenberatung

Beratung abhängig vom Kundenvolumen, inkl. MwSt.		
- unter 2 Mio. Kundenvolumen	Abrechnung je Stunde	119,00 EUR
- ab 2 Mio. Kundenvolumen	Abrechnung vom Kundenvolumen	0,179 %
- ab 20 Mio. Kundenvolumen	Abrechnung vom Kundenvolumen	0,119 %

10.7 Elektronische Bankdienstleistungen

Freischaltung OnlineBanking, je Zugang/Gültigkeitszeitraum	
- VR-NetKey	0,00 EUR
VR-mobileCash: Bestellung mPIN	0,00 EUR
VR-mobileCash: Folgebestellung mPIN	5,00 EUR
- VR-NetWorld Card	25,00 EUR
Sperre OnlineBanking, je Auftrag	
- Anlage	0,00 EUR
- Änderung	0,00 EUR
- Löschung	0,00 EUR
Browserbasierendes OnlineBanking, pro Monat/Konto	
- VR-NetWorld eBanking und eBrokerage	0,00 EUR
Software, inkl. MwSt.	
- - PROFI-Cash Mietlizenz, je Monat (Basis-, Cash-Management- und FinTS (HBCI)-Modul)	9,23 EUR
- - PROFI-Cash plus Mietlizenz, je Monat (Basis-, Cash-Management-, FinTS (HBCI)-, AZV- und EBICS-Modul inkl. DFÜ per EBICS mit ZV)	10,71 EUR
- - GENO Cash Mietlizenz (SE/XE, dokumentäres Auslandsgeschäft)	auf Anfrage
- BankingManager Software als 60-Tage-Testversion als Download	0,00 EUR
- BankingManager Software Basis Mietlizenz, je Monat	5,90 EUR
- BankingManager Software Zusatzmodul Lastschriftreicherung Mietlizenz (Download), je Monat	zzgl. 1,00 EUR
Datenbereitstellung für DFÜ, inkl. MwSt., je Monat	
- EBICS	
Kontoauszüge	7,85 EUR
Kontoauszüge inkl. Zahlungsverkehr	10,71 EUR
Zahlungsverkehrsdienstleistung, inkl. MwSt.	
- Preis je Stunde, Abrechnung im 30-Minuten-Takt inkl. Anfahrtszeiten	119,00 EUR mind. 59,50 EUR
wero-Pro	
- für ausgehende Zahlungen	0,00 EUR
- für eingehende Zahlungen, vom Umsatz	0,50 %

10.8 Point of Sale

Die Volksbank Löbau-Zittau eG vermittelt ihren Kunden auch Terminals zur Abwicklung des kartengestützten Zahlungsverkehrs.

Terminal inkl. MwSt., je Stück

- Geldkartenterminal auf Anfrage
- EC-Cash-Terminal mit Geldkarte auf Anfrage

Dienstleistungen für VR-Pay-Terminals (VR-Payment GmbH), inkl. MwSt.

- a. Leitungswechsel (analog/ISDN/LAN), pro Auftrag 58,31 EUR
- b. Software-Update bei bestehendem Vertrag (aktuelle Produktpalette, z.B. Prepaid-Aufrüstung), pro Update 58,31 EUR
- c. Bearbeitungspauschale (Mehraufwand, z.B. nachträgliche OPT-Aufrüstung) 58,31 EUR
- d. Einzel-Transaktionsauswertung in Papierform, je Kunde und Monat 11,78 EUR
- e. Einrichtung Kontowahl am Terminal "Single User" einmalig 35,70 EUR
- f. bis zu max. 3 zusätzliche Gutschriftskonten bei "Single User" pro Monat 10,71 EUR
- g. Einrichtung Kontowahl am Terminal "Gemeinschaftsuser" einmalig 35,70 EUR
- h. je Gutschriftskonto (max. 3) bei "Gemeinschaftsuser" pro Monat 14,28 EUR
- i. Stammdatenänderung, pro Auftrag 11,90 EUR
- j. Änderung des Bon-Kopfes, pro Auftrag 5,95 EUR
- k. Kontonummernänderung, pro Auftrag 5,95 EUR
- l. nachträgliche Freischaltung Kreditkarten 0,00 EUR
- m. nachträgliche Freischaltung Maestro 0,00 EUR
- n. Freischaltung Zusatzfunktionalitäten bei Abschluss Neuvertrag (z.B. Prepaid, BSW-Card¹⁰⁶) 0,00 EUR
- o. Versicherungsleistungen, z.B. Diebstahl, Hochwasserschaden, Stromschwankungen (durch Gewitter) im Mietpreis enthalten 0,00 EUR
- p. Rechnung papierhaft, pro Monat 2,38 EUR

10.9 Dokumentäres Auslandsgeschäft

10.9.1 Importinkasso

Inkassoprovision der DZ BANK AG, zzgl. deren Nebenkosten lt. Rechnung DZ BANK AG
Abwicklung Importinkasso 0,15 %
mind. 100,00 EUR

Zusätzliche Provisionen/Kosten

- Änderung 100,00 EUR
- Nachforschung, Reklamation, Anmahnung Inkassobetrag 30,00 EUR
- besondere Aufwendungen (bspw. Fallbezogene Beratung), je Stunde 100,00 EUR
mind. 50,00 EUR
- Porto DHL, versicherter Versand 2.500,00 EUR 10,00 EUR, zzgl. Porto
- Auslagen, Spesen, fremde Kosten lt. Aufstellung DZ BANK AG nach Aufwand

10.9.2 Exportinkasso

Abwicklung Exportinkasso, inkl. Inkassoprovision DZ BANK AG, exkl. u.a. Auslagen 0,30 %
mind. 125,00 EUR

Zusätzliche Provisionen/Kosten

- Änderung 100,00 EUR
- Porto DHL, versicherter Versand 2.500,00 EUR 10,00 EUR, zzgl. Porto
- Auslagen, Spesen, fremde Kosten lt. Aufstellung DZ BANK AG nach Aufwand

10.9.3 Importakkreditiv

Ausfertigung bei Einreichung

- elektronisch 75,00 EUR
- brieflich 75,00 EUR

Unwiderruflichkeit pro angefangene 3 Monate 0,30 %, mind. 100,00 EUR

Dokumentenabwicklung, je Dokumentensatz 0,30 %, mind. 100,00 EUR

¹⁰⁶ Abhängig vom Softwarstand

Zusätzliche Provisionen/Kosten	
- Deffered Payment pro angefangene 3 Monate	0,30 %, mind. 100,00 EUR
- Nichtausnutzung	80,00 EUR
- Änderung	100,00 EUR
- elektronisch	100,00 EUR
- brieflich	100,00 EUR
- besondere Aufwendungen (bspw. Fallbezogene Beratung & Entwurf), je Stunde	100,00 EUR
	mind. 50,00 EUR
- Auslagen, Spesen, fremde Kosten	nach Aufwand

10.9.4 Exportakkreditiv

Avisierung	0,10 %
	mind. 120,00 EUR, max. 300,00 EUR

Dokumentenabwicklung, je Dokumentensatz	0,30 %
	mind. 200,00 EUR

Zusätzliche Provisionen/Kosten	
- Bestätigung/Deffered Payment	auf Anfrage mind. 300,00 EUR
- Änderung	100,00 EUR
- Überwachung, pro Fälligkeit	0,15 %
	mind. 150,00 EUR, max. 300,00 EUR
- Übertragung	0,30 %
	mind. 400,00 EUR
- Vormerkprovision bei Vorbehaltszahlung	100,00 EUR
- Umstimmigkeitsprovision (bei Versand unstimmiger Dokumente)	50,00 EUR
- Dokumentenvorprüfung, bis zu 3 Dokumente	75,00 EUR
- Dokumentenvorprüfung, jedes weitere Dokument	15,00 EUR
- Zahlungsauftrag zu Gunsten Dritter	0,10 %
	mind. 115,00 EUR, max. 300,00 EUR
- Besondere Aufwendungen (bspw. Fallbezogene Beratung & Entwurf), je Stunde	100,00 EUR
	mind. 50,00 EUR
- Mahnung	25,00 EUR
- Auslagen, Spesen, fremde Kosten	nach Aufwand

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 (<https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.