



# Preis- und Leistungsverzeichnis

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

## Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Konto	3
3.1	Privatkunde	3
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	4
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	4
4.2	Lastschriftverkehr	5
4.3	Bargeldauszahlung	6
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	8
4.5	Überweisungsverkehr	10
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	16
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	17
4.8	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	17
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	17
5.1	Allgemein	17
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	18
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	18
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	18
5.5	Reiseschecks	18
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	19
5.7	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	19
6	Kredite	19
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	19
6.2	Avale	20
6.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	20
7	Auskünfte	20
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)	20
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)	20
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	20
9	Wertpapiergeschäft	21
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	21
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	22
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	23
10	Sonstiges	24
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	25

## 1 Sparkonto

### 1.1 Allgemeine Entgelte

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

### 1.2 Vermögenswirksames Sparen

Übertragung eines vermögenswirksamen Sparvertrages auf einen anderen Anbieter auf Wunsch des Kunden	entfällt EUR
Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)	0,00 EUR

## 2 Zinssätze für Einlagen

Produkt	Zinssatz
Tagesgeldkonto (bis 14.999,99 EUR Guthaben)	siehe Preisaushang %
Tagesgeldkonto (ab 15.000 EUR Guthaben)	siehe Preisaushang %

## 3 Konto

### 3.1 Privatkunde

#### 3.1.1 Kontoführung

Produkt	EUR
DKM-Privatkonto / DKM-Privatkonto eBanking (kann auch als Basiskonto genutzt werden) - alle Onlinebuchungen kostenfrei - beleg hafte und telefonische Überweisungen 1,00 EUR pro Überweisung	2,00 (Grundpreis p.M.)
<b>Sollzinssatz für eingeräumte Überziehungsmöglichkeiten (Dispositions kredite) 8,137 % p.a., Sollzinssatz für geduldete Kontoüberziehung 11,137 % p.a.</b>	
DKM-Privatkonto PLUS - 50 Buchungen p.M. kostenfrei - beleg hafte und telefonische Überweisungen kostenfrei	4,50 (Grundpreis p.M.)
<b>Sollzinssatz für eingeräumte Überziehungsmöglichkeiten (Dispositions kredite) 8,137 % p.a., Sollzinssatz für geduldete Kontoüberziehung 11,137 % p.a.</b>	
Girokonto für Auszubildende bis 25 Jahre - Grundpreis p.M.	kostenfrei
<b>Sollzinssatz für eingeräumte Überziehungsmöglichkeiten (Dispositions kredite) 8,137 % p.a., Sollzinssatz für geduldete Kontoüberziehung 11,137 % p.a.</b>	
Girokonto für Ordensschwester n und -brüder - Grundpreis p.M.	kostenfrei
<b>Sollzinssatz für eingeräumte Überziehungsmöglichkeiten (Dispositions kredite) 8,137 % p.a., Sollzinssatz für geduldete Kontoüberziehung 11,137 % p.a.</b>	

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

<b>3.1.2</b>	<b>Kontoauszug</b>	
	durch Kontoauszugdrucker <sup>2</sup>	0,00 EUR
	Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen <sup>3</sup>	entfällt EUR
	Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 12 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall <sup>4</sup>	entfällt EUR
	Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplicates auf Verlangen des Kunden <sup>5</sup>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)</li> </ul>	0,00 EUR
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)</li> </ul>	5,00 EUR

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

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

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

Name der Bank (Zentrale):DKM Darlehnskasse Münster eG  
 Straße: Breul 26  
 PLZ/Ort: 48143 Münster  
 Telefon: 0251/51013-0  
 Telefax: 0251/51013-115  
 Internet: www.dkm.de

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

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

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

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

Amtsgericht Münster Gen.Reg. 356

###### **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

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

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

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

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

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

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

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

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember
- Rosenmontag sowie Feiertage in Nordrhein-Westfalen (z.B. Fronleichnam, Allerheiligen)

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

Für Echtzeitüberweisungen ist jeder Tag eines Jahres ein Geschäftstag.

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

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

#### 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	0,10 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	0,10 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	0,10 EUR
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	0,10 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).

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

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

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	0,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU <sup>9</sup> und den EWR-Staaten <sup>10</sup> , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V Pay/Maestro) in Euro	entfällt	_____ % vom Umsatz mind. 0,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU <sup>11</sup> und den EWR-Staaten <sup>12</sup> , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V Pay/Maestro) in Euro	entfällt	_____ % vom Umsatz mind. 4,00 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	_____ % vom Umsatz mind. 4,00 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	_____ % vom Umsatz mind. 4,00 EUR

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

<sup>9</sup> Europäische Union (derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern).

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

<sup>11</sup> Europäische Union (derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern).

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

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

#### 4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

##### 4.4.1 Debitkarten

###### 4.4.1.1 girocard

– girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	0,00 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>14</sup>	0,00 EUR
– digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	0,00 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>15</sup>	0,00 EUR
– girocard Debit Mastercard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	entfällt EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>16</sup>	entfällt EUR
– girocard Visa Debit – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	entfällt EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>17</sup>	entfällt EUR
– girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	0,00 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>18</sup>	0,00 EUR
– girocard Maestro – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	0,00 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>19</sup>	0,00 EUR

###### Auslandseinsatz<sup>20</sup>

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten<sup>21</sup>

1,00 % vom Umsatz	mind. 0,77 EUR max. 3,83 EUR
-------------------	---------------------------------

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

• Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>22</sup>	20,00 EUR
– bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	entfällt EUR
– bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	entfällt EUR

<sup>14</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>15</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>16</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>17</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>18</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>19</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>20</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>21</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>22</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

• zzgl. Versandkosten	
– bei Versendung im Inland	0,00 EUR
– bei Versendung in Europa	0,00 EUR
– bei Versendung weltweit	0,00 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier im Inland	30,00 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier ins Ausland	60,00 EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier im Inland	30,00 EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier ins Ausland	60,00 EUR
• Auslandseinsatz <sup>23</sup> beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>24</sup>	1,00 % vom Umsatz
• Sonstige Serviceleistungen	
– Bestellung physische Karte zu bereits bestehender digitaler Karte	EUR
– Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	150,00 EUR
– Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	150,00 EUR
– Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden <sup>25</sup>	5,00 EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden <sup>26</sup>	15,00 EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden <sup>27</sup>	15,00 EUR
– PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden <sup>28</sup>	5,00 EUR
– Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden <sup>29</sup>	0,00 EUR

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

Physische Karte	
• pro Monat	1,67 EUR
Digitale Karte	

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

Physische Karte	
• pro Monat	1,67 EUR
Digitale Karte	

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

Physische Karte	
• pro Monat	5,42 EUR
Digitale Karte	

#### 4.4.2.4 BusinessCard Basic – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

• pro Jahr	0,00 EUR
------------	----------

#### 4.4.2.5 BusinessCard Classic – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

• pro Jahr	0,00 EUR
------------	----------

<sup>23</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>24</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

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

<sup>26</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>27</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>28</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>29</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

#### 4.4.2.6 Weitere Kartenprodukte

digitale Kreditkarte	0,00 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.

#### 4.4.4 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Bestellung eines Ersatz-PIN / PUK	5,00 EUR
TAN-Generator: Vasco Sm@rt-TAN photo	20,00 EUR
Kreditkarte: Ablehnung/Abbruch Notfall-Bargeldvorschuss bzw. Notfall-Ersatzkarte	50,00 EUR

#### 4.5 Überweisungsverkehr

##### Betragsgrenzen für Überweisungsaufträge

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

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

#### 4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>30</sup> (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen<sup>31</sup>

##### 4.5.1.1 Überweisungsauftrag

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

beleghaft eingereichte Überweisungen 13:30	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
online eingereichte Überweisungen 20:00	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
per DKM-Direkt beauftragte Überweisungen 16:30	Uhr an Geschäftstagen der Bank.

Bei Echtzeitüberweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

<sup>30</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>31</sup> Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

#### 4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

– Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>32</sup>	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeitüberweisungsauftrag <sup>33</sup>	max. 10 Sekunden

– Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>34</sup>	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

#### 4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

<sup>32</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

<sup>33</sup> Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

<sup>34</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

#### 4.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

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

Überweisungsmodalitäten			
je Überweisung vom Zahlungskonto			
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag
<b>Überweisungsart</b>			
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,10 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank			
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	0,10 EUR	0,10 EUR	0,10 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister			
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	SHA 35,50 EUR; OUR 55,00 EUR	SHA 8,00 EUR; OUR 27,50 EUR	SHA 8,00 EUR; OUR 27,50 EUR

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

formlose Erteilung einer Überweisung (zum Beispiel telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking)

Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank 0,10 EUR

Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank \_\_\_\_\_ EUR

Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister 0,10 EUR

Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet SHA 35,50 EUR; OUR 55,00 EUR

#### 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 bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im Masspayment-Verfahren
		EUR	EUR
USA, Schweiz, Vereinigtes Königreich	unbegrenzt	entfällt	17,50
restliche Länder	unbegrenzt	18,00	entfällt

#### 4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	0,00 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	0,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden   grenzüberschreitend: 35,00 EUR	
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

#### 4.5.1.2 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 EUR	Abwicklung im EUR
	bis zu	EUR		
Überweisung in Euro innerhalb der Bank		unbegrenzt	0,10 EUR	
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister		unbegrenzt	0,10 EUR	
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet		unbegrenzt	10,00	

#### 4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR<sup>35</sup>) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung<sup>36</sup>) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten<sup>37</sup>)

##### 4.5.2.1 Überweisungsaufträge

<sup>35</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>36</sup> Zum Beispiel US-Dollar.

<sup>37</sup> Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (derzeit: Die EU-Mitgliedstaaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen).

#### 4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeitüberweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden<sup>38</sup>.

#### 4.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

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

Zielland	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im Masspayment-Verfahren
	bis zu	EUR	EUR	EUR
Schweiz, Vereinigtes Königreich		unbegrenzt	entfällt	17,50
restliche Länder		unbegrenzt	18,00 - 50,00	entfällt

#### 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	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung		als Echtzeitüberweisung in Euro
		0 EUR	1 EUR	0 EUR
USA, Schweiz, Vereinigtes Königreich	bis zu unbegrenzt	entfällt	entfällt	entfällt
restliche Länder	unbegrenzt	18,00	50,00	entfällt
<b>Übrige Länder</b>		<b>Preis auf Nachfrage</b>		

<sup>38</sup> Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

#### 4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	0,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden grenzüberschreitend:	35,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

#### 4.5.2.2 Überweisungsgutschriften

##### Entgeltpflichtiger

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

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

##### Hinweis:

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

##### Höhe der Entgelte

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

Absenderland/Währung	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im
	bis zu EUR	EUR	_____ EUR
alle Länder	unbegrenzt	SHA: 8,00; BEN: 10,00	
<b>Übrige Länder</b>		<b>Preis auf Nachfrage</b>	

## **4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften**

### **4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge**

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

#### **(1) Abrechnungskurs**

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

#### **(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte**

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

#### **(3) Veröffentlichung der Devisenkurse**

Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter [www.genofx.dzbank.de](http://www.genofx.dzbank.de) ab 14:00 Uhr veröffentlicht und stellen die Referenzwechsellkurse der jeweiligen Währung dar.

#### **(4) Kursänderungen**

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

### **4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen**

#### **4.6.2.1 Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in einer EWR-Währung**

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung<sup>39</sup> rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechsellkurs) in Euro um.

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

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

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

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

<sup>39</sup> Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

#### 4.7 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

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

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter [https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden\\_node.html](https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html)

Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

#### 4.8 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Zahlungsverkehrsprogramm für Privatkunden p.M.	0,00 EUR
Zahlungsverkehrsprogramm für Kirchliche Einrichtungen	0,00 EUR
Nutzungsentgelt EBCIS pro Kunden-ID (Enthalten sind die Neuanlage und Veränderungen der Vertragsgestaltung im Auftrag des Kunden (z. Bsp. Bevollmächtigte) im üblichen Rahmen => 15,00 EUR pro Monat	15,00 EUR

#### 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)	0,00 EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	0,00 EUR
Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks	25,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	0,10 EUR
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	0,00 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	0,00 EUR

## 5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

### 5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	1,00 ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR _____ EUR
in Fremdwährung:	1,00 ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR _____ EUR
zzgl. Courtage:	0,30 ‰,	mindestens maximal	2,50 EUR _____ EUR

### 5.2.2 per Bankscheck

in Euro:	1,00 ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR _____ EUR
in Fremdwährung:	1,00 ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR _____ EUR
zzgl. Courtage:	0,30 ‰,	mindestens maximal	2,50 EUR _____ EUR

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

in Euro:	1,00 ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR _____ EUR
in Fremdwährung:	1,00 ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR _____ EUR
zzgl. Courtage:	0,30 ‰,	mindestens maximal	2,50 EUR _____ EUR

## 5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

### 5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut			am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut <sup>40</sup>	3 - 5 Tage	abhängig ob EUR/FW und Sitz der bezogenen Bank	
aus Scheckruckgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen			am Tag der Belastung

### 5.4.2 bei Belastungen

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

## 5.5 Reiseschecks

- auf Euro lautende Reiseschecks

<sup>40</sup> Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.  
134 200 DG nexolution FA 06.25

Verkauf von Euro-Reiseschecks	entfällt %, _____	mindestens _____ EUR
Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	1,50 %, _____	mindestens _____ EUR
Rücknahme von Euro-Reiseschecks	0,00 %, _____	mindestens 0,00 EUR
• auf Fremdwährung lautende Reiseschecks		
Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt %, _____	mindestens _____ EUR
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	1,50 %, _____	mindestens _____ EUR
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	_____ %, _____	mindestens 1,50 EUR

## 5.6 Umrechnungkurs bei Fremdwährungsgeschäften

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

### (1) Abrechnungskurs

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

### (2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

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

### (3) Veröffentlichung der Devisenkurse

Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter [www.genofx.dzbank.de](http://www.genofx.dzbank.de) ab 14:00 Uhr veröffentlicht und stellen die Referenzwechsellkurse der jeweiligen Währung dar.

### (4) Kursänderungen

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

## 5.7 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Anforderung einer Scheckkopie bzw. eines Originalschecks	5,00 EUR
Sofern uns fremde Gebühren zur Auftragsbearbeitung, die der Kunde zu verantworten hat, in Rechnung gestellt werden, belasten wir diese Gebühren entsprechend weiter.	

## 6 Kredite

### 6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft

#### 6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden <sup>41</sup>	_____ EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan <sup>42</sup>	0,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden <sup>43</sup>	0,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

<sup>41</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>42</sup> Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

<sup>43</sup> 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.

Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten 0,00 EUR

### 6.1.2 bei der Sicherheitenbearbeitung

Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren) 0,00 EUR

Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren) 0,00 EUR

Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen) 0,00 EUR/ Stunde

Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen) 0,00 EUR

sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht 0,00 EUR

### 6.2 Avale

Provision 1,00 % mind 50,00 EUR / Halbjahr

### 6.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Haftungsfreistellung	250,00 EUR
----------------------	------------

### 7 Auskünfte

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

Bankauskunft im Inland einholen 0,00 EUR

Bankauskunft im Ausland einholen 0,00 EUR

sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen) 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)

Auskunft erteilt \_\_\_\_\_ EUR

### 8 Schrankfächer/Verwahrstücke

Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für 1 Jahr  
je nach Größe von 23,80 EUR bis 95,20 EUR

Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt) für entfällt  
je nach Größe von entfällt EUR bis entfällt EUR

Mietpreis für Sparbuchschießfächer (inkl. USt) für entfällt  
bis entfällt EUR

Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Austausch eines Tresorschließfachschlosses (inkl. Schloss)(inkl. USt)	600,95 EUR
Mietpreis für ein Briefschließfach im Foyer	0,00 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: <input type="checkbox"/> % vom Kurswert/Minimum <input type="checkbox"/> EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: <input type="checkbox"/> % vom Kurswert/Minimum <input type="checkbox"/> EUR pro Stück/Minimum	Provision: <input type="checkbox"/> % vom Kurswert/Minimum <input type="checkbox"/> EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: <input type="checkbox"/> % vom Kurswert/Minimum <input type="checkbox"/> EUR pro Stück/Minimum
Aktien	0,50% zzgl. Courtage mind. 30,00 EUR	0,19% zzgl. Courtage mind. 10,00 EUR max. 60,00 EUR	0,50% zzgl. Courtage mind. 40,00 EUR	0,19% zzgl. Courtage mind. 40,00 EUR max. 60,00 EUR
Optionsscheine	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien
Verzinsliche Wertpapiere	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien
Wandelanleihen/Optionsanleihen	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien
Zero Bonds	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien
Genussscheine/Genussrechte	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien
Bezugsrechte/Teilrechte	unter 25,00 EUR kostenlos; ab 25,00 EUR 5,00 EUR; ab 500,00 EUR 10,00 EUR; ab 1.000,00 EUR 15,00 EUR	unter 25,00 EUR kostenlos; ab 25,00 EUR 5,00 EUR; ab 500,00 EUR 10,00 EUR; ab 1.000,00 EUR 15,00 EUR	unter 25,00 EUR kostenlos; ab 25,00 EUR 5,00 EUR; ab 500,00 EUR 10,00 EUR; ab 1.000,00 EUR 15,00 EUR	unter 25,00 EUR kostenlos; ab 25,00 EUR 5,00 EUR; ab 500,00 EUR 10,00 EUR; ab 1.000,00 EUR 15,00 EUR
Börsengebühr für gemanagte Investmentfonds / Indexfonds (ETF)	3% zzgl. Courtage mind. 30,00 EUR	0,19% zzgl. Courtage mind. 10,00 EUR max. 60,00 EUR	3% zzgl. Courtage mind. 40,00 EUR	0,19% zzgl. Courtage mind. 40,00 EUR max. 60,00 EUR
Börsengebühr für nicht gemanagte Investmentfonds	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien
Zertifikate der DZ Bank		4,50 EUR		4,50 EUR
Depotsparplan (empf. Mindestrate: 25 EUR)	Gemanagte Investmentfonds: Ausgabeaufschlag Indexfonds und Aktien: 0,39% v. Kurswert	Gemanagte Investmentfonds: Ausgabeaufschlag Indexfonds und Aktien: 0,39% v. Kurswert	Gemanagte Investmentfonds: Ausgabeaufschlag Indexfonds und Aktien: 0,39% v. Kurswert	Gemanagte Investmentfonds: Ausgabeaufschlag Indexfonds und Aktien: 0,39% v. Kurswert

Minimalprovision: 2 EUR, Maximalprovision: 60  
EUR

Provision pro Sparplanausführung (Aktien/ETF)

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

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

Limitvormerkung,<sup>44</sup> -änderung und -streichung

0,00 EUR pro Auftrag

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

	<b>Provision: % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt)/Minimum</b>	<b>Online-Brokerage Provision: % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt)/Minimum</b>
<b>Erwerb von Investmentanteilen ohne Ausgabeaufschlag</b>		
Investmentanteile des Verbundes	0,00	0,00
Sonstige Gesellschaften	0,00	0,00
<b>Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag</b>		
Investmentanteile des Verbundes	2,00 - 5,00%	2,00 - 5,00%
Sonstige Gesellschaften	fondsabhängig, beim Kundenberater zu erfragen	fondsabhängig
<b>Rückgabe von Investmentanteilen</b>		
Investmentanteile des Verbundes	0,00	0,00
Sonstige Gesellschaften	0,00, externe Gebühren werden weiter belastet	0,00, externe Gebühren werden weiter belastet

## 9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

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

Die Berechnung erfolgt jährlich für das abgelaufene Jahr auf den Depotbestand per 31.12. des abgelaufenen Jahres.<sup>45</sup>

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt)	14,88 EUR
- Depot ohne Bestand (inkl. USt)	0,00 EUR

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

Girosammelverwahrung	0,00 EUR
Streifbandverwahrung	0,00 EUR
Wertpapierrechnung	0,00 EUR

<sup>44</sup> Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

<sup>45</sup> Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

### 9.2.3 Kapitalveränderungen

#### Bezug von

	Inland EUR	Ausland EUR
jungen Aktien	unter 25,00 EUR kostenlos; ab 25,00 EUR 5,00 EUR; ab 500,00 EUR 10,00 EUR; ab 1.000,00 EUR 15,00 EUR	unter 25,00 EUR kostenlos; ab 25,00 EUR 5,00 EUR; ab 500,00 EUR 10,00 EUR; ab 1.000,00 EUR 15,00 EUR
Options-, Wandelanleihen	siehe "junge Aktien"	siehe "junge Aktien"
Genussscheinen	siehe "junge Aktien"	siehe "junge Aktien"

### 9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt)	0,00 EUR
Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden	0,00 EUR
Ausübung von Wandelrechten	0,00 EUR

### 9.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)<sup>46</sup>

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	0,00 EUR
---	----------

### 9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	0,00 EUR
Zweitschriften (inkl. USt) <sup>47</sup>	0,00 EUR

### 9.2.8 Weitere Dienstleistungen

Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	0,00 EUR
Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden (inkl. USt)	0,00 EUR

### 9.3 Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)

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

EUR/DEM-Kupons	0,00 EUR
----------------	----------

#### 9.3.2 Entfällt

#### 9.3.3 Entfällt

<sup>46</sup> Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

<sup>47</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

**9.3.4**                    **Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt)**                    50,00/Stunde EUR

**10**                    **Sonstiges**

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
– ansonsten <sup>48</sup>	0,00 EUR
Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
– ansonsten	10,00 EUR
Vertrag zugunsten Dritter	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
– ansonsten	0,00 EUR
Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
– ansonsten	0,00 EUR
Erträgnisaufstellung	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
– ansonsten	0,00 EUR
Kontosperre im Auftrag des Kunden	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
– ansonsten	0,00 EUR
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) <sup>49</sup>	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
– ansonsten	0,00 EUR
Mahnung <sup>50</sup>	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
– ansonsten	0,00 EUR

<sup>48</sup> Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobiliär-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

<sup>49</sup> Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

<sup>50</sup> 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.

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)	50,00 EUR/ Stunde
– ansonsten	50,00 EUR/ Stunde
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR/ Stunde
– ansonsten	0,00 EUR/ Stunde
Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	
An- und Verkauf von Edelmetallen	1 % mind. 49,90 EUR

## 11

### Außergerichtliches Streitlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

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

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter [https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden\\_node.html](https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html)

Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

