

# 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
1.3	Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Konto	4
3.1	Privatkunde	4
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	5
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	5
4.2	Lastschriftverkehr	6
4.3	Bargeldauszahlung	7
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	9
4.5	Überweisungsverkehr	11
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	16
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	17
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	18
5.1	Allgemein	18
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	18
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	19
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	19
5.5	Reiseschecks	19
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	20
6	Kredite	20
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	20
6.2	Avale	21
6.3	Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	21
7	Auskünfte	21
7.1	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	21
7.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	21
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	21
9	Wertpapiergeschäft	21
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	21
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	23
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	24
10	Sonstiges	25
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	26

## 1 Sparkonto

### 1.1 Allgemeine Entgelte

Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden ./. EUR

Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto) 10,00 EUR

Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde<sup>1</sup> 0,00 EUR

Verwahrungsentgelt für Sparbücher pro Jahr \_\_\_\_\_ EUR

### 1.2 Vermögenswirksames Sparen

Übertragung eines vermögenswirksamen Sparvertrages auf einen anderen Anbieter auf Wunsch des Kunden \_\_\_\_\_ EUR

Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen) \_\_\_\_\_ EUR

### 1.3 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Mietkautionskonto auf den Namen des Vermieters -Neuanlage -Mieterwechsel	30,00 EUR
--	-----------

## 2 Zinssätze für Einlagen

Produkt	Zinssatz
Spareinlagen mit dreimonatiger Kündigungsfrist	0,25 %
Mehrzinssparen Stand: 01.02.2026	%
bis EUR 2.499,99	0,25 %
EUR 2.500,00 bis EUR 4.999,99	0,25 %
EUR 5.000,00 bis EUR 9.999,99	0,25 %
EUR 10.000,00 bis EUR 24.999,99	0,25 %
EUR 25.000,00 bis EUR 49.999,99	0,25 %
ab EUR 50.000,00	0,25 %

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

### 3 Konto

#### 3.1 Privatkunde

##### 3.1.1 Kontoführung

Produkt	EUR
GiroVielfalt pro Monat	7,99
darin enthalten:	
- Kontoführung, alle Buchungsposten (***), alle Bargeldeinzahlungen und Bargeldauszahlungen (***)	
- Leistungspaket Online-Banking (**)	
- Dauerauftragsausführung sowie Einrichtung, Änderung und Wiederaufnahme nach Aussetzung von Daueraufträgen auf Wunsch des Kunden	
- girocard Debit Mastercard für den Kontoinhaber. Eine zusätzliche Partnerkarte ist kostenpflichtig.	
- Leistungen des Modells GiroVielfalt (**)	
- Zusätzlich:	
- jährliche Ertragnisaufstellung	
.	
GiroOnline pro Monat	2,99
Voraussetzung: Ein regelmäßiges monatliches Einkommen von mind. EUR 750,00	
darin enthalten:	
- Alle beleglosen Buchungsposten (***)	
- Dauerauftragsausführung sowie Einrichtung, Änderung und Wiederaufnahme nach Aussetzung von Daueraufträgen per PC oder Telefon	
- girocard Debit Mastercard für den Kontoinhaber. Eine zusätzliche Partnerkarte ist kostenpflichtig.	
- Ausführung beleghafte Überweisung (***)	2,75
- Einzug beleghafte Scheckeinreichung (***)	2,75
- Kassenumsätze ab dem 6. Kassenposten p. Monat (***)	2,75
- Einrichtung, Änderung und Wiederaufnahme nach Aussetzung von Daueraufträgen am Schalter auf Wunsch des Kunden	2,75
- MasterCard (Kreditkarte) (VisaCard (Kreditkarte) zu gleichen Konditionen auf Anfrage	
Classic p.a.	25,00
Zusatzkarte p.a.	25,00
Ersatzkarte p.a. (*)	9,00
Gold p.a.	70,00
Zusatzkarte p.a.	60,00
Ersatzkarte p.a. (*)	9,00
ExclusiveCard Plus Greige p.a.	299,00
Zusatzkarte p.a.	299,00
Ersatzkarte p.a. (*)	15,00
ExclusiveCard Plus Schwarz p.a.	349,00
Zusatzkarte p.a.	349,00
Ersatzkarte p.a. (*)	15,00
(*) 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.	
(**) Ausgenommen ist der SmartTan-Leser	
(***) Die Buchungen werden im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.	
.	
Basiskonto pro Monat	7,99
darin enthalten:	
- Kontoführung, alle Buchungsposten (***), alle Bargeldeinzahlungen und Bargeldauszahlungen (***)	
- Leistungspaket Online-Banking (**)	

- Dauerauftragsausführung sowie Einrichtung, Änderung und Wiederaufnahme nach Aussetzung von Daueraufträgen auf Wunsch des Kunden	
- girocard Debit Mastercard für den Kontoinhaber. Eine zusätzliche Partnerkarte ist kostenpflichtig.	
(**) Ausgenommen ist der SmartTan-Leser	
(***) Die Buchungen werden im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.	

### 3.1.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker <sup>2</sup>	0,26 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen <sup>3</sup>	./ EUR
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 10 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall <sup>4</sup>	5,00 EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlusssduplikats auf Verlangen des Kunden <sup>5</sup>	
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	7,50 EUR
• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	10,00 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):	Volksbank Düsseldorf Neuss eG
Straße:	Königsallee 98a
PLZ/Ort:	40215 Düsseldorf
Telefon:	+49 211/38 02-0
Telefax:	+49 211/3802-200
Internet:	www.DeiNE-Volksbank.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 Düsseldorf GnR 446

<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.

#### 4.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

#### 4.1.5 Geschäftstage der Bank

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

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember
- \_\_\_\_\_

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

Für Echtzeitüberweisungen ist jeder Tag eines Jahres ein Geschäftstag.

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

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

### 4.2 Lastschriftverkehr

#### 4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

##### 4.2.1.1 Ausführungsfristen

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

##### 4.2.1.2 Entgelte

Einlösung \_\_\_\_\_ EUR

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift  
wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank 1,70 zzgl. Porto EUR

## 4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

### 4.2.2.1 Ausführungsfristen

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

### 4.2.2.2 Entgelte

Einlösung \_\_\_\_\_ EUR

Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats 1,90 EUR

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift  
wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank 1,70 zzgl. Porto 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 <b>unserer</b> girocard (Debitkarte)	abhängig vom Kontomodell EUR	abhängig vom Kontomodell EUR
mit <b>unserer</b> Mastercard (Kreditkarte)	./. % vom Umsatz	2,000 % vom Umsatz
mit <b>unserer</b> Mastercard (Debitkarte)	mind. ./. EUR	mind. 5,00 EUR
mit <b>unserer</b> Visa Card (Kreditkarte)	./. % vom Umsatz	2,000 % vom Umsatz
mit <b>unserer</b> Visa Card (Debitkarte)	mind. ./. EUR	mind. 5,00 EUR

# Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	abhängig vom Kontomodell 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/Maestro) in Euro	entfällt	% vom Umsatz mind. 3,50 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/Maestro) in Euro	entfällt	% vom Umsatz mind. 3,50 EUR
– bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	% vom Umsatz mind. 3,50 EUR
– bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	% vom Umsatz mind. 3,50 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– im Inland und Ausland	3,000 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2,000 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(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)		
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

– digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	abhängig vom Kontenmodell EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>14</sup>	10,00 EUR
– girocard Debit Mastercard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	abhängig vom Kontenmodell EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>15</sup>	10,00 EUR
– girocard Maestro – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	abhängig vom Kontenmodell EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>16</sup>	10,00 EUR

###### Auslandseinsatz<sup>17</sup>

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten<sup>18</sup>

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

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

• Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>19</sup>	0,00 EUR
– bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	./ EUR
– bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	./ EUR
• zzgl. Versandkosten	
– bei Versendung im Inland	Porto EUR
– bei Versendung in Europa	Porto EUR
– bei Versendung weltweit	./ EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier im Inland	./ EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier ins Ausland	_____ EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier im Inland	_____ EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier ins Ausland	_____ EUR
• 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

<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> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>18</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>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.

• Sonstige Serviceleistungen	
– Bestellung physische Karte zu bereits bestehender digitaler Karte	_____ EUR
– Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	./ EUR
– Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	./ EUR
– Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden <sup>22</sup>	0,00 EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden <sup>23</sup>	0,00 EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden <sup>24</sup>	0,00 EUR
– PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden <sup>25</sup>	0,00 EUR
– Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden <sup>26</sup>	0,00 EUR

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

Physische Karte

- pro Jahr abhängig vom Kontenmodell EUR

Digitale Karte

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

Physische Karte

- pro Jahr abhängig vom Kontenmodell EUR

Digitale Karte

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

Physische Karte

- pro Jahr 299,00 EUR

Physische Karte im Metalldesign

- pro Jahr 349,00 EUR

#### 4.4.3 Ausführungsfrist

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

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.

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

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

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

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

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

## 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>27</sup> (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen<sup>28</sup>

#### 4.5.1.1 Überweisungsauftrag

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

Montags bis Donnerstags 17.00	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Freitags bis 12.00	Uhr an Geschäftstagen der Bank.

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 <sup>29</sup>	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeitüberweisungsauftrag <sup>30</sup>	max. 10 Sekunden

– Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>31</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>27</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>28</sup> Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Złoty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

<sup>29</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

<sup>30</sup> Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

<sup>31</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

#### 4.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

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

	Überweisungsmodalitäten		
	je Überweisung vom Zahlungskonto		
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag
Überweisungsart			
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	abhängig vom Kontenmodell	abhängig vom Kontenmodell	abhängig vom Kontenmodell
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	abhängig vom Kontenmodell	abhängig vom Kontenmodell	abhängig vom Kontenmodell
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	abhängig vom Kontenmodell	abhängig vom Kontenmodell	abhängig vom Kontenmodell
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungs-dienstleister	abhängig vom Kontenmodell	abhängig vom Kontenmodell	abhängig vom Kontenmodell
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	1,50 ‰ mind. 12,50 EUR	1,50 ‰ mind. 12,50 EUR	1,50 ‰ mind. 12,50 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 zzgl. 5,00 EUR

Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank zzgl. 5,00 EUR

Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister zzgl. 5,00 EUR

Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister zzgl. 5,00 EUR

Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet zzgl. 1,50 ‰ mind. 12,50 EUR EUR

Überweisung als Eilüberweisung

Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank 0,00 EUR

Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister 30,00 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	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
alle Länder	unbegrenzt	1,50‰ mind. 12,50 EUR zzgl. Courtage 0,30‰ mind. 2,50

### 4.5.1.1.4

#### Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank 1,70 zzgl. Porto 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 10,00 EUR

Dauerauftrag:

Einrichtung auf Wunsch des Kunden abhängig vom Kontenmodell EUR

Änderung auf Wunsch des Kunden abhängig vom Kontenmodell EUR

Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden abhängig vom Kontenmodell 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
	bis zu EUR	EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	unbegrenzt	Preis ist abhängig vom Kontenmodell
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	unbegrenzt	Preis ist abhängig vom Kontenmodell
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	unbegrenzt	1,50‰ mind. 12,50 EUR zzgl. Courtage 0,30‰ mind. 2,50

#### 4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR<sup>32</sup>) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung<sup>33</sup>) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten<sup>34</sup>)

##### 4.5.2.1 Überweisungsaufträge

###### 4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeitüberweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden<sup>35</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	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
alle Länder	unbegrenzt	1,50‰ mind. 12,50 EUR zzgl. Courtage 0,30‰ mind. 2,50

###### 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.

<sup>32</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>33</sup> Zum Beispiel US-Dollar.

<sup>34</sup> Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (derzeit: Die EU-Mitgliedstaaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen).

<sup>35</sup> Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

### Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung		als Echtzeitüberweisung in Euro
		0 EUR	1 EUR	0 EUR
alle Länder	bis zu EUR unbegrenzt	1,50‰ mind. 12,50 EUR zzgl. Courtage 0,30‰ mind. 2,50	eigene Entgelte: 1,50‰ mind. 12,50 EUR zzgl. Courtage 0,30‰ mind. 2,50 EUR zzgl. fremde Entgelte: 1,50‰ mind. 17,50 EUR ggf. zzgl. Nachbelastung durch die Fremdbank	Preis für SEPA-Zahlungen gem. Kontenmodell
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage			

#### 4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	10,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,70 zzgl. Porto EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	10,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	abhängig vom Kontenmodell EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	abhängig vom Kontenmodell EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	abhängig vom Kontenmodell 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 EUR
	bis zu EUR	
alle Länder	unbegrenzt	1,50‰ mind. 12,50 EUR zzgl. Courtage 0,30‰ mind. 2,50
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage	

## 4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

### 4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

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

#### (1) Abrechnungskurs

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

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

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

#### (3) Veröffentlichung der Devisenkurse

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

#### (4) Kursänderungen

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

### 4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung<sup>36</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.

<sup>36</sup> Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.



#### 4.6.2.2

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

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

#### 4.7

#### **Außergerichtliches Streitlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit**

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

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des 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.

## 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)	max. 100 Stück	7,50 EUR	
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)		./.	EUR
Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden		10,00	EUR
Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden		10,00	EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks		50,00	EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	Preis ist abhängig vom Kontenmodell	EUR	
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	Preis ist abhängig vom Kontenmodell	EUR	
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers		0,00	EUR

**5.2****Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)****5.2.1****per Verrechnungsscheck**

in Euro: gesetzlich zulässig) und Porto 1,50 EUR	2,00 ‰,	mindestens 26,00 zzgl. Auslagen (soweit maximal	_____ EUR
in Fremdwährung:	2,00 ‰,	mindestens 26,00 EUR maximal	_____ EUR
zzgl. Courtage:	0,30 ‰,	mindestens 2,50 EUR maximal	_____ EUR

**5.2.2****per Bankscheck**

in Euro: Bearbeitungsgebühr 32,50 EUR	1,50 ‰,	mindestens 12,50 zzgl. maximal	_____ EUR
in Fremdwährung: Bearbeitungsgebühr 32,50 EUR	1,50 ‰,	mindestens 12,50 zzgl. maximal	_____ EUR
zzgl. Courtage:	0,30 ‰,	mindestens 2,50 EUR maximal	_____ EUR

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

in Euro: Scheck 1,50 EUR	1,50 %,	mindestens 13,00 zzgl. Stückgebühr je maximal _____	EUR
in Fremdwährung:	1,50 %,	mindestens 13,00 EUR maximal _____	EUR
zzgl. Courtage:	0,30 %,	mindestens 2,50 EUR maximal _____	EUR

### 5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

#### 5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut		am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut <sup>37</sup>	2 (Inland) / 6 (Ausland) Bankarbeitstage nach Verbuchung	
aus Scheckrückgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen		am Tag der Belastung

#### 5.4.2 bei Belastungen

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

### 5.5 Reiseschecks

#### • auf Euro lautende Reiseschecks

Verkauf von Euro-Reiseschecks	entfällt %,	mindestens _____	EUR
Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	entfällt %,	mindestens _____	EUR
Rücknahme von Euro-Reiseschecks	_____,	mindestens pro Scheck 1,50	EUR

#### • auf Fremdwährung lautende Reiseschecks

Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt %,	mindestens _____	EUR
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt %,	mindestens _____	EUR
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	_____,	mindestens pro Scheck 1,50	EUR

<sup>37</sup> Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.  
134 200 DGNexolution FA 12.25

## 5.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

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

### (1) Abrechnungskurs

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

### (2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

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

### (3) Veröffentlichung der Devisenkurse

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

### (4) Kursänderungen

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

## 6 Kredite

### 6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft

#### 6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden <sup>38</sup>	0,00 EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan <sup>39</sup>	10,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden <sup>40</sup>	10,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	50,00 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	15,00 EUR

#### 6.1.2 bei der Sicherheitenbearbeitung

Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	10,00 EUR
Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren)	10,00 EUR
Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	_____ EUR/ Stunde
Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen)	_____ EUR
sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	20,00 EUR

<sup>38</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>39</sup> Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

<sup>40</sup> Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobiliär-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

## 6.2 Avale

Provision

mindestens 16,00 EUR / 3,00 % EUR

## 6.3 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Schuldhaftentlassung	1.250,00 EUR
Austausch von Sicherheiten auf Wunsch des Kunden	
- dingliche Sicherheiten	
Pfandtausch gegen neue Immobiliensicherheit	1.250,00 EUR
Pfandfreigabe	300,00 EUR
- sonstige Sicherheiten	
Freigabe oder Austausch	300,00 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 20,00 EUR

Bankauskunft im Ausland einholen (zzgl. ggf. fremde Entgelte, soweit gesetzlich zulässig) 20,00 EUR

sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen) 40,00 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

Schließfachmaße Höhe x Breite x Tiefe in cm	Mietpreis pro Jahr (inkl. USt)
Schließfachhöhe bis 75 mm	72,00 EUR
Schließfachhöhe bis 100 mm	82,00 EUR
Schließfachhöhe bis 150 mm	102,60 EUR
Schließfachhöhe bis 290 mm	164,00 EUR
Schließfachhöhe bis 390 mm	205,20 EUR

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

Mietpreis für Sparbuchschießfächer (inkl. USt) für \_\_\_\_\_ ./.  
bis \_\_\_\_\_ 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: % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: EUR pro Stück/Minimum	Provision: % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: EUR pro Stück/Minimum
Aktien	1,00% / 25,00 EUR	9,90 EUR	1,00% / 45,00 EUR	45,00 EUR
Optionsscheine	1,00% / 25,00 EUR	9,90 EUR	1,00% / 45,00 EUR	45,00 EUR
Verzinsliche Wertpapiere	0,50% / 25,00 EUR	9,90 EUR	0,50% / 45,00 EUR	45,00 EUR
Wandelanleihen/Optionsanleihen	0,50% / 25,00 EUR	9,90 EUR	0,50% / 45,00 EUR	45,00 EUR
Zero Bonds	0,50% / 25,00 EUR	9,90 EUR	0,50% / 45,00 EUR	45,00 EUR
Genussscheine/Genussrechte	0,50% / 25,00 EUR	9,90 EUR	0,50% / 45,00 EUR	45,00 EUR
Investmentanteile über Börse	0,50% / 25,00 EUR	9,90 EUR	0,50% / 45,00 EUR	45,00 EUR
Bezugsrechte/Teilrechte	5,00 EUR pro Auftrag	5,00 EUR pro Auftrag	15,00 EUR pro Auftrag	15,00 EUR pro Auftrag
Aktienanleihen	1,00% / 25,00 EUR	9,90 EUR	1,00% / 45,00 EUR	45,00 EUR
Optionsscheine, Turbos, Zertifikate und Aktienanleihen der DZ Bank AG	-	4,95 EUR	-	-
Exchange Traded Funds (ETF)	0,50% / 25,00 EUR	9,90 EUR	0,50% / 45,00 EUR	45,00 EUR

Entgelt pro Sparplanausführung Depot B

bis 4.999,99 EUR

0,50% / mind. 1,00 EUR; max. 75,00 EUR

bis 14.999,99 EUR

0,40% / mind. 1,00 EUR; max. 75,00 EUR

ab 15.000,00 EUR

0,25% / mind. 1,00 EUR; max. 75,00 EUR

#### meinDepot (Sonderkonditionen für Kunden im Alter von 0 – 30 Jahren\*\*)

Ausführung im Inland:

Orderpauschale Quotrix & Tradegate – je Order 4,95 EUR

Handel von DZ Bank Derivaten – je Order 4,95 EUR

Fonds, ETF-und Aktiensparpläne – je Order ggf. Ausgabeaufschläge 0,00 EUR

Ausführung im Ausland:

Zero Bonds – je Order 33,00 EUR

Genussscheine / Genussrechte – je Order 33,00 EUR

Investmentanteile über Börse – je Order 33,00 EUR

Aktienanleihen 33,00 EUR

Exchange Traded Funds (ETF) 33,00 EUR

\*\* Ab dem Alter von 31 Jahren erfolgt die Umstellung in das DepotOnline

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

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

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

0,00 EUR pro Auftrag

## 9.1.2 Erwerb und Rückgabe von Investmentanteilen (außerbörslich)

	<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 EUR	0,00 EUR
Sonstige Gesellschaften	0,50% / 15,00 EUR	9,90 EUR
<b>Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag</b>		
Investmentanteile des Verbundes	0,00% / 0,00 EUR	0,00 EUR
Sonstige Gesellschaften	0,50% / 15,00 EUR	9,90 EUR
<b>Rückgabe von Investmentanteilen</b>		
Investmentanteile des Verbundes	0,00% / 0,00 EUR	0,00 EUR
Sonstige Gesellschaften	0,50% / 15,00 EUR	9,90 EUR

## 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>42</sup>

	Berechnungsmodus	Girosammel- verwahrung	Streifband- verwahrung	Wertpapier- rechnung
Aktien	DepotComfort: % vom Kurswert / DepotOnline: gebührenfrei bei mind. einer Order p.a., ansonsten analog DepotComfort	0,15% / 0,00 EUR	0,15% / 0,00 EUR	0,15% / 0,00 EUR
Verzinsliche Wertpapiere	DepotComfort: % vom Kurswert / DepotOnline: gebührenfrei bei mind. einer Order p.a., ansonsten analog DepotComfort	0,15% / 0,00 EUR	0,15% / 0,00 EUR	0,15% / 0,00 EUR
Investmentanteile	DepotComfort: % vom Kurswert / DepotOnline: gebührenfrei bei mind. einer Order p.a., ansonsten analog DepotComfort	0,15% / 0,00 EUR	0,15% / 0,00 EUR	0,15% / 0,00 EUR
Sonstige Wertpapiere	DepotComfort: % vom Kurswert / DepotOnline: gebührenfrei bei mind. einer Order p.a., ansonsten analog DepotComfort	0,15% / 0,00 EUR	0,15% / 0,00 EUR	0,15% / 0,00 EUR
Bestände ohne Kurswert	Mindestpreis pro Depot			

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt) DepotComfort 10,00 EUR / DepotOnline (Voraussetzung mind. eine Order p.a.) 0,00 EUR

- meinDepot - Depotführung 0,00 EUR

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

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

**9.2.2 Entfällt**  
**9.2.3 Kapitalveränderungen**

Bezug von

	Inland EUR	Ausland EUR
jungen Aktien	0,00	0,00 zzgl. fremde Spesen
Options-, Wandelanleihen	0,00	0,00 zzgl. fremde Spesen
Genussscheinen	0,00	0,00 zzgl. fremde Spesen
Ausgabe von Bonus- und Berichtigungsaktien, Stockdividenden, Split und Umtausch, Spin Off, Reverse Split	0,00	0,00 zzgl. fremde Spesen
Re-Investitionen	0,00	0,00 zzgl. fremde Spesen

**9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten**

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

**9.2.5 Entfällt**

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen Stundenverrechnungssatz EUR

**9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:**

Depotaufstellung (inkl. USt)	5,00 ggf. zzgl. fremde Kosten (soweit gesetzlich zulässig) EUR
Zweitschriften (inkl. USt) <sup>43</sup>	18,33 zzgl. fremde Kosten (soweit gesetzlich zulässig) EUR

**9.2.8 Weitere Dienstleistungen**

Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden (inkl. USt)	15,40 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)**

**9.3.2 Entfällt**

**9.3.3 Entfällt**

<sup>43</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.  
134 200 DGNexolution FA 12.25



### 9.3.4

#### Entfällt

Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Überprüfung von Wertpapier-Urkunden im Kundenauftrag (inkl. USt) Stundenverrechnungssatz zzgl. fremde Kosten (soweit gesetzlich zulässig)	
Aufnahme von Wertpapieren in die Oppositionsliste (inkl. USt) Stundenverrechnungssatz zzgl. fremde Kosten (soweit gesetzlich zulässig)	

## 10

### Sonstiges

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus

- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) pro Jahr pro Konto 25,65 EUR
- ansonsten<sup>44</sup> pro Jahr pro Konto 10,00 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) 0,50 EUR

Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt),

wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde

- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) 25,65 EUR
- ansonsten 10,00 EUR

Vertrag zugunsten Dritter

- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) 25,00 EUR
- ansonsten 25,00 EUR

Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)

- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) Stundenverrechnungssatz EUR
- ansonsten \_\_\_\_\_ EUR

Ertragnisaufstellung

- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) 18,33 EUR
- ansonsten 15,40 EUR

Kontosperre im Auftrag des Kunden

- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) 25,65 EUR
- ansonsten 10,00 EUR

Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)<sup>45</sup>

- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) 25,65 EUR
- ansonsten 25,65 EUR

Mahnung<sup>46</sup>

- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) 0,00 EUR
- ansonsten 0,00 EUR

Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen

(im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche

Verpflichtung der Bank dazu besteht)

- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) 120,00 EUR
- ansonsten 100,84 EUR

<sup>44</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.

<sup>45</sup> Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

<sup>46</sup> Kostenlos, wenn bei einem Verbraucherkreditvertrag dem Kreditnehmer während seines Vertrages der gesetzliche Verzugszinssatz berechnet wird oder der Kunde erst durch die Mahnung in Verzug gerät.

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

Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden  
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)  
– ansonsten

\_\_\_\_\_ EUR  
\_\_\_\_\_ EUR

## 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](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.