

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

Soweit bei Bankleistungen gegenüber unternehmerischen Kunden die Option ausgeübt wird, handelt es sich bei den ausgewiesenen Entgelten um Nettoentgelte, auf die noch die gesetzliche Umsatzsteuer berechnet wird.

Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Konto	4
3.1	Privatkunden	4
3.2	Geschäftskunde	6
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	8
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	8
4.2	Lastschriftverkehr	9
4.3	Bargeldauszahlung	9
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	11
4.5	Überweisungsverkehr	13
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	19
4.7	Umrechnungskurs bei der Erbringung von Zahlungsdiensten in fremder Währung	20
4.8	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	20
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	21
5.1	Allgemein	21
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	21
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	21
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	21
5.5	Reiseschecks	22
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	22
6	Kredite	23
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	23
6.2	Avale	23
7	Auskünfte	24
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)	24
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)	24
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	24
8.1	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	24
9	Wertpapiergeschäft	25
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	25
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	26
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	27
10	Sonstiges	27
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	29

1 Sparkonto

1.1 Allgemeine Entgelte

Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto der Deutschen Post AG) 5,00 EUR

1.2 Vermögenswirksames Sparen

Übertragung eines vermögenswirksamen Sparvertrages auf einen anderen Anbieter auf Wunsch des Kunden -

Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen) -

2 Zinssätze für Einlagen

Sparkonten: siehe Preisaushang

VR-Festgeld		
	Ab 25.000,00 EUR	Ab 100.000,00 EUR
180 Tage	Siehe Produktinformationsblatt	
1 Jahr		
2 Jahre		
3 Jahre		
4 Jahre		

VR-Wachstumssparen			
	Ab 5.000,00 EUR	Ab 25.000,00 EUR	Ab 100.000,00 EUR
1 Jahr	Siehe Produktinformationsblatt		
2 Jahre			
3 Jahre			

3 Konto

3.1 Privatkunden

3.1.1 Kontoführung¹

Produkt		EUR/ Monat (Kontoführung)
Basiskonto		5,50
- Ausgabe einer Debitkarte	-	
- Zahlungsvorgänge (Gutschrift, Lastschrift) ²	0,50 EUR	
- Online-Banking-Überweisung ¹	0,50 EUR	
- beleg hafte bzw. telefonische Überweisung ¹	0,50 EUR	
- beleg hafter Sammler/Scheckeinreicher (je Einzelauftrag) ¹	0,50 EUR	
- SB-Auszug /elektronischer Auszug ³	-	
VR-Klassik		5,50
- Ausgabe einer Debitkarte	-	
- Zahlungsvorgänge (Gutschrift, Lastschrift) ¹	0,50 EUR	
- Online-Banking-Überweisung ¹	0,50 EUR	
- beleg hafte bzw. telefonische Überweisung ¹	0,50 EUR	
- beleg hafter Sammler/Scheckeinreicher (je Einzelauftrag) ¹	0,50 EUR	
- SB-Auszug /elektronischer Auszug ²	-	
- Auszug per Post (zzgl. Porto) ²	0,50 EUR	
VR-Komplett		10,00
- Ausgabe einer Debitkarte	-	
- Zahlungsvorgänge (Gutschrift, Lastschrift) ¹	-	
- Online-Banking-Überweisung ¹	-	
- beleg hafte bzw. telefonische Überweisung ¹	-	
- beleg hafter Sammler/Scheckeinreicher (je Einzelauftrag) ¹	-	
- SB-Auszug /elektronischer Auszug ²	-	
- Auszug per Post (zzgl. Porto) ²	0,50 EUR	
VR-Direkt		5,00
- Ausgabe einer Debitkarte	5,00 EUR	
- Zahlungsvorgänge (Gutschrift, Lastschrift) ¹	-	
- Online-Banking-Überweisung ¹	-	
- beleg hafte bzw. telefonische Überweisung ¹	1,50 EUR	
- beleg hafter Sammler/Scheckeinreicher (je Einzelauftrag) ¹	-	
- SB-Auszug ²	0,50 EUR	
- elektronischer Auszug ²	-	
- Auszug per Post (zzgl. Porto) ²	0,50 EUR	
VR-MeinKonto (0 bis 27 Jahre) ⁴		-
- Ausgabe einer Debitkarte	-	
- Zahlungsvorgänge (Gutschrift, Lastschrift) ¹	-	
- Online-Banking-Überweisung ¹	-	
- beleg hafte bzw. telefonische Überweisung ¹	-	
- beleg hafter Sammler/Scheckeinreicher (je Einzelauftrag) ¹	-	
- SB-Auszug /elektronischer Auszug ²	-	
- Auszug per Post (zzgl. Porto) ²	0,50 EUR	

¹ Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden zusätzlich nur dann berechnet, wenn die Zahlungsvorgänge im Auftrag des Kunden fehlerfrei ausgeführt wurden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist. Buchungen bei der Einzahlung von Bargeld auf ein Zahlungskonto, welches im Soll geführt wird, werden nicht bepreist.

² Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

³ Konto nur für Kunden mit Erst- oder Zweitwohnsitz im Geschäftsgebiet der Volksbank Konstanz.

VR-Verein ⁵		
- Ausgabe einer Debitkarte	-	
- Zahlungsvorgänge (Gutschrift, Lastschrift) ¹	-	
- Online-Banking-Überweisung ¹	-	
- beleg hafte und telefonische Überweisung ¹	2,50 EUR	
- beleg hafter Sammler/Scheckeinreicher (je Einzelauftrag) ¹	0,50 EUR	
- SB-Auszug /elektronischer Auszug ²	-	
- Auszug per Post (zzgl. Porto) ²	0,50 EUR	
VR-Konto WEG		5,50
- Ausgabe einer Debitkarte	-	
- Zahlungsvorgänge (Gutschrift, Lastschrift) ¹	0,50 EUR	
- Online-Banking-Überweisung ¹	0,50 EUR	
- beleg hafte bzw. telefonische Überweisung ¹	0,50 EUR	
- beleg hafter Sammler/Scheckeinreicher (je Einzelauftrag) ¹	0,50 EUR	
- SB-Auszug /elektronischer Auszug ²	-	
Wertpapierabwicklungskonto		-
-SB-Auszug /elektronischer Auszug ²	-	
Währungskonten		5,00

3.1.2 Kontoauszug

Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen auf Verlangen des Kunden ⁶	1,50 EUR
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 12 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall. ⁷	0,50 EUR + Porto der Deutschen Post AG
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplikats auf Verlangen des Kunden ⁸	
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	0,00 EUR
• Kontoübersicht	0,00 EUR/Monat
Nacherstellung der Entgeltaufstellung	5,00 EUR

3.1.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Vom Kunden gewünschte Zusendung eines Tages-/ Wochen-/ Monatsauszugs per Post/Luftpost ⁹	0,50 EUR + Porto der Deutschen Post AG
Kontoauszug über elektronisches Postfach	-
TAN-Generator Zur Nutzung des PIN-TAN-Verfahrens (inkl. USt)	27,00 EUR
Benachrichtigungsservice Je versandte SMS	0,15 EUR

¹ Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen sowie Buchungen bei der Einzahlung von Bargeld auf ein Zahlungskonto, welches im Soll geführt wird, werden nicht bepreist.

² Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

⁵ Konto nur gültig für eingetragene, gemeinnützige Vereine mit Sitz im Geschäftsgebiet der Volksbank Konstanz.

⁶ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

⁷ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

⁸ Entfällt

⁹ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

3.2

Geschäftskunde

3.2.1

Kontoführung

Produkt	EUR/ Monat (Kontoführung)
Firmenkonto Klassik - Ausgabe einer Debitkarte 12,00 EUR - Online-Banking-Überweisung 0,30 EUR - Beleglose Buchungen (Überweisungs-/ Dauer-/ Einzugsaufträge online) 0,30 EUR - Beleglose Buchungen Zahlungsvorgänge (Überweisungsgutschrift/ Lastschrift) 0,50 EUR - Händlerterminaltransaktion (Gutschrift aus dem electronic cash-System) - mit einem fremden Terminal 0,50 EUR - mit einem Terminal der Volksbank Konstanz 0,20 EUR - beleg hafte bzw. telefonische Überweisung/ beleg hafter Sammler/Scheckeinreicher (je Einzelauftrag) 4,00 EUR - Bargeldein- / Auszahlung an der Kasse 4,00 EUR - Ein-/ Auszahlung am Geldautomaten 1,50 EUR - SB-Auszug 1,50 EUR - Auszug per Post 1,50 EUR - elektronischer Auszug -	12,90
Firmenkonto Plus - Ausgabe einer Debitkarte 12,00 EUR - Online-Banking-Überweisung 0,20 EUR - Beleglose Buchungen (Überweisungs-/ Dauer-/ Einzugsaufträge online) 0,20 EUR - Beleglose Buchungen Zahlungsvorgänge (Überweisungsgutschrift/ Lastschrift) 0,40 EUR - Händlerterminaltransaktion Gutschrift aus dem electronic cash System - mit einem fremden Terminal 0,40 EUR - mit einem Terminal der Volksbank Konstanz 0,10 EUR - beleg hafte bzw. telefonische Überweisung/ beleg hafter Sammler/Scheckeinreicher (je Einzelauftrag) 4,00 EUR - Bargeldein- / Auszahlung an der Kasse 4,00 EUR - Ein-/ Auszahlung am Geldautomaten 1,50 EUR - SB-Auszug 1,50 EUR - Auszug per Post 1,50 EUR - elektronischer Auszug -	19,90
Firmenkonto Premium - Ausgabe einer Debitkarte 12,00 EUR - Online-Banking-Überweisung 0,10 EUR - Beleglose Buchungen (Überweisungs-/ Dauer-/ Einzugsaufträge online) 0,10 EUR - Beleglose Buchungen Zahlungsvorgänge (Überweisungsgutschrift/ Lastschrift) 0,25 EUR - Händlerterminaltransaktion Gutschrift aus dem electronic cash System - mit einem fremden Terminal 0,25 EUR - mit einem Terminal der Volksbank Konstanz 0,05 EUR - beleg hafte bzw. telefonische Überweisung/ beleg hafter Sammler/Scheckeinreicher (je Einzelauftrag) 4,00 EUR - Bargeldein- / Auszahlung an der Kasse 4,00 EUR - Ein-/ Auszahlung am Geldautomaten 1,50 EUR - SB-Auszug 1,50 EUR - Auszug per Post 1,50 EUR - elektronischer Auszug -	35,90

Firmenkonto International ¹⁰		35,90
- Ausgabe einer Debitkarte	12,00 EUR	
- Online-Banking-Überweisung	0,10 EUR	
- Beleglose Buchungen (Überweisungs-/ Dauer-/ Einzugsaufträge online)	0,10 EUR	
- Beleglose Buchungen Zahlungsvorgänge (Überweisungsgutschrift/ Lastschrift)	0,25 EUR	
- Händlerterminaltransaktion Gutschrift aus dem electronic cash System		
- mit einem fremden Terminal	0,25 EUR	
- beleg hafte bzw. telefonische Überweisung/ beleg hafter Sammler/Scheckeinreicher (je Einzelauftrag)	4,00 EUR	
- Bargeldein- / Auszahlung an der Kasse	4,00 EUR	
- Ein-/ Auszahlung am Geldautomaten	1,50 EUR	
- SB-Auszug	1,50 EUR	
- Auszug per Post	1,50 EUR	
- elektronischer Auszug	-	
Wertpapierabwicklungskonto		-
- Auszug per Post	1,50 EUR	
- SB-Auszug	1,50 EUR	
- elektronischer Auszug	-	

3.2.2 Kontoauszug

Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen auf Verlangen des Kunden¹¹ 1,50 EUR

Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 12 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall.¹² 1,50 EUR
+ Porto der Deutschen Post AG

Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussdublikats auf Verlangen des Kunden¹³

• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) 0,00 EUR

• Kontoübersicht 0,00 EUR/Monat

Nacherstellung der Entgeltaufstellung 5,00 EUR

3.2.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Vom Kunden gewünschte Zusendung eines Tages-/ Wochen-/ Monatsauszugs per Post/Luftpost ¹⁴	1,50 EUR + Porto der Deutschen Post AG
Kontoauszug über elektronisches Postfach	-
TAN-Generator Zur Nutzung des PIN-TAN-Verfahrens (inkl. USt)	27,00 EUR
Benachrichtigungsservice Je versandte SMS	0,15 EUR

¹⁰ Für alle Firmen mit Firmensitz außerhalb Deutschland

¹¹ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

¹² Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

¹³ Entfällt

¹⁴ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank

Name der Bank (Zentrale):	Volksbank eG, Konstanz
Straße:	Lutherplatz 3
PLZ/Ort:	78462 Konstanz
Telefon:	+49 7531 2000-0
Telefax:	+49 7531 2000-1229
Internet:	https://www.vobakn.de

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

4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde¹⁵

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels- (Genossenschafts)register

Amtsgericht Freiburg im Breisgau, Gen.-Reg.-Nr. 380036

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 Echtzeit-Überweisungen 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.

¹⁵ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

4.2 Lastschriftverkehr

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung einer Lastschrift werden

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

4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

4.2.1.1 Ausführungsfristen

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

4.2.1.2 Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung 0,27 EUR
Nichteinlösung einer Lastschrift aufgrund vom Kunden veranlasster Sperre 0,27 EUR

4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

4.2.2.1 Ausführungsfristen

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

4.2.2.2 Entgelte

Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats -
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung 0,27 EUR
Prüfung eines SEPA-Firmenlastschrift-Mandats 7,50 EUR
Erfassung eines gültigen SEPA-Firmenlastschrift-Mandats 5,00 EUR
Vorhaltung eines SEPA-Firmenlastschrift-Mandats (jährlich) 7,50 EUR
Bestätigung eines SEPA-Firmenlastschrift-Mandats gegenüber Zahlungsempfänger auf Veranlassung des Zahlungspflichtigen 7,50 EUR
Nichteinlösung einer Lastschrift aufgrund vom Kunden veranlasster Sperre 0,27 EUR
Bearbeitung einer nicht eingelösten bzw. wegen Widerspruch zurückgegebenen Lastschrift 5,00 EUR

4.3 Bargeldauszahlung

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit unserer girocard (Debitkarte)	siehe 3 Konto	-
mit unserer MasterCard (Kreditkarte/Debitkarte)	entfällt	3,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
mit unserer Visa Card/BasicCard (Kreditkarte/Debitkarte)	entfällt	3,00 % vom Umsatz 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	-
bei inländischen KI und KI in der EU ¹⁶ und den EWR-Staaten ¹⁷ , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:	entfällt	entfällt
<ul style="list-style-type: none"> - Verfügungen im girocard-System - Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V PAY/Maestro/Cirrus/EAPS/Plus) in Euro 	entfällt	entfällt
bei inländischen KI und KI in der EU und den EWR-Staaten, die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR zzgl. Gebühr des Geldautomatenbetreibers
<ul style="list-style-type: none"> - Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V PAY/Maestro/Cirrus/EAPS/Plus) in Euro 	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR zzgl. Gebühr des Geldautomatenbetreibers
bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR zzgl. Gebühr des Geldautomatenbetreibers
bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR zzgl. Gebühr des Geldautomatenbetreibers
Mit Kreditkarte/Debitkarte (MasterCard/Visa Card/BasicCard)	am Schalter	am Geldautomaten
im Inland und Ausland	3,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	3,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1,50 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz ¹⁸ 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.		

¹⁶ 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).

¹⁷ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie: Island, Liechtenstein und Norwegen).

¹⁸ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.7 dieses Verzeichnisses.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 Girocard Privatkunde

- Ausgabe einer Debitkarte	5,00 EUR
- Ersatzkarte ¹⁹	0,00 EUR
- PIN-Neubestellung ²⁰	0,00 EUR
- Einsatz der Debitkarte zum Bezahlen in Fremdwährung ²¹ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EU ²² und der EWR-Staaten ²³	1,00 % vom Umsatz mind. 0,77 EUR/ max. 3,83 EUR

4.4.1.2 Girocard Geschäftskunde

- Ausgabe einer Debitkarte	12,00 EUR
- Ersatzkarte ²⁴	5,00 EUR
- PIN-Neubestellung ²⁵	4,00 EUR
- Einsatz der Debitkarte zum Bezahlen in Fremdwährung ²⁶ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EU ²⁷ und der EWR-Staaten ²⁸	1,00 % vom Umsatz mind. 0,77 EUR/ max. 3,83 EUR

4.4.2 Entfällt

4.4.3 Kreditkarten

• Ersatzkarte ²⁹	20,00 EUR
- bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	20,00 EUR
- bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	-
- bei Defekt oder Wiederprägung aufgrund Namensänderung (ohne PIN)	20,00 EUR
• zzgl. Versandkosten	
- bei Versendung im Inland	-
- bei Versendung in Europa	-
- bei Versendung weltweit	
- bei Versendung der Karte per Kurier im Inland	fremde Kosten
- bei Versendung der Karte per Kurier ins Ausland	fremde Kosten
- bei Versendung der PIN per Kurier im Inland	fremde Kosten
- bei Versendung der PIN per Kurier ins Ausland	fremde Kosten

¹⁹ Entfällt

²⁰ Entfällt

²¹ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.7 dieses Verzeichnisses.

²² 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).

²³ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie: Island, Liechtenstein und Norwegen).

²⁴ 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.

²⁵ Wird nur berechnet, wenn im Auftrag des Kunden und wenn der Kunde die Gründe für die PIN-Neubestellung zu vertreten hat und die Bank zur PIN-Neubestellung nicht verpflichtet ist.

²⁶ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.7 dieses Verzeichnisses.

²⁷ 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).

²⁸ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie: Island, Liechtenstein und Norwegen).

²⁹ 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.

- Einsatz der Kreditkarte zum Bezahlen in Fremdwährung³⁰ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EU³¹ und der EWR-Staaten³² 1,50 %
- Sonstige Serviceleistungen
 - Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden 20,00 EUR
 - Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden 15,00 EUR
 - Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden³³ 10,00 EUR
 - Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden³⁴ 10,00 EUR
 - Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden³⁵ 15,00 EUR
 - PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden³⁶ 10,00 EUR
 - Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden³⁷ ohne Gebühr

4.4.3.1 ClassicCard (MasterCard oder Visa)

- pro Jahr (Ausgabe einer Kreditkarte) 35,00 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr 30,00 EUR

4.4.3.2 GoldCard (MasterCard oder Visa)

- pro Jahr (Ausgabe einer Kreditkarte) 80,00 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr 60,00 EUR

4.4.3.3 BasicCard Generation2Go (Visa)

- pro Jahr (Ausgabe einer Kreditkarte) 35,00 EUR

4.4.3.4 VISA ExclusiveCard Plus

- pro Jahr (Ausgabe einer Kreditkarte) 299,00 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr 299,00 EUR

4.4.3.5 DirectCard

- pro Jahr ab 18 bis 26 Jahre -
- pro Jahr ab 27 Jahren 24,00 EUR

³⁰ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.7 dieses Verzeichnisses.

³¹ 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).

³² EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

³³ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁵ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁶ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁷ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

4.4.4 Ausführungsfrist

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

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5 Überweisungsverkehr

4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums³⁸ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen³⁹

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

Echtzeit-Überweisungen sind derzeit auf 100.000 EUR pro Überweisung begrenzt.

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

16 Uhr an Geschäftstagen der Bank
ausgenommen sind Geschäftsstellen, die nur vormittags geöffnet haben
hier gilt die Regelung: Annahmefrist ist jeweils eine Stunde vor Ende der Öffnungszeit

Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

³⁸ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Frankreich, Finnland, Italien, Irland, Kroatien, Griechenland, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island.

³⁹ Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Lettischer Lats, 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 ⁴⁰	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos)	max. 10 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag ⁴¹	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

Hinweis: Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden nicht berechnet, wenn und soweit die Durchführung von Überweisungen bereits mit dem Gesamtpreis für ein Kontoführungs-Komplettpaket abgegolten ist (siehe 3 Konto).

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

Überweisungsart	als Eilüberweisung zusätzlich	als Echtzeitüberweisung
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	10,00 EUR	0,50 EUR
Überweisung mit IBAN an Verbundinstitute	10,00 EUR	0,50 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	10,00 EUR	0,50 EUR

⁴⁰ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking, oder Datenfernübertragung (DFÜ).

⁴¹ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

4.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung, die mit einer Währungsumrechnung verbunden ist, kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

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

Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung per Swift		Abwicklung im Tipanet	
		0	1	0	1
	bis zu EUR bzw. Fremdwährung	EUR	EUR	EUR	EUR
Tipanet-Länder (auf Anfrage)	auf Anfrage da Höchstgrenzen bestehen	entfällt	entfällt	entfällt	15,00
weltweit /EUR oder Fremd- währung	unbegrenzt	1,5 ‰ mind. 15 EUR + 0,5 ‰ mind. 5,00 EUR Courtage + Spesen 1,00 EUR	1,5 ‰ mind. 15 EUR + 0,5 ‰ mind. 5,00 EUR Courtage + Spesen 1,00 EUR zzgl. fremde Kosten auf Anfrage	entfällt	entfällt

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags	0,27 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	15,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	15,00 EUR
Dauerauftrag Einrichtung/Änderung auf Wunsch des Kunden	-
Freigabe DATEV-Auftrag	10,00 EUR

4.5.1.2 Entgelte bei Gutschrift einer Überweisung

Hinweis: Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden nicht berechnet, wenn und soweit die Durchführung von Überweisungen bereits mit dem Gesamtpreis für ein Kontoführungs-Komplettpaket abgegolten ist (siehe 3 Konto).

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	alle	0,50
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	alle	0,50
Inlandsüberweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	alle	0,50

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR⁴²) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung⁴³) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten⁴⁴)

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

Echtzeit-Überweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 EUR pro Überweisung begrenzt.

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeit-Überweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden.

4.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

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:

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung per Swift		Abwicklung im Tipanet	
		0	1	0	1
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
Tipanet-Länder (auf Anfrage)	auf Anfrage da Höchstgrenzen bestehen	entfällt	entfällt	entfällt	15,00
weltweit / EUR oder Fremdwährung	entfällt	1,5 ‰ mind. 15 EUR + 0,5 ‰ mind. 5,00 EUR Courtage + Spesen 1,00 EUR	1,5 ‰ mind. 15 EUR + 0,5 ‰ mind. 5,00 EUR Courtage + Spesen 1,00 EUR zzgl. fremde Kosten auf Anfrage	entfällt	entfällt

⁴² Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Frankreich, Finnland, Italien, Irland, Griechenland, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island.

⁴³ Z. B. US-Dollar.

⁴⁴ Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (derzeit: Die EU-Mitgliedstaaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen).

4.5.2.1.2.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten)

Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

0: Zahler und Zahlungsempfänger tragen jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte

1: Zahler trägt alle Entgelte

2: Zahlungsempfänger trägt alle Entgelte

Hinweis:

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

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungs- Betrag	Konventionelle Abwicklung		als Echtzeit- Überweisung in Euro
		0	1	0
	bis zu EUR	EUR	EUR	EUR
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC	-	-	-	0,50 EUR
Übrige Länder		Preis auf Nachfrage		

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	15,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags	0,27 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	55,00 EUR zzgl. Fremdgebühr
Auslandsdauerauftrag: Einrichtung/Änderung auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR

Gutschrift einer Überweisung**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

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

Absenderland/ -währung	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung
	EUR bzw. Fremdwährung	EUR
weltweit per Swift (EUR)	unbegrenzt	1,5 ‰ mind. 15,00 EUR + Spesen 1,00 EUR
weltweit per Swift (Fremdwährung)	unbegrenzt	1,5 ‰ mind. 15,00 EUR + 0,5 ‰ mind. 5,00 EUR Courtage + Spesen 1,00 EUR

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

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

(1) Abrechnungskurs

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

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

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

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse

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

(4) Kursänderungen

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

4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung⁴⁵ rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechsellkurs) in Euro um.

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

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

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

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

⁴⁵ Stand 01/2021: 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.

Umrechnungskurs bei der Erbringung von Zahlungsdiensten in fremder Währung

Umrechnungen von Euro in Fremdwährungen und von Fremdwährungen in Euro erfolgen zum Beispiel auf der Basis der von GenoFX festgestellten Kurse des Bankgeschaftstages der Buchung. Der GenoFX ist im Internet unter www.genofx.dzbank.de veröffentlicht. Liegt ein solcher Kurs nicht vor, erfolgt die Umrechnung zu einem anderen Marktkurs.

Bei Zahlungsvorgängen in fremder Währung aus dem Einsatz von Karten 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 Kurs 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 Fremdwahrungsumsatzes ist der von der Einreichung des Umsatzes durch die Kartenakzeptanzstelle bei der Bank abhängige nächstmögliche Abrechnungstag der jeweiligen internationalen Kartenorganisation.

Auergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, 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.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden			
5.1	Allgemein			
	Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden			pro Eingabe 10,00 EUR
	Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden			pro Eingabe 10,00 EUR
	Bereitstellung eines Bundesbankschecks			25,00 EUR
	Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks Zahlungsvorgang je nach Kontomodell jedoch			maximal 2,50 EUR
	Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks Zahlungsvorgang je nach Kontomodell jedoch			maximal 2,50 EUR
	Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers			-
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)			
5.2.1	per Verrechnungsscheck			
	in Euro:	1,50 ‰,	mindestens	13,00 EUR
	in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens	13,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,50 ‰,	mindestens	5,00 EUR
5.2.2	per Bankscheck			
	in Euro:	1,50 ‰,	mindestens	40,00 EUR
	in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens	40,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,50 ‰,	mindestens	5,00 EUR
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)			
	in Euro:	1,50 ‰,	mindestens	16,00 EUR
	in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens	16,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,50 ‰,	mindestens	5,00 EUR
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr			
5.4.1	Bei Gutschriften			
	Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut			am Tag der Buchung
	Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut ⁴⁶			bis zu 3 Kalendertage
	aus Scheckrückgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen			am Tag der Belastung

⁴⁶ Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

5.4.2 Bei Belastungen

Scheck	am Tag der Belastungsbuchung für die Bank
Scheckrückgabe zulasten des Zahlungsempfängers	am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift

5.5 Reiseschecks

- auf Euro lautende Reiseschecks

Barauszahlung von Euro-Reiseschecks (Abwicklung über das Konto) pro Stück 2,50 EUR

Rücknahme von Euro-Reiseschecks -

- auf Fremdwährung lautende Reiseschecks

Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks pro Stück 1,00 EUR mind. 6,50 EUR

Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks (Abwicklung über Konto) pro Stück 1,00 EUR mind. 6,50 EUR

5.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

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

(1) Abrechnungskurs

Die Bank rechnet bei Kundengeschäften (z.B. Zahlungsein- bzw. -ausgänge, Schecks, Überträge usw.) in fremder Währung (Devisen) den An- und Verkauf zu dem nach Ziff. 2 festgesetzten An- bzw. Verkaufskurs ab. Die Abrechnung von Fremdwährungsgeschäften, die die Bank im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs bis um 15.30 Uhr nicht mehr durchführen kann, rechnet die Bank zu dem am nächsten Handelstag festgesetzten Kurs ab.

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

Die Ermittlung des jeweiligen Devisenmittelkurs findet durch die DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main einmal an jedem Handelstag beginnend ab 13 Uhr (Abrechnungszeitraum) unter Berücksichtigung der im internationalen Devisenmarkt für die jeweiligen notierten (quotierten) Kurse statt. Basierend auf den ermittelten Devisenmittelkursen belaufen sich die Aufschläge (bei Verkauf Währung) bzw. Abschläge (bei Kauf Währung) für die Hauptwährungen (siehe www.genofx.dzbank.de) auf bis zu 1,5 % und für die Nebenwährungen auf bis zu 3 %.

(3) Veröffentlichung des Fixingkurs

Der Devisenmittelkurs wird an jedem Handelstag im Internet unter www.genofx.dzbank.de ab 14 Uhr veröffentlicht und stellt den Referenzwechsellkurs der jeweiligen Währung dar.

(4) Kursänderungen beim Fixing

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

6	Kredite	
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	
6.1.1	bei der Kreditbearbeitung	
	Zinsbescheinigung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
	zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan ⁴⁷	10,00 EUR
	außerplanmäßige Kreditlinien-/ Saldobescheinigung auf Wunsch des Kunden ⁴⁸	10,00 EUR
	Einholung eines Grundbuchauszuges im Auftrag des Kunden	
	- Online Abfrage	15,00 EUR
	- Papierhafte Anfrage	15,00 EUR zzgl. fremde Kosten
	Einsichtnahme in ein Register (z.B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden	15,00 EUR incl. Fremdgebühren
	Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	60,00 EUR
	Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	60,00 EUR
	sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	60,00 EUR
	Erstellung von abstrakten Finanzierungsbestätigungen	150,00 EUR
	Bearbeitung Gebäudeversicherungswechsel auf Wunsch des Kunden	25,00 EUR
6.2	Avale	
	Bankbürgschaften und -garantien	bonitätsabhängig mindesten 2,5 %

⁴⁷ Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

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

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	50,00 EUR
Bankauskunft im Ausland einholen	75,00 EUR
sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)	25,00 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	50,00 EUR
------------------	-----------

8 Schrankfächer/Verwahrstücke

Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für je nach Größe	ein Jahr von 49,00 EUR bis 210,00 EUR
--	---

8.1 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Zusatzversicherung der R+V (ab 5.000,00 EUR) pro 1.000,00 EUR Versicherungssumme	1,00 EUR mindestens 30,00 EUR
---	----------------------------------

9 Wertpapiergeschäft

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

9.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)

	Komfort	Aktiv	meinDepot ⁴⁹
persönlich/telefonisch	1,00 %	0,50 %	1,00 %
Mindestpreis	10,00 EUR	10,00 EUR	10,00 EUR
Online	0,50 %	0,25 %	0,50 %
Mindestpreis	10,00 EUR	10,00 EUR	10,00 EUR
Maximalpreis	49,95 EUR	49,95 EUR	49,95 EUR
Produkte der DZ Bank AG** Persönlich/telefonisch	1,00 %	0,50 %	1,00 %
Mindestpreis	4,95 EUR	4,95 EUR	4,95 EUR
Produkte der DZ Bank AG** Online Ordergebühren	4,95 EUR	4,95 EUR	4,95 EUR
Aufschlag für ausländische Orderaufträge	zzgl. 49,95 EUR	zzgl. 49,95 EUR	zzgl. 49,95 EUR
Online			
ETF-Sparplangebühr pro Sparplanausführung, unabhängig vom Volumen	1,50 EUR	1,50 EUR	-
Aktiensparplangebühr pro Sparplanausführung, unabhängig vom Volumen, in % der Sparrate	1,50 %	1,50 %	-
Orderpauschale Quotrix & Tradegate (zzgl. Fremdkosten der jeweiligen Börse; Kanalunabhängig)	entfällt	entfällt	4,95 EUR
Vormerkung eines Limits	-	-	-

****Optionsscheine, Turbos, Zertifikate und Aktienanleihen der DZ Bank AG**

Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und -abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten (jeweils) 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.

⁴⁹ Gilt für Kunden zwischen 18 und 30 Jahren

9.1.2 Erwerb und Rückgabe von Investmentanteilen (außerbörslich)

	Provision: % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt)/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt)/Minimum
Erwerb von Investmentanteilen ohne Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	-	-
Sonstige Gesellschaften	0,50 %*	0,50 %*
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	-	-
Sonstige Gesellschaften	-	-
Rückgabe von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes	-	-
Sonstige Gesellschaften	0,50 %	0,50 %

*Preis gilt für Orders sowie Sparplanausführungen

9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

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

Die Berechnung für die Verwahrung erfolgt quartalsweise.

- Mindestpreis pro Depot (gilt auch für Depots ohne Bestand) (inkl. USt)	24,00 EUR
- Depotverwahrgebühr erfolgt volumensabhängig	Modell Komfort: 0,15% p.a. Modell Aktiv: 0,30% p.a.

Modell meinDepot für Kunden zwischen 18 und 30 Jahren

- Mindestpreis pro Depot (gilt auch für Depots ohne Bestand) (inkl. USt)	-
- Depotverwahrgebühr	-

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

- Girosammelverwahrung	90,00 EUR
- Streifbandverwahrung	90,00 EUR
- Wertpapierrechnung	90,00 EUR

9.2.3 Ausübung von Options- und Wandelrechten

Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt)	31,00 EUR
Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden	31,00 EUR
Ausübung von Wandelrechten	31,00 EUR

9.2.4 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)⁵⁰

Pro Auftrag	12,50 EUR
-------------	-----------

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen	25,00 EUR
---	-----------

⁵⁰ Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

9.2.6	Auf Kundenwunsch Erstellen von:	
	Depotaufstellung (inkl. USt)	10,00 EUR
	Zweitschriften (inkl. USt) ⁵¹	0,00 EUR
9.2.7	Nachträgliche Konvertierung bei Zinszahlung bzw. Endfälligkeit	25,00 EUR
9.2.8	Weitere Dienstleistungen	
	Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	15,00 EUR
	Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden (inkl. USt)	15,00 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	50,00 EUR
	Fremdwährungskupons	50,00 EUR
	EUR-Gutschrift	90,00 EUR
	Währungsgutschrift	90,00 EUR
9.3.2	Hereinnahme von Wertpapieren zum Umtausch/Stücketausch (inkl. USt)	25,00 EUR
9.3.3	Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt)	
	Inland	25,00 EUR
	Ausland	25,00 EUR
9.3.4	Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt)	25,00 EUR
10	Sonstiges	
	Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus ⁵²	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	
	je Konto bzw. Kunde	11,90 EUR
	- ansonsten je Konto bzw. Kunde	10,00 EUR
	Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,50 EUR
	Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,50 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)	
	je angefangene 1/4-Stunde	20,23 EUR
	- ansonsten je angefangene 1/4-Stunde	17,00 EUR
	Vertrag zugunsten Dritter	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	29,75 EUR
	- ansonsten	25,00 EUR
	Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
	- ansonsten	20,00 EUR

⁵¹ Entfällt

⁵² 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.

Ertragnisaufstellung	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	11,90 EUR
je Konto bzw. Kunde	
- ansonstenje Konto bzw. Kunde	10,00 EUR
Kontosperre im Auftrag des Kunden	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	-
- ansonsten	-
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunde zu vertretende Umstände verursacht) ⁵³	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	29,75 EUR
- ansonsten	25,00 EUR
Mahnung ⁵⁴	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	17,85 EUR
- im Darlehensbereich	15,00 EUR
- im Kontokorrentbereich	5,00 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)	
je angefangene ¼-Stunde	20,23 EUR
- ansonstenje angefangene ¼-Stunde	17,00 EUR
Kontoumschreibung (außer Nachlassfälle)	10,00 EUR
Mietkautionskonto	
-Anlage	30,00 EUR

⁵³ Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

⁵⁴ Kostenlos, wenn bei einem Verbraucherkreditvertrag dem Kreditnehmer während seines Vertrages der gesetzliche Verzugszinssatz berechnet wird oder der Kunde erst durch die Mahnung in Verzug gerät.
Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden durch die Mahnung verursacht wurde.

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

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, 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.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.