VR-Bank
Lichtenfels-Ebern eG

Preis- und Leistungsverzeichnis

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

Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Konto	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	17
5.1	Allgemein	17
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	18
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	18
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	18
5.5	Reiseschecks	18
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	19
5.7	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	19
6	Kredite	19
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	19
6.2	Avale	20
7	Auskünfte	20
7.1	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	20
7.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	20
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	20
9	Wertpapiergeschäft	20
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	20
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	22
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	24
10	Sonstiges	24
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	25

1 Sparkonto

1.1 Allgemeine Entgelte

Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	entfällt
Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	2,00 EUR
Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde[1]	entfällt
Verwahrungsentgelt für Sparbücher pro Jahr	entfällt

1.2 Vermögenswirksames Sparen

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

2 Zinssätze für Einlagen

Produkt	Zinssatz
---	--- %

[1] 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
KontoOnline Altbestand – nicht mehr im Angebot	
Kontoführung (monatlich, inkl. 70 Freiposten)	3,90
Buchung (beleglos) nach Überschreitung der 70 Freiposten	0,12
Geschäftsvorfall beleghaft und erfasst durch Mitarbeiter*	3,00
Bargeldeinzahlung und Bargeldauszahlung in Euro am Schalter*	1,00
Auslands- und Fremdwährungsüberweisungen (nicht SEPA fähig)	siehe 4.5.1 und 4.5.2
Eingeräumte Kontoüberziehung: 10,25 % p.a. Sollzins, geduldete Kontoüberziehung: 10,25 % p.a. Sollzins	
KontoKomfort	
Kontoführung (monatlich, inkl. 70 Freiposten)	8,90
Buchung (beleglos) nach Überschreitung der 70 Freiposten	0,12
Geschäftsvorfall beleghaft*	0,12
Geschäftsvorfall erfasst durch Mitarbeiter*	3,00
Bargeldeinzahlung und Bargeldauszahlung in Euro am Schalter*	0,00
Auslands- und Fremdwährungsüberweisungen (nicht SEPA fähig)	siehe 4.5.1 und 4.5.2
Eingeräumte Kontoüberziehung: 10,25 % p.a. Sollzins, geduldete Kontoüberziehung: 10,25 % p.a. Sollzins	
KontoFlexibel Altbestand – nicht mehr im Angebot	
Kontoführung (monatlich)	3,90
Buchung (beleglos)	0,12
Geschäftsvorfall beleghaft*	0,35
Geschäftsvorfall erfasst durch Mitarbeiter*	3,00
Bargeldeinzahlung und Bargeldauszahlung in Euro am Schalter*	1,00
Auslands- und Fremdwährungsüberweisungen (nicht SEPA fähig)	siehe 4.5.1 und 4.5.2
Eingeräumte Kontoüberziehung: 10,25 % p.a. Sollzins, geduldete Kontoüberziehung: 10,25 % p.a. Sollzins	
MeinKonto (Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene)	
Kontoführung (Pauschalpreis, monatlich)	0,00
Zusatzleistung: kostenlose girocard (Debitkarte)	0,00
Bargeldeinzahlung und Bargeldauszahlung in Euro am Schalter*	0,00
Auslands- und Fremdwährungsüberweisungen (nicht SEPA fähig)	siehe 4.5.1 und 4.5.2
Eingeräumte Kontoüberziehung: 10,25 % p.a. Sollzins, geduldete Kontoüberziehung: 10,25 % p.a. Sollzins	
BasisKonto Komfort	
Kontoführung (monatlich, inkl. 70 Freiposten)	8,90
Buchung (beleglos) nach Überschreitung der 70 Freiposten	0,12
Geschäftsvorfall beleghaft*	0,12
Geschäftsvorfall erfasst durch Mitarbeiter*	3,00
Bargeldeinzahlung und Bargeldauszahlung in Euro am Schalter*	0,00
Auslands- und Fremdwährungsüberweisungen (nicht SEPA fähig)	siehe 4.5.1 und 4.5.2
BasisKonto Flexibel Altbestand – nicht mehr im Angebot	
Kontoführung (monatlich)	3,90
Geschäftsvorfall beleghaft*	0,35
Geschäftsvorfall erfasst durch Mitarbeiter*	3,00
Bargeldeinzahlung und Bargeldauszahlung in Euro am Schalter*	1,00
Auslands- und Fremdwährungsüberweisungen (nicht SEPA fähig)	siehe 4.5.1 und 4.5.2
KontoZukunft	

Kontoführung (monatlich, inkl. 70 Freiposten)	5,90
Buchung (beleglos) nach Überschreitung der 70 Freiposten	0,12
Geschäftsvorfall beleghaft*	3,00
Geschäftsvorfall erfasst durch Mitarbeiter*	3,00
Bargeldeinzahlung und Bargeldauszahlung in Euro am Schalter*	1,00
Auslands- und Fremdwährungsüberweisungen (nicht SEPA fähig)	siehe 4.5.1 und 4.5.2
Eingeräumte Kontoüberziehung: 10,25 % p.a. Sollzins, geduldete Kontoüberziehung: 10,25 % p.a. Sollzins	
* wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.	

3.1.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker[2] 0,00 EUR

Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen[3] 0,00 EUR

Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 14 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall[4] nach Aufwand

Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplikats auf Verlangen des Kunden[5]

- maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) 5,00 EUR
- manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist) nach Aufwand

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank[6]

Name der Bank (Zentrale):VR-Bank Lichtenfels-Ebern eG
Straße: Marktplatz 34 - 36
PLZ/Ort: 96215 Lichtenfels
Telefon: 09571/7970
Telefax: 09571/79797
Internet: www.vr-lif-ebn.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 Aufsichtsbehörde[7]

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register[8]

Coburg, Genossenschaftsregister Nr. 80

---

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

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

4 Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

5 Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

6 Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

7 Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

8 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
– gesetzliche Feiertage sowie Mariä Himmelfahrt (außer unsere Geschäftsstelle Heldburg) und Fronleichnam (außer unsere Geschäftsstelle Heldburg). Unsere Geschäftsstellen Michelau, Redwitz, Untersiemau, Ahorn, Kirchlauter, Heldburg, Kaltenbrunn und Ermershausen haben eingeschränkte Öffnungszeiten.

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

Für Echtzeitüberweisungen ist jeder Tag eines Jahres ein Geschäftstag.

4.1.6 Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

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

4.2 Lastschriftverkehr

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

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

4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

4.2.1.1 Ausführungsfristen

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

4.2.1.2 Entgelte

Einlösung	siehe Punkt 3.1
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	2,50 EUR

4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

4.2.2.1 Ausführungsfristen

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

4.2.2.2 Entgelte

Einlösung	siehe Punkt 3.1
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	5,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	2,50 EUR

4.3 Bargeldauszahlung

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für Bargeldauszahlungen werden

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

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit **unserer** girocard (Debitkarte)	0,00 EUR	0,00 EUR
mit **unserer** Mastercard (Kreditkarte) mit **unserer** Mastercard (Debitkarte)	4 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR	3 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
mit **unserer** Visa Card (Kreditkarte) mit **unserer** Visa Card (Debitkarte)	4 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR	3 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	0,00 EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU[9] und den EWR-Staaten[10], die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
– Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
– Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V Pay/Maestro) in Euro	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 3,80 EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU[11] und den EWR-Staaten[12], die kein direktes Kundenentgelt erheben können:		
– Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V Pay/Maestro) in Euro	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 3,80 EUR
– bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 3,80 EUR
– bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 3,80 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) **mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)**	am Schalter	am Geldautomaten
– im Inland und Ausland	4 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR	3 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
(zzgl. 1,75 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz[13] bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten) (zzgl. 0,00 % auf den letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt)[14])		
Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.		

9 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).

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

11 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).

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

13 Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

14 Wird nur bei Bargeldauszahlungen im EWR in EWR-Fremdwährungen berechnet: 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. Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

– girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	nicht im Bestand
– Ersatzkarte[15]	nicht im Bestand
– digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	0,00 EUR
– Ersatzkarte[16]	0,00 EUR
– girocard Debit Mastercard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	6,00 EUR
– Ersatzkarte[17]	5,00 EUR
– girocard Visa Debit – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	nicht im Bestand
– Ersatzkarte[18]	nicht im Bestand
– girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	nicht im Bestand
– Ersatzkarte[19]	nicht im Bestand
– girocard Maestro – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	6,00 EUR
– Ersatzkarte[20]	5,00 EUR

Auslandseinsatz[21]
beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder
bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[22]

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

zzgl. 0,00 % auf den letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt)[23]

---

15 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.

16 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.

17 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.

18 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.

19 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.

20 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.

21 Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

22 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.

23 Wird nur bei Zahlungen im EWR in EWR-Fremdwährungen berechnet: 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. Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

4.4.2 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

• Ersatzkarte[24]	10,00 EUR
– bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
– bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
• zzgl. Versandkosten	
– bei Versendung im Inland	kein zusätzl. Porto
– bei Versendung in Europa	kein zusätzl. Porto
– bei Versendung weltweit	kein zusätzl. Porto
– bei Versendung der Karte per Kurier im Inland	50,00 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier ins Ausland	100,00 EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier im Inland	50,00 EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier ins Ausland	100,00 EUR
• Auslandseinsatz[25] beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[26]	1,75 % vom Umsatz
zzgl. 0,00 % auf den letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt)[27]	
• Sonstige Serviceleistungen	
– Bestellung physische Karte zu bereits bestehender digitaler Karte	abhängig vom Kartentyp
– Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand
– Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	nach Aufwand
– Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden[28]	10,00 (je Kopie) EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden[29]	10,00 (je Kopie) EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden[30]	10,00 (je Kopie) EUR
– PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden[31]	10,00 EUR
– Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden[32]	0,00 EUR

4.4.3 Ausführungsfrist

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

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

---

[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] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

[26] 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.

[27] Wird nur bei Zahlungen im EWR in EWR-Fremdwährungen berechnet: 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. Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

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

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

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

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

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

4.5 Überweisungsverkehr

4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums[33] (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen[34]

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

Echtzeitüberweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 Euro pro Überweisung begrenzt.

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

Montag 15:00 Ahorn, Ebern, Heldburg, Kaltenbrunn, Kirchlauter, Lichtenfels, Michelau	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Dienstag 15:00 Ebern, Ermershausen, Lichtenfels, Redwitz, Untersiemau	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Mittwoch 11:00 Ahorn, Ebern, Heldburg, Kaltenbrunn, Lichtenfels, Michelau	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Donnerstag 15:00 Ebern, Heldburg, Kaltenbrunn, Kirchlauter, Lichtenfels, Redwitz, Untersiemau	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Freitag 11:00 Redwitz, Untersiemau	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Freitag 15:00 Ebern, Ermershausen, Lichtenfels	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Montag, Mittwoch, Freitag 8:00 SB-Filialen Klosterlangheim, Schney (Leerung Briefkasten)	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Dienstag, Freitag 8:00 SB-Filiale Burgpreppach, Seßlach, Streufdorf (Leerung Briefkasten)	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[35]	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeitüberweisungsauftrag (beleglos)	max. 10 Sekunden

– Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag[36]	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

---

[33] 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.

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

[35] Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

[36] Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

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).

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 Girokonto					je Überweisung per Zahlschein	als Eilüberweisung zusätzlich
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag	bei formloser Erteilung**	als Echtzeitüberweisung		
Überweisungsart							
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	siehe Punkt 3.1	siehe Punkt 3.1	siehe Punkt 3.1	siehe Punkt 3.1	--	--	6,50
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	siehe Punkt 3.1	siehe Punkt 3.1	siehe Punkt 3.1	siehe Punkt 3.1	--	--	6,50
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	siehe Punkt 3.1	siehe Punkt 3.1	siehe Punkt 3.1	siehe Punkt 3.1	nicht möglich	--	6,50

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

4.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

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

Höhe der Entgelte

Zielland	**Überweisungsbetrag** bis zu EUR	**Konventionelle Abwicklung** EUR	**Abwicklung im** TIPANET EUR
EWR-Staaten	12.500,00	20,50	---
EWR-Staaten	unbegrenzt	26,00	---

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	2,50 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	30,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	siehe Punkt 3.1	siehe Punkt 3.1
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	siehe Punkt 3.1	siehe Punkt 3.1
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	12.500,00 / unbegrenzt	20,50 / 26,00

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR[37]) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung[38]) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten[39])

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

Echtzeitüberweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 Euro pro Überweisung begrenzt.

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

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

---

37 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.

38 Zum Beispiel US-Dollar.

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

4.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

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

Zielland	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
EWR-Staaten	12.500,00	20,50
EWR-Staaten	unbegrenzt	26,00

4.5.2.1.2.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten)

Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

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

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

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung		Abwicklung im TIPANET nur sofern technisch möglich	
	bis zu	EUR	**0** EUR	**1** EUR	**0** EUR	**1** EUR
EWR-Drittstaaten / USD	12.500,00		20,50	45,50	7,50	7,50
EWR-Drittstaaten / USD	unbegrenzt		26,00	51,00	7,50	7,50
Drittstaaten / EURO	12.500,00		20,50	38,00	7,50	7,50
Drittstaaten / EURO	unbegrenzt		26,00	43,50	7,50	7,50
Drittstaaten / FW	12.500,00		20,50	38,00	7,50	7,50
Drittstaaten / FW	unbegrenzt		26,00	43,50	7,50	7,50
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	2,50 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	50,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

4.5.2.2 Überweisungsgutschriften

Entgeltpflichtiger

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

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

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

Höhe der Entgelte

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

Absenderland/Währung	**Überweisungsbetrag** bis zu EUR	**Konventionelle Abwicklung** EUR
EWR-Staaten / EUR	unbegrenzt	20,00
EWR-Staaten / FW	12.500,00	20,50
EWR-Staaten / FW	unbegrenzt	26,00
Drittstaaten / EUR + FW	12.500,00	20,50
Drittstaaten / EUR + FW	unbegrenzt	26,00
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 ab 14:00 Uhr veröffentlicht und stellen die Referenzwechselkurse der jeweiligen Währung dar.
(4) Kursänderungen
Eine Änderung des in Ziff. 3 genannten Referenzwechselkurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam.

4.6.2 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[40] rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechselkurs) in Euro um.
Dieser Wechselkurs ist abrufbar auf www.ecb.europa.eu unter „Statistics“ und „Euro foreign exchange reference rates“. Änderungen des Wechselkurses werden unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung wirksam.

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

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

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

[40] Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

4.7 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank (Name und Anschrift siehe oben Ziffer 4.1.1) einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

5 Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung oder den Einzug von Schecks werden

– nur dann berechnet, wenn die Einlösung oder der Einzug des Schecks im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurde; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
– nicht berechnet, wenn und soweit die Einlösung oder der Einzug des Schecks bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3 Konto).

5.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)	0,00 EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	0,00 EUR
Vormerkung einer Scheckssperre auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Verlängerung einer Scheckssperre auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks	entfällt
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	0,00 EUR
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	0,00 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	5,00 EUR

5.2	**Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)**			
5.2.1	**per Verrechnungsscheck**			
	in Euro:	1,5 ‰,	mindestens	30,50 EUR
	in Fremdwährung:	1,5 ‰,	mindestens	30,50 EUR
	zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	1,50 EUR
5.2.2	**per Bankscheck**			
	in Euro:	---	mindestens maximal	25,00 EUR 25,00 EUR
	in Fremdwährung:	---	mindestens maximal	25,00 EUR 25,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	1,50 EUR
5.3	**Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)**			
	in Euro:	---	mindestens maximal	5,00 EUR 10,00 EUR
	in Fremdwährung:	---	mindestens maximal	5,00 EUR 10,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	1,50 EUR

5.4	**Wertstellungen im Scheckverkehr**	
5.4.1	**bei Gutschriften**	
	Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
	Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut[41]	3 Tage später
	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	entfällt

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

Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	---	mindestens 7,50 EUR
Rücknahme von Euro-Reiseschecks	0,50 %,	mindestens 5,50 EUR
• auf Fremdwährung lautende Reiseschecks		
Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt	entfällt
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	1 %,	mindestens 7,50 EUR
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	1 %,	mindestens 5,50 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) 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 Referenzwechselkurse der jeweiligen Währung dar.

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

5.7 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Scheck-Sonderanfertigungen (z.B. Kundeneindruck, Endlosformular, etc.)	Selbstkostenpreis

6 Kredite

6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft

6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden[42]	15,00 EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan[43]	0,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden[44]	15,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	60,00 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	25,00 EUR

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

[43] Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

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

6.1.2	**bei der Sicherheitenbearbeitung**	
	Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	15,00 EUR
	Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren)	0,00 EUR
	Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	50,00 EUR/ Stunde
	Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen)	50,00 EUR
	sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	30,00 EUR
6.2	**Avale**	
	Provision	4,00 %
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	10,00 EUR
	Bankauskunft im Ausland einholen	20,00 EUR
	sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)	10,00 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	5,00 EUR
8	**Schrankfächer/Verwahrstücke**	
	Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für je nach Größe	1 Jahr von 50,00 EUR bis 90,00 EUR
	Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt) für je nach Größe	entfällt --- ---
	Mietpreis für Sparbuchschließfächer (inkl. USt) für	entfällt ---
9	**Wertpapiergeschäft**	
9.1	**Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)**	

9.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)

	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
Wertpapierart	Provision: % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Kurswert/Minimum	Provision: % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Kurswert/Minimum
Aktien	1,00 % / 25,00 €	0,50 % / 12,50 €	1,00 % / 50,00 €	0,50 % / 50,00 €
Optionsscheine	1,00 % / 25,00 €	0,50 % / 12,50 €	1,00 % / 50,00 €	0,50 % / 50,00 €
Verzinsliche Wertpapiere	0,50 % / 25,00 €	0,50 % / 12,50 €	0,50 % / 50,00 €	0,50 % / 50,00 €
Wandelanleihen/Optionsanleihen	0,50 % / 25,00 €	0,50 % / 12,50 €	0,50 % / 50,00 €	0,50 % / 50,00 €
Zero Bonds	0,50 % / 25,00 €	0,50 % / 12,50 €	0,50 % / 50,00 €	0,50 % / 50,00 €
Genussscheine/Genussrechte	0,50 % / 25,00 €	0,50 % / 12,50 €	0,50 % / 50,00 €	0,50 % / 50,00 €
Investmentanteile über Börse	0,50 % / 25,00 €	0,50 % / 12,50 €	0,50 % / 50,00 €	0,50 % / 50,00 €
Bezugsrechte/Teilrechte	0,50 % / 10,00 €	0,50 % / 10,00 €	0,50 % / 10,00 €	0,50 % / 10,00 €
Bundesschatzbriefe	0,50 % / 25,00 € vom Nennwert	0,50 % / 12,50 € vom Nennwert	entfällt	entfällt

Kosten pro Sparplanausführung (Aktien/ETF)
Grundbetrag 1,90 EUR
Provision in EUR 1,00 % der Sparrate
(Mindestbetrag 1,90 EUR / Höchstbetrag 50,00 EUR -inkl. Grundbetrag-)

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,[45] -änderung und -streichung (im Auftrag des Kunden) 4,00 EUR pro Auftrag

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	entfällt	entfällt
Sonstige Gesellschaften	0,50 % / 25,00 €	0,50 % / 12,50 €
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	entfällt	entfällt
Sonstige Gesellschaften	entfällt	entfällt
Rückgabe von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes	entfällt	entfällt
Sonstige Gesellschaften	0,50 % / 25,00 €	0,50 % / 12,50 €

[45] Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

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

Die Berechnung erfolgt jährlich für das abgelaufene Jahr auf den Depotbestand per 31.12. des abgelaufenen Jahres.[46]

	Berechnungsmodus	Girosammel-verwahrung	Streifband-verwahrung	Wertpapier-rechnung
Aktien	vom Kurswert	1,4875 ‰	1,4875 ‰	1,7850 ‰
Optionsscheine	vom Kurswert	1,4875 ‰	1,4875 ‰	1,7850 ‰
Verzinsliche Wertpapiere	vom Kurswert (mind. 100 %)	1,4875 ‰	1,4875 ‰	1,7850 ‰
Inhaberschuldverschreibungen				
Verbund	vom Kurswert (mind. 100 %)	1,4875 ‰	1,4875 ‰	1,7850 ‰
fremd	vom Kurswert (mind. 100 %)	1,4875 ‰	1,4875 ‰	1,7850 ‰
Wandelanleihen	vom Kurswert (mind. 100 %)	1,4875 ‰	1,4875 ‰	1,7850 ‰
Optionsanleihen	vom Kurswert (mind. 100 %)	1,4875 ‰	1,4875 ‰	1,7850 ‰
Zero Bonds	vom Kurswert	1,4875 ‰	1,4875 ‰	1,7850 ‰
Genussscheine	vom Kurswert	1,4875 ‰	1,4875 ‰	1,7850 ‰
Investmentanteile				
Verbund	vom Kurswert	0,7438 ‰	0,7438 ‰	0,8925 ‰
fremd	vom Kurswert	1,4875 ‰	1,4875 ‰	1,7850 ‰
Bezugsrechte/Teilrechte	vom Kurswert	1,4875 ‰	1,4875 ‰	1,7850 ‰
Sonstige Wertpapiere	Bundesschatzbriefe vom Nennwert	1,4875 ‰	1,4875 ‰	1,7850 ‰
Bestände ohne Kurswert	pro Posten	2,98	2,98	2,98

– Mindestpreis pro Depot (inkl. USt) 17,85 EUR

– Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt) 2,98 EUR

– Depot ohne Bestand (inkl. USt) 17,85 EUR

Die Entgelte im Online-Depot belaufen sich auf 80 % der Werte aus 9.2.1
Ausnahme: Bestände ohne Kurswert werden mit 2,98 € pro Posten berechnet

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

Girosammelverwahrung	41,65 (zzgl. Fremdkosten) EUR
Streifbandverwahrung	41,65 (zzgl. Fremdkosten) EUR
Wertpapierrechnung	41,65 (zzgl. Fremdkosten) EUR

9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von

	Inland EUR	**Ausland** EUR
jungen Aktien	siehe Punkt 9.1.1	siehe Punkt 9.1.1
Options-, Wandelanleihen	siehe Punkt 9.1.1	siehe Punkt 9.1.1
Genussscheinen	siehe Punkt 9.1.1	siehe Punkt 9.1.1

[46] Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt)	Fremdkosten
Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden	Fremdkosten
Ausübung von Wandelrechten	Fremdkosten

9.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)[47]

pro Auftrag	Fremdkosten

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen	Fremdkosten

9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	5,95 EUR
Zweitschriften (inkl. USt)[48]	1,79 EUR

9.2.8 Weitere Dienstleistungen

Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	Fremdkosten
Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden (inkl. USt)	Fremdkosten

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Sonderkonditionen "MeinDepot" für Kunden zwischen 18 und 30 Jahren**:	
-Orderkosten Tradegate	4,95 EUR
-Orderkosten Quotrix	4,95 EUR
-Orderkosten restliche Börsenplätze im Inland -online-	0,50 % / mind. 12,50 EUR
-Orderkosten restliche Börsenplätze im Inland	1,00 % / mind. 25,00 EUR
-Sparplanausführung (ETF/Aktien)	kostenlos
-DZ Bank Derivate	4,95 EUR
-Orderkosten Ausland -online-	0,50 % / mind. 50,00 EUR
-Orderkosten Ausland	1,00 % / mind. 50,00 EUR
-Limitvormerkung, -änderung, -streichung, pro Auftrag	kostenlos
-Girosammelverwahrung vom Kurswert	kostenlos
-Wertpapierrechnung vom Kurswert	kostenlos
-Mindestpreis pro Depot	kostenlos
-Mindestpreis pro Posten	kostenlos
-Für alle hier nicht aufgeführten Wertpapierleistungen gelten die Konditionen lt. PLV 9.1 und 9.2	
-** Sonderkondition "MeinDepot" auch gültig für Minderjährigen-Depots - ab Alter von 30 Jahren erfolgt Umstellung auf Konditionen "Standarddepot" gemäß PLV 9.1 und 9.2	

[47] Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

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

9.3	**Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)**	
9.3.1	**Hereinnahme von fälligen Wertpapieren und Kupons zum Inkasso (sofern einlösende Stelle nicht Zahlstelle ist) (inkl. USt)**	
	EUR/DEM-Kupons	0,595 % / mind. 41,65 EUR
	Fremdwährungskupons	0,595 % / mind. 41,65 EUR
	EUR-Gutschrift	0,2975 % / mind. 59,50 EUR
	Währungsgutschrift	0,2975 % / mind. 59,50 EUR
9.3.2	**Hereinnahme von Wertpapieren zum Umtausch/Stücketausch (inkl. USt)**	Fremdkosten und Versandkosten
9.3.3	**Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt)**	
	Inland	Fremdkosten und Versandkosten
	Ausland	Fremdkosten und Versandkosten
9.3.4	**Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt)**	Fremdkosten

10	**Sonstiges**	
	Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	59,50 EUR
	– ansonsten[49]	50,00 EUR
	Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
	Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
	Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
	Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	17,85 EUR
	– ansonsten	15,00 EUR
	Vertrag zugunsten Dritter	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	entfällt
	– ansonsten	entfällt
	Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	119,00 EUR
	– ansonsten	100,00 EUR
	Erträgnisaufstellung	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	mind. 11,90 EUR
	– ansonsten	nach Aufwand / pro Std. 50,00 EUR
	Kontosperre im Auftrag des Kunden	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	11,90 EUR
	– ansonsten	10,00 EUR

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

Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)[50]	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
– ansonsten	20,00 EUR
Mahnung[51]	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	4,17 EUR
– ansonsten	3,50 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)	59,50 EUR/ Stunde
– ansonsten	50,00 EUR/ Stunde
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR/ Stunde
– ansonsten	0,00 EUR/ Stunde

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Erteilung von Adressauskünften (Elektronisches-Lastschrift-Verfahren im Handel, ELV) Das Entgelt wird nur dem Händler in Rechnung gestellt.	25,00 EUR
Münzrollenausgabe an Kunden* je Rolle *mit Kontoverbindung zu VR-Bank Lichtenfels-Ebern eG	0,50 EUR
Münzgeldbearbeitung pro Vorgang und Buchungstag	5,00 %
Umsatzbestätigung	15,00 EUR
Umsatzbestätigung inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/ Verwaltungsgeschäft)	17,85 EUR
Banking Manager (ggf. zzgl. USt.)	5,90 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 zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank (Name und Anschrift siehe oben Ziffer 4.1.1) einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

---

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

51 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.