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
4.8	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	17
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	18
5.1	Allgemein	18
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	18
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	18
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	19
5.5	Reiseschecks	19
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	19
6	Kredite	20
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	20
6.2	Avale	20
7	Auskünfte	21
7.1	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	21
7.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	21
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	21
9	Wertpapiergeschäft	21
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	21
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	23
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	24
10	Sonstiges	25
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	26

1 Sparkonto

1.1 Allgemeine Entgelte

Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	entfällt
Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	0,00 EUR
Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde[1]	0,00 EUR
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
NEU- UND BESTANDSKONTEN:	%
SKB-KlassikSparen 03-monatige Kündigungsfrist	0,01 %
SKB-KlassikSparen 12-monatige Kündigungsfrist	0,05 %
SKB-KlassikSparen 24-monatige Kündigungsfrist	0,05 %
SKB-KlassikSparen 48-monatige Kündigungsfrist	0,10 %
SKB-KlassikSparen 60-monatige Kündigungsfrist	0,15 %
SKB-KündigungsGeld 45 Tage Kündigungsfrist (ab 2.500,00 EUR)	1,30 %
SKB-KündigungsGeld 90 Tage Kündigungsfrist (ab 2.500,00 EUR)	1,40 %
SKB-KündigungsGeld 180 Tage Kündigungsfrist (ab 2.500,00 EUR)	1,60 %
SKB-KündigungsGeld 1 Jahr Kündigungsfrist (ab 2.500,00 EUR)	2,20 %
SKB-FlexKonto	0,00 %
Guthabenverzinsung auf Girokonto	0,00 %
	%
NUR BESTANDSKONTEN (KEINE NEUKONTEN):	%
SKB-FestGeld Laufzeiten 30 Tage bis 5 Jahre	auf Anfrage %
SKB-VarioGeld 1. Laufzeitjahr	0,05 %
SKB-VarioGeld 2. Laufzeitjahr	0,05 %
SKB-Vorsorgeplan Laufzeit 5 Jahre	0,10 %
SKB-StaffelSparen	0,01 %
SKB-VL-Sparen	0,01 %
SKB-BonusSparen	0,11 %

[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
SKB-GiroBasis	
Grundpreis monatlich	6,00
Debitkarte girocard V PAY oder digitale girocard pro Jahr	4,00
Kreditkarte VISA Card oder Mastercard	siehe 4.4.2.2
Kreditkarte VISA Card Gold oder Mastercard GOLD pro Jahr	50,00
Überweisungsauftrag Inland:	
- im Online- oder Telefonbanking	inklusive
- beleghaft oder formlos erteilt	1,00
- per Zahlschein, als Eilüberweisung oder als Echtzeitüberweisung	siehe 4.5.1.1.3.1
Dauerauftrag einrichten, ändern, Wiederaufnahme nach Aussetzung (bei formloser Erteilung durch Kunden)	3,00
Scheckeinreichung Inland (Einzug/Einlösung)	1,50
Sollzins für eingeräumte Kontoübeziehungen (Dispositionskredite) 10,00% **Sollzins für geduldete Kontoüberziehungen 12,00%**	
SKB-GemeinsamKonto	
Grundpreis monatlich	10,00
Debitkarte girocard V PAY oder digitale girocard pro Jahr	inklusive
Kreditkarte VISA Card Gold oder Mastercard GOLD pro Jahr	1 inklusive, jede weitere 50,00
Überweisungsauftrag Inland:	
- im Online- oder Telefonbanking	inklusive
- beleghaft oder formlos erteilt	1,00
- per Zahlschein, als Eilüberweisung oder als Echtzeitüberweisung	siehe 4.5.1.1.3.1
Gebührenfreie Auszahlungen mit girocard an Geldautomaten der Volks- und Raiffeisenbanken im Inland	2 je Kalendermonat
Dauerauftrag einrichten, ändern, Wiederaufnahme nach Aussetzung (bei formloser Erteilung durch Kunden)	inklusive
Scheckeinreichung Inland (Einzug/Einlösung)	inklusive
Sollzins für eingeräumte Kontoübeziehungen (Dispositionskredite) 10,00% **Sollzins für geduldete Kontoüberziehungen 12,00%**	
SKB-GemeinsamStart*	
* nur für Kunden bis zur Vollendung des 32. Lebensjahrs	
Grundpreis monatlich	0,00
Debitkarte girocard V PAY oder digitale girocard pro Jahr	inklusive
Kreditkarte VISA Card oder Mastercard	siehe 4.4.2.2
Kreditkarte VISA Card Gold oder Mastercard GOLD pro Jahr	50,00
Überweisungsauftrag Inland:	
- im Online- oder Telefonbanking	inklusive
- beleghaft oder formlos erteilt	1,00
- per Zahlschein, als Eilüberweisung oder als Echtzeitüberweisung	siehe 4.5.1.1.3.1
Gebührenfreie Auszahlungen mit girocard an Geldautomaten der Volks- und Raiffeisenbanken im Inland	4 je Kalendermonat
Dauerauftrag einrichten, ändern, Wiederaufnahme nach Aussetzung (bei formloser Erteilung durch Kunden)	3,00
Scheckeinreichung Inland (Einzug/Einlösung)	inklusive
Sollzins für eingeräumte Kontoübeziehungen (Dispositionskredite) 10,00% **Sollzins für geduldete Kontoüberziehungen 12,00%**	
SKB-GiroFeG**	
** nur für hauptamtliche Mitarbeiter/-innen im Bund Freier evangelischer Gemeinden, in den Bundeswerken und Pastoren (begrenzt auf 1 Konto je berechtigte Person)	
Grundpreis monatlich	0,00
Debitkarte girocard V PAY oder digitale girocard pro Jahr	4,00

Kreditkarte VISA Card oder Mastercard	siehe 4.4.2.2
Kreditkarte VISA Card Gold oder Mastercard GOLD pro Jahr	50,00
Überweisungsauftrag Inland:	
- im Online- oder Telefonbanking	inklusive
- beleghaft oder formlos erteilt	1,00
- per Zahlschein, als Eilüberweisung oder als Echtzeitüberweisung	siehe 4.5.1.1.3.1
Dauerauftrag einrichten, ändern, Wiederaufnahme nach Aussetzung (bei formloser Erteilung durch Kunden)	3,00
Scheckeinreichung Inland (Einzug/Einlösung)	1,50
Sollzins für eingeräumte Kontoübeziehungen (Dispositionskredite) 10,00% **Sollzins für geduldete Kontoüberziehungen 12,00%**	

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 10 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall[4] Portokosten, z.Zt. mind. 0,95 EUR

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

- maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) 0,00 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):Spar- und Kreditbank des Bundes Freier evangelischer Gemeinden eG
Straße: Goltenkamp 9
PLZ/Ort: 58452 Witten
Telefon: 02302-930300
Telefax: 02302-9303034
Internet: www.skbwitten.de

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

4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde[7]

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

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

Amtsgericht Bochum Nr. 241

---

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
– _____

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

Für Echtzeitüberweisungen ist jeder Tag eines Jahres ein Geschäftstag.

4.1.6 Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

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

4.2 Lastschriftverkehr

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

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

4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

4.2.1.1 Ausführungsfristen

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

4.2.1.2 Entgelte

Einlösung	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	0,00 EUR

4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

4.2.2.1 Ausführungsfristen

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

4.2.2.2 Entgelte

Einlösung	0,00 EUR
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	0,00 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)	–	–
mit **unserer** Mastercard (Kreditkarte)	–	–
mit **unserer** Mastercard (Debitkarte)	–	–
mit **unserer** Visa Card (Kreditkarte)	–	–
mit **unserer** Visa Card (Debitkarte)	–	–

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	1,02 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 (V Pay) in Euro	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 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 (V Pay) in Euro	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
– bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 3,00 EUR
– bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 3,00 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) **mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)**	am Schalter	am Geldautomaten
– im Inland und Ausland	3,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1,00 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz[13] 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.		

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.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

– digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	4,00 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[14]	4,00 EUR
– girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	4,00 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[15]	4,00 EUR

Auslandseinsatz[16]
beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder
bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[17]

1,00 % vom Umsatz	mind. 0,00 EUR
	max. 0,00 EUR

4.4.2 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

• Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[18]	0,00 EUR
– bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
– bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
• zzgl. Versandkosten	
– bei Versendung im Inland	0,00 EUR
– bei Versendung in Europa	0,00 EUR
– bei Versendung weltweit	0,00 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier im Inland	60,00 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier ins Ausland	120,00 EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier im Inland	60,00 EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier ins Ausland	120,00 EUR
• Auslandseinsatz[19] beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[20]	1,00 % vom Umsatz

---

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

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

[16] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

[17] 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.

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

[19] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

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

• Sonstige Serviceleistungen	
– Bestellung physische Karte zu bereits bestehender digitaler Karte	20,00 EUR
– Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
– Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
– Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden[21]	0,00 EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden[22]	20,00 EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden[23]	20,00 EUR
– PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden[24]	0,00 EUR
– Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden[25]	0,00 EUR

4.4.2.1 BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte	
• pro Jahr	20,00 EUR
Digitale Karte	
• pro Jahr	als Zusatzkarte kostenlos, sonst wie oben

4.4.2.2 ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte	
• pro Jahr	20,00 EUR
– ab 1.500,01 EUR Umsatz jährlich	15,00 EUR
– ab 2.500,01 EUR Umsatz jährlich	10,00 EUR
– ab 5.000,01 EUR Umsatz jährlich	5,00 EUR
– ab 7.500,01 EUR Umsatz jährlich	0,00 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	wie oben
Digitale Karte	
• pro Jahr	sonst wie oben

4.4.2.3 GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte	
• pro Jahr	50,00 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	wie oben EUR
Digitale Karte	
• pro Jahr	sonst wie oben 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.

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

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

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

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

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

4.5 Überweisungsverkehr

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

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

4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums[26] (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen[27]

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

12.00	Uhr an Geschäftstagen der Bank.

Bei Echtzeitüberweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

– Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag[28]	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeitüberweisungsauftrag[29]	max. 10 Sekunden

– Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag[30]	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

---

[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 sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

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

[28] Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

[29] Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr" Nummer 1.4.

[30] Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

4.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

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

	Überweisungsmodalitäten		
	je Überweisung vom Zahlungskonto		
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag
Überweisungsart			
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	1,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	1,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	1,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungs-dienstleister	1,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Überweisung mit Konto-nummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	12,50 EUR zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 EUR Courtage	7,50 EUR zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 EUR Courtage	7,50 EUR zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 EUR Courtage

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

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

Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank 1,00 EUR

Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank 1,00 EUR

Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister 1,00 EUR

Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister 1,00 EUR

Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet 12,50 EUR zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 EUR Courtage

Überweisung als Eilüberweisung

Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank 5,00 EUR

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

4.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

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

Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungs-betrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
weltweit	unbegrenzt	7,50 zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 Courtage bei Fremdwährung

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank 0,00 EUR

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags Gebühren der Auslandsbank in unbestimmter Höhe (soweit vom Kunden veranlasst und durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)

Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden Gebühren der Auslandsbank in unbestimmter Höhe (soweit vom Kunden veranlasst und durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)

Dauerauftrag:

Einrichtung auf Wunsch des Kunden bei formloser Erteilung: 3,00 EUR

Änderung auf Wunsch des Kunden bei formloser Erteilung: 3,00 EUR

Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden bei formloser Erteilung: 3,00 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	unbegrenzt	0,00
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	unbegrenzt	0,00
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	unbegrenzt	7,50 zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 max. 100,00 Courtage

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR[31]) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung[32]) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten[33])

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeitüberweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden[34].

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
Deutschland, EWR (siehe Fußnote 30)	unbegrenzt	7,50 zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 max. 100,00 Courtage

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

---

31 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.

32 Zum Beispiel US-Dollar.

33 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).

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

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung		Abwicklung im	
	bis zu EUR	**0** EUR	**1** EUR	**0** EUR	**1** EUR
weltweit	unbegrenzt	7,50 zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 max. 100,00 Coutage	27,50 zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 max. 100,00 Courtage		
Übrige Länder	**Preis auf Nachfrage**				

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags Gebühren der Auslandsbank in unbestimmter Höhe (soweit vom Kunden veranlasst und durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank 0,00 EUR

Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden Gebühren der Auslandsbank in unbestimmter Höhe (soweit vom Kunden veranlasst und durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)

Dauerauftrag:

Einrichtung auf Wunsch des Kunden bei formloser Erteilung: 3,00 EUR

Änderung auf Wunsch des Kunden bei formloser Erteilung: 3,00 EUR

Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden bei formloser Erteilung: 3,00 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
weltweit	unbegrenzt	7,50 zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 max. 100,00 Courtage
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[35] 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.

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

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

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

4.7 Außergerichtliches 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 Schlichter für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (https://www.bvr.de/Service/Schlichtungsstelle). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Der Schlichtungsantrag ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: schlichtung@bvr.de zu richten.
Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter
https://www.bafin.de/DE/verbraucherinnen-verbraucher/hilfe-kontakt/beschwerden-streitschlichtung/bei-bafin-beschweren/bei-bafin-beschweren_node.html
Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

4.8 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Expresszuschlag (Eilüberweisung, taggleiche Ausführung)	5,00 EUR
Nicht-STP-fähiger Auftrag	17,50 EUR
Korrektur des Auslandsauftrags auf Wunsch des Kunden (durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)	7,50 EUR
Manuelle Erfassung Auslandsauftrag auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Rücküberweisung einer SEPA-Überweisung nach Rückruf	5,00 EUR
SEPA-Überweisungrückruf	10,00 EUR
Bezahltmeldung 1,5 %o	mind. 15,00 max. 150,00 EUR
- Auslagen	2,00 EUR
Auslandsrecherche zzgl. der Auslagen der Auslandsbank in unbestimmter Höhe	32,50 EUR
Online-Banking unter Nutzung des EBICS-Verfahrens	mtl. 20,00 EUR

5 Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden

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

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

5.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)	entfällt
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	entfällt
Vormerkung einer Checksperre auf Wunsch des Kunden	entfällt
Verlängerung einer Checksperre auf Wunsch des Kunden	entfällt
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks	entfällt
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	entfällt
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	1,50 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	0,00 EUR

5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	0,00 ‰,	mindestens maximal	11,50 EUR 11,50 EUR
in Fremdwährung:	0,00 ‰,	mindestens maximal	16,50 EUR 16,50 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	1,50 EUR unbegrenzt

5.2.2 per Bankscheck

in Euro:	0,00 ‰,	mindestens maximal	11,50 EUR 11,50 EUR
in Fremdwährung:	0,00 ‰,	mindestens maximal	16,50 EUR 16,50 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	1,50 EUR unbegrenzt

5.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)

in Euro:	0,00 ‰,	mindestens maximal	11,50 EUR 11,50 EUR
in Fremdwährung:	0,00 ‰,	mindestens maximal	16,50 EUR 16,50 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	1,50 EUR unbegrenzt

5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut[36]	2 Tage
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 Belastungsbuchung 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
Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	entfällt	entfällt
Rücknahme von Euro-Reiseschecks	entfällt	entfällt
• auf Fremdwährung lautende Reiseschecks		
Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt	entfällt
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt	entfällt
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt	entfällt

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.

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

6 Kredite

6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft

6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden[37]	0,00 EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan[38]	0,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden[39]	0,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	250,00 EUR

6.1.2 bei der Sicherheitenbearbeitung

Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	0,00 EUR
Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren)	0,00 EUR
Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	50,00 EUR/Stunde, mind. 250,00 EUR |
Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen)	250,00 EUR
sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	250,00 EUR

6.2 Avale

Provision	1,00 EUR

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

[38] Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

[39] 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.

7 Auskünfte

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

Bankauskunft im Inland einholen	0,00 EUR
Bankauskunft im Ausland einholen	0,00 EUR
sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)	0,00 EUR

7.2 Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)

Auskunft erteilt	0,00 EUR

8 Schrankfächer/Verwahrstücke

Schließfachmaße Höhe x Breite x Tiefe in cm	**Mietpreis pro entfällt (inkl. USt)**

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

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)

9.1.1.1 Standarddepot

	Ausführung im Inland		**Ausführung im Ausland**	
Wertpapierart	Provision: ☐ % vom Kurswert/Minimum ☐ EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: ☐ % vom Kurswert/Minimum ☐ EUR pro Stück/Minimum	Provision: ☐ % vom Kurswert/Minimum ☐ EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: ☐ % vom Kurswert/Minimum ☐ EUR pro Stück/Minimum
Aktien	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Optionsscheine	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Verzinsliche Wertpapiere	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Wandelanleihen/Optionsanleihen	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Zero Bonds	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Genussscheine/Genussrechte	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Investmentanteile über Börse	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Bezugsrechte/Teilrechte	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Sonstige Wertpapiere	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
meinSparplan	2,25 €	2,25 €	2,25 €	2,25 €

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,[40] -änderung und -streichung 0,00 EUR pro Auftrag

9.1.1.2 Sonderkondition meinDepot für junge Kunden (bis 31 Jahre)*

	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
Wertpapierart	Provision: EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: EUR pro Stück/Minimum	Provision: EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: EUR pro Stück/Minimum
alle	4,95 €	4,95 €	34,95 €	34,95 €
alle (als Best Execution ausgeführt)	3,95 €	3,95 €	34,95 €	34,95 €

Entgelt pro Sparplanausführung (Aktien/ETF) 0,00 EUR

*Sonderkondition meinDepot für junge Kunden (bis 31 Jahre): ab dem Alter von 32 Jahren erfolgt die Umstellung auf Konditionen "Standarddepot" gemäß PLV 9.1.1.1

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,[41] -änderung und -streichung 0,00 EUR pro Auftrag

9.1.1.3 Sonderkondition meinDepot Neo**

	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
Wertpapierart	Provision: ☐ % vom Kurswert/Minimum ☐ EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: ☐ % vom Kurswert/Minimum ☐ EUR pro Stück/Minimum	Provision: ☐ % vom Kurswert/Minimum ☐ EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: ☐ % vom Kurswert/Minimum ☐ EUR pro Stück/Minimum
alle (als Best Execution-Order*** ausgeführt)	0,90 €	0,90 €	nicht angeboten	nicht angeboten
alle, als Börsenorder (bei Nichtnutzung von Best-Execution-Order)	0,90 € zzgl. 0,25% vom Nennwert/Kurswert, max. 49,99 €	0,90 € zzgl. 0,25% vom Nennwert/Kurswert, max. 49,99 €	nicht angeboten	nicht angeboten

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

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

Entgelt pro Sparplanausführung****	0,00 €
Aussetzung, Änderung, Löschung eines Sparplans****	0,00 €

**** Für das Depotmodell meinDepot Neo gelten hinsichtlich Depoteröffnung, Depotführung und Auftragserteilung folgende Regelungen: meinDepot Neo wird online geführt. Eine Depoteröffnung, Depotführung sowie die Erteilung von Aufträgen sind grds. über die hierfür vorgesehenen Online-Zugangswege möglich. Eine Anlageberatung efolgt nicht. Die Erteilung von Aufträgen im Wege der Beratungsorder, Filialorder oder Telefonorder ist grds. ausgeschlossen. Das Recht aus §64a WpHG bleibt unberührt.**

*** Eine Best-Execution-Order ist ein Auftrag, bei dem die Bank die Ausführung so vornimmt, dass unter Berücksichtigung von Preis, Kosten sowie der Wahrscheinlichkeit der Ausführung und Abwicklung gleichbleibend die bestmöglichen Ergebnisse für die Kunden erzielt werden. Der Preis gilt pro Ausführung (pauschal).**

**** Bei Sparplänen in Investmentfonds kann gegebenenfalls ein individueller Ausgabeaufschlag anfallen. Die entsprechenden Details können dem jeweiligen Basisinformationsblatt bzw. der Kosteninformation im Rahmen des Orderprozesses entnommen werden.**

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,[42] -änderung und -streichung	0,00 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	0,00	0,00
Sonstige Gesellschaften	0,00	0,00
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	0,00	0,00
Sonstige Gesellschaften	0,00	0,00
Rückgabe von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes	0,00	0,00
Sonstige Gesellschaften	0,00	0,00

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Erwerb von Investmentanteilen im Rahmen von meinSparplan	2,25 EUR

9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

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

Die Berechnung erfolgt jährlich für das abgelaufene Jahr auf den Depotbestand per 31.12. des abgelaufenen Jahres.[43]

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

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

– Preis pro Depot (inkl. USt)	17,85 EUR
– Depot ohne Bestand (inkl. USt)	17,85 EUR
– Sonderkondition meinDepot für junge Kunden (bis 31 Jahre)	0,00 EUR
– Sonderkondition meinDepot Neo	0,00 EUR

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

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

9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von

	Inland EUR	**Ausland** EUR
jungen Aktien	0,00	0,00
Options-, Wandelanleihen	0,00	0,00
Genussscheinen	0,00	0,00

9.2.4 Entfällt

9.2.5 Entfällt

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen je Antrag 40,00 EUR zzgl. je Position 5,00 EUR

9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	0,00 EUR
Zweitschriften (inkl. USt)[44]	17,85 EUR

9.2.8 Entfällt

9.3 Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)

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

EUR/DEM-Kupons	0,00 EUR
Fremdwährungskupons	0,00 EUR
EUR-Gutschrift	0,00 EUR
Währungsgutschrift	0,00 EUR

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

9.3.2 **Entfällt**

9.3.3 **Entfällt**

9.3.4 **Entfällt**

10 Sonstiges

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) außer Kunden mit SKB-GemeinsamKonto oder SKB-GemeinsamStart:	10,00 EUR
– ansonsten[45] außer Kunden mit SKB-GemeinsamKonto oder SKB-GemeinsamStart:	10,00 EUR
Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	20,00 EUR
– ansonsten	20,00 EUR
Vertrag zugunsten Dritter	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
– ansonsten	0,00 EUR
Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)	entfällt EUR
Erträgnisaufstellung	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
– ansonsten	0,00 EUR
Kontosperre im Auftrag des Kunden	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
– ansonsten	0,00 EUR
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)[46]	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	20,00 EUR
– ansonsten	20,00 EUR
Mahnung[47]	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
– ansonsten	1. Mahnung: 10,00 EUR; 2. Mahnung: 20,00 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)	50,00 EUR/ Stunde
– ansonsten	50,00 EUR/ Stunde

[45] 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.

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

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

Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden

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

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Vom Kunden beauftragte SMS-Benachrichtigungen	0,10 EUR
Steuerkorrektur aufgrund verspätet eingereichter NV-Bescheinigungen	25,00 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 Schlichter für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (https://www.bvr.de/Service/Schlichtungsstelle). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Der Schlichtungsantrag ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: schlichtung@bvr.de zu richten.
Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter
https://www.bafin.de/DE/verbraucherinnen-verbraucher/hilfe-kontakt/beschwerden-streitschlichtung/bei-bafin-beschweren/bei-bafin-beschweren_node.html
Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.