

Preis- und Leistungsverzeichnis

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

Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
1.3	Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Konto	4
3.1	Private Konten	4
3.2	Gewerbliche Konten	5
3.3	Sonstige Konten	7
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	9
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	9
4.2	Lastschriftverkehr	10
4.3	Bargeldauszahlung	11
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	13
4.5	Überweisungsverkehr	15
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	21
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	22
4.8	Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	22
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	23
5.1	Allgemein	23
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	23
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	24
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	24
5.5	Reiseschecks	24
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	25
5.7	Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	25
6	Kredite	25
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	25
6.2	Avale	26
6.3	Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	26
7	Auskünfte	26
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)	26
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)	26
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	26
9	Wertpapiergeschäft	26
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	26
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	29
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	31
10	Sonstiges	31
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	33

1 Sparkonto

1.1 Allgemeine Entgelte

Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	0,00 EUR
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	entfällt
Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)	entfällt

1.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Altersvorsorgevertrag nach dem Altersvermögensgesetz (Riester-Banksparplan)

Jährliche Verwaltungskosten	0,00 EUR
Vertragswechsel in ein Riesterprodukt bei einem anderen Anbieter während der Ansparphase (auch bei Tod des Vertragsinhabers)	45,00 EUR
Entnahme von Altersvorsorgevermögen aus Bankriesterverträgen zur wohnwirtschaftlichen Verwendung auf Grundlage des Eigenheimrentengesetzes („Wohn-Riester“)	45,00 EUR
Interne Teilung beim Versorgungsausgleich im Scheidungsfall (Entgelt für beide Ehegatten)	90,00 EUR
Förderschädliche Vertragsauflösung wegen vorzeitiger Kündigung während der Ansparphase (VR-RentePlus) (auch bei Tod des Vertragsinhabers)	45,00 EUR
Förderschädliche Vertragsauflösung wegen vorzeitiger Kündigung während der Auszahlungsphase (VR-RentePlus – Auszahlplan) (auch bei Tod des Vertragsinhabers)	45,00 EUR

2 Zinssätze für Einlagen

Zinssätze siehe Preisaushang

Die Berechnung negativer Zinsen erfolgt nur, wenn die Zulässigkeit dieser Berechnung Gegenstand einer Vereinbarung zwischen Bank und Kunden ist.

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

3 Konto

3.1 Private Konten

3.1.1 Kontoführung

	GiroKlassik	GiroKomfort	GiroPremium	Giro4Young 0–22 Jahre***	Giro4Young 23–27 Jahre****
Kontoführung monatlich	3,95 EUR	5,95 EUR	13,95 EUR	0,00 EUR	1,95 EUR
Bargeldein-/auszahlungen mit der Debitkarte am Geldautomaten*	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Bargeldein-/auszahlungen am Schalter*	4,00 EUR	4,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	4,00 EUR
Echtzeit-/Überweisung					
beleghaft, bedient oder per Telefonbanking	4,00 EUR	4,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	4,00 EUR
per Selbstbedienungsterminal	1,00 EUR	1,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	1,00 EUR
elektronisch übermittelt (online)	0,40 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
per Dauerauftrag	0,40 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Wero-Geld senden/anfordern	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Gutschrift einer Überweisung	0,40 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Lastschrift	0,40 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Scheckeinreichung	4,00 EUR	4,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	4,00 EUR
Sonstige Buchung	0,40 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Auszüge					
elektronische Bereitstellung	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Bereitstellung über Selbstbedienungsterminal**	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR	0,00 EUR	1,00 EUR
papierhafte Bereitstellung zzgl. Porto	2,00 EUR	2,00 EUR	2,00 EUR	0,00 EUR	2,00 EUR

Entgelte werden nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

Rechnungsabschluss: Dienstleistungsbereich (Entgelte) monatlich / Wertleistungsbereich (Zinsen) vierteljährlich.

Transaktionsbezogene Entgelte gelten für Buchungs- und Arbeitsposten

*Separate Regelung für Münzgeldein-/auszahlungen (Punkt 10 Sonstiges)

**Ein Auszug (Auszugsnummer) pro Monat entgeltfrei.

***Bis zur Vollendung des 23. Lebensjahres; nach Vollendung des 23. Lebensjahres wird das bestehende Konto automatisch in das Kontomodell Giro4Young 23–27

Jahre umgewandelt und zu den aktuell vereinbarten Preisen für das Kontomodell Giro4Young 23–27 Jahre fortgeführt.

****Bis zur Vollendung des 28. Lebensjahres; nach Vollendung des 28. Lebensjahres wird das bestehende Konto automatisch in das Kontomodell GiroKomfort umgewandelt und zu den aktuell vereinbarten Preisen für das Kontomodell GiroKomfort fortgeführt.

	GiroKlassik Basis	GiroKomfort Basis	GiroPremium Basis	GiroGuthaben
Kontoführung monatlich	3,95 EUR	5,95 EUR	13,95 EUR	13,95 EUR
Bargeldein-/auszahlungen mit der Debitkarte am Geldautomaten*	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Bargeldein-/auszahlungen am Schalter*	4,00 EUR	4,00 EUR	0,00 EUR	4,00 EUR
beleghaft, bedient oder per Telefonbanking	4,00 EUR	4,00 EUR	0,00 EUR	4,00 EUR
per Selbstbedienungsterminal	1,00 EUR	1,00 EUR	0,00 EUR	1,00 EUR
elektronisch übermittelt (online)	0,40 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,40 EUR
per Dauerauftrag	0,40 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,40 EUR
Wero-Geld senden/anfordern	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Gutschrift einer Überweisung	0,40 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,90 EUR
Lastschrift	0,40 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,90 EUR
Scheckeinreichung	4,00 EUR	4,00 EUR	0,00 EUR	4,00 EUR
Sonstige Buchung	0,40 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,90 EUR
Auszüge				
elektronische Bereitstellung	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Bereitstellung über Selbstbedienungsterminal**	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR
papierhafte Bereitstellung zzgl. Porto	2,00 EUR	2,00 EUR	2,00 EUR	2,00 EUR

Entgelte werden nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno und Berichtigungsbuchungen

wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
Rechnungsabschluss: Dienstleistungsbereich (Entgelte) monatlich / Wertleistungsbereich (Zinsen) vierteljährlich.
Transaktionsbezogene Entgelte gelten für Buchungs- und Arbeitsposten
*Separate Regelung für Münzgeldein-/auszahlungen (Punkt 10 Sonstiges)
**Ein Auszug (Auszugsnummer) pro Monat entgeltfrei.

3.1.2 Kontoauszug

Bereitstellung in elektronischer Form	0,00 EUR
durch Kontoauszugdrucker ²	1,00 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen ³	2,00 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs per Post ⁴	2,00 EUR zzgl. Porto
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 12 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ⁵	2,00 EUR zzgl. Porto
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplikats auf Verlangen des Kunden ⁶	5,20 EUR

3.1.3 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

VR SecureGo plus im OnlineBanking und in der VR Banking App: je angeforderte TAN	0,00 EUR
Sm@rt-TAN photo Generator Vasco	22,00 EUR
Bereitstellung Online-Authentifizierungsverfahren	
VR-NetWorldCard (HBCI-Karte) pro Monat	2,50 EUR
EBICS je Kunden-ID pro Monat	15,00 EUR
Abruf Kontoauszugsinformationen via Service-Rechenzentrum pro Monat	8,50 EUR
Finanzsoftware (Upgrades/Updates)	
Profi cash - Einzellizenz pro Monat	8,90 EUR
BankingManager - Einzellizenz pro Monat	8,90 EUR
HBCI-Chipkartenleser	
Reiner cyberJack RFID standard, Sicherheitsklasse 3	79,90 EUR
Reiner cyberJack RFID komfort, Sicherheitsklasse 3	149,00 EUR

3.2 Gewerbliche Konten

3.2.1 Kontoführung

	GiroBusiness	GiroBusiness +	GiroBusiness Aktiv	GiroBusiness Aktiv+
Kontoführung mtl.	8,95 EUR	12,95 EUR	19,95 EUR	29,95 EUR
Bargeldein-/auszahlungen mit der Debitkarte am Geldautomaten*	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR
Bargeldein-/auszahlungen am Schalter*	4,00 EUR	4,00 EUR	4,00 EUR	4,00 EUR
Echtzeit-/Überweisung				
beleghaft, bedient oder per Telefonbanking	4,00 EUR	4,00 EUR	4,00 EUR	4,00 EUR
per Selbstbedienungsterminal	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR
elektronisch übermittelt (online)	0,40 EUR	0,30 EUR	0,20 EUR	0,10 EUR
per Dauerauftrag	0,40 EUR	0,30 EUR	0,20 EUR	0,10 EUR
per SRZ /Datei	0,40 EUR	0,30 EUR	0,20 EUR	0,10 EUR

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; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

⁵ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

⁶ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

Gutschrift einer Überweisung	0,40 EUR	0,30 EUR	0,20 EUR	0,10 EUR
Lastschrifteinreichung	0,40 EUR	0,30 EUR	0,20 EUR	0,10 EUR
POS (über VR Payment GmbH)	0,20 EUR	0,15 EUR	0,10 EUR	0,05 EUR
POS (außerhalb von VR Payment GmbH)	0,40 EUR	0,30 EUR	0,20 EUR	0,10 EUR
Wero-E-/M-Commerce/ POS	0,40 EUR	0,30 EUR	0,20 EUR	0,10 EUR
Scheckeinreichung	4,00 EUR	4,00 EUR	4,00 EUR	4,00 EUR
Lastschrift				
Basis-Lastschrift	0,40 EUR	0,30 EUR	0,20 EUR	0,10 EUR
Firmen-Lastschrift	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR
Sonstige Buchung	0,40 EUR	0,30 EUR	0,20 EUR	0,10 EUR
Auszüge				
elektronische Bereitstellung	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
papierhafte Bereitstellung über Selbstbedienungsterminal	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR
papierhafte Bereitstellung zzgl. Porto	2,00 EUR	2,00 EUR	2,00 EUR	2,00 EUR

Entgelte werden nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

Rechnungsabschluss: Dienstleistungsbereich (Entgelte) monatlich / Wertleistungsbereich (Zinsen) vierteljährlich.

Transaktionsbezogene Entgelte gelten für Buchungs- und Arbeitsposten

*Separate Regelung für Münzgeldein-/auszahlungen (Punkt 10 Sonstiges)

3.2.2 Kontoauszug

Bereitstellung in elektronischer Form	0,00 EUR
durch Kontoauszugdrucker ⁷	1,00 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen ⁸	2,00 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs per Post ⁹	2,00 EUR zzgl. Porto
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 12 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ¹⁰	2,00 EUR zzgl. Porto
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussdublikats auf Verlangen des Kunden ¹¹	5,20 EUR

3.2.3

Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

VR SecureGo plus im OnlineBanking und in der VR Banking App: je angeforderte TAN	0,00 EUR
Sm@rt-TAN photo Generator Vasco	22,00 EUR
Bereitstellung Online-Authentifizierungsverfahren	
VR-NetWorldCard (HBCI-Karte) pro Monat	2,50 EUR
EBICS je Kunden-ID pro Monat	15,00 EUR
Abruf Kontoauszugsinformationen via Service-Rechenzentrum pro Monat	8,50 EUR
Finanzsoftware (Upgrades/Updates)	
Profi cash - Einzellizenz pro Monat	8,90 EUR
BankingManager - Einzellizenz pro Monat	8,90 EUR
HBCI-Chipkartenleser	
Reiner cyberJack RFID standard, Sicherheitsklasse 3	79,90 EUR
Reiner cyberJack RFID komfort, Sicherheitsklasse 3	149,00 EUR

⁷ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

⁸ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

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

¹⁰ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

¹¹ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

3.3 Sonstige Konten

3.3.1 Kontoführung

	GiroRegion für Vereine, Verbände Schulen/Klassen	GiroBau für Bau- und Investitionsabwicklung**	GiroReferenz für Wertpapier- und Geldanlagenverrechnung***
Kontoführung mtl.	1,95 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Bargeldein-/auszahlungen mit der Debitkarte am Geldautomaten*	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Bargeldein-/auszahlungen am Schalter*	4,00 EUR	4,00 EUR	0,00 EUR
Echtzeit-/Überweisung			
beleghaft, bedient oder per Telefonbanking	4,00 EUR	4,00 EUR	0,00 EUR
per Selbstbedienungsterminal	1,00 EUR	1,00 EUR	0,00 EUR
elektronisch übermittelt (online)	0,10 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
per Dauerauftrag	0,10 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
per SRZ /Datei	0,10 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Gutschrift einer Überweisung	0,10 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Lastschrifteinreichung (Online, SRZ- DTA)	0,10 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
POS (über VR Payment GmbH)	0,10 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
POS (außerhalb von VR Payment GmbH)	0,10 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Wero-E-/M-Commerce/ POS	0,10 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Scheckeinreichung	4,00 EUR	4,00 EUR	0,00 EUR
Lastschrift			
Basis-Lastschrift	0,10 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Firmen-Lastschrift	0,10 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Sonstige Buchung	0,10 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
Auszüge			
elektronische Bereitstellung	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
papierhafte Bereitstellung über Selbstbedienungsterminal	1,00 EUR	1,00 EUR	1,00 EUR
papierhafte Bereitstellung zzgl. Porto	2,00 EUR	2,00 EUR	2,00 EUR

Entgelte werden nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
 Rechnungsabschluss: Dienstleistungsbereich (Entgelte) monatlich / Wertleistungsbereich (Zinsen) vierteljährlich.
 Transaktionsbezogene Entgelte gelten für Buchungs- und Arbeitsposten
 *Separate Regelung für Münzgeldein-/auszahlungen (Punkt 10 Sonstiges)
 **Zwei Jahre nach Kontoeröffnung wird das bestehende GiroBau Konto automatisch in das Kontomodell GiroKomfort (bei privater Kontoverwendung) bzw. in das GiroBusiness (bei betrieblicher Kontoverwendung) umgewandelt und zu den aktuell vereinbarten Preisen für das Kontomodell GiroKomfort bzw. GiroBusiness fortgeführt.
 ***Bei missbräuchlicher Nutzung als Zahlungsverkehrskonto wird das GiroReferenz Konto automatisch in das Kontomodell GiroKomfort umgewandelt und zu den aktuell vereinbarten Preisen für das Kontomodell GiroKomfort fortgeführt.

3.3.2

Kontoauszug

Bereitstellung in elektronischer Form	0,00 EUR
durch Kontoauszugdrucker ¹²	1,00 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen ¹³	2,00 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs per Post ¹⁴	2,00 EUR zzgl. Porto
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 12 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ¹⁵	2,00 EUR zzgl. Porto

¹² Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

¹³ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

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

¹⁵ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplicates auf Verlangen des Kunden¹⁶ 5,20 EUR

3.3.3 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

VR SecureGo plus im OnlineBanking und in der VR Banking App: je angeforderte TAN	0,00 EUR
Sm@rt-TAN photo Generator Vasco	22,00 EUR
Bereitstellung Online-Authentifizierungsverfahren	
VR-NetWorldCard (HBCI-Karte) pro Monat	2,50 EUR
EBICS je Kunden-ID pro Monat	15,00 EUR
Abruf Kontoauszugsinformationen via Service-Rechenzentrum pro Monat	8,50 EUR
Finanzsoftware (Upgrades/Updates)	
Profi cash - Einzellizenz pro Monat	8,90 EUR
BankingManager - Einzellizenz pro Monat	8,90 EUR
HBCI-Chipkartenleser	
Reiner cyberJack RFID standard, Sicherheitsklasse 3	79,90 EUR
Reiner cyberJack RFID komfort, Sicherheitsklasse 3	149,00 EUR

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank¹⁷

Name der Bank (Zentrale): VR Bank Fulda eG
 Straße: Bahnhofstrasse 1
 PLZ/Ort: 36037 Fulda
 Telefon: 0661 289-0
 Telefax: 0661 289-88499
 Internet: www.vrbankfulda.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 Aufsichtsbehörde¹⁸

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register¹⁹

Registergericht: Amtsgericht Fulda, Genossenschaftsregister 108

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

¹⁶ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

¹⁷ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹⁸ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹⁹ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember
- Rosenmontag

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.

Für beleg hafte Überweisungen ist in den Filialen Fulda, Künzell, Hilders, Eichenzell, Neuho f, Schlüchtern und Birstein jeder Werktag ein Geschäftstag. Für Kaltennordheim sind Dienstag und Mittwoch keine Geschäftstage, für Gersfeld ist Mittwoch kein Geschäftstag. Horas, Schmalnau, Poppenhausen, Rothemann, Mittelkalbach, Steinau, Sterbfritz und Hellstein sind Filialen ohne Service und haben keine Geschäftstage.

Es gelten die jeweils am Filialeingang und im Internet veröffentlichten Geschäftszeiten. Nach Ende der jeweiligen Geschäftszeit gilt ein Zahlungsauftrag als am Beginn des nächsten Geschäftstags zugegangen.

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	gemäß Kontomodell
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,40 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	gemäß Kontomodell
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,40 EUR
SEPA Lastschriften	
Auftragsbezogene Rückrechnung im Auftrag des Kunden ausgeführt: pro Auftrag/Sammler	25,00 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)	gemäß Kontomodell	gemäß Kontomodell
mit unserer Mastercard (Kreditkarte) mit unserer Mastercard (Debitkarte)	2,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR*	2,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR*
mit unserer Visa Card (Kreditkarte) mit unserer Visa Card (Debitkarte)	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR*

*Entfällt bei ExclusiveCard Plus (im Ausland) / 2 Freiposten bei GoldCard (im Ausland innerhalb Verrechnungsjahr der Kreditkarte)

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 ²⁰ und den EWR-Staaten ²¹ , 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	2,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU ²² und den EWR-Staaten ²³ , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
– Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V Pay/Maestro) in Euro	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
– bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR zzgl. 1,75 % auf den letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt) ²⁴
– bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– im Inland und Ausland	2,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR*	2,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR*
(zzgl. 1,75 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz ²⁵ bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten; entfällt bei ExclusiveCard Plus)		
Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.		

*Entfällt bei ExclusiveCard Plus (im Ausland) / 2 Freiposten bei GoldCard (im Ausland innerhalb Verrechnungsjahr der Kreditkarte)

²⁰ 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).

²¹ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

²² Europäische Union (derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern).

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

²⁴ Wird nur 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.

²⁵ 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	0,00 EUR
• girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	15,00 EUR
– bei Giro4Young Konten – pro Jahr	0,00 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden ²⁶	12,50 EUR
– PIN-Neubestellung ²⁷	10,00 EUR
• girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte MeinPlus – pro Jahr	15,00 EUR
– bei Giro4Young Konten – pro Jahr	0,00 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden ²⁸	12,50 EUR
– PIN-Neubestellung ²⁹	10,00 EUR

Auslandseinsatz³⁰

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder
bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten³¹

1,75 % vom Umsatz	mind. 1,00 EUR max. 4,00 EUR
-------------------	---------------------------------

4.4.2 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

• Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden ³²	15,00 EUR
– bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	15,00 EUR
– bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	15,00 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	55,00 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier ins Ausland	115,00 EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier im Inland	55,00 EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier ins Ausland	115,00 EUR
• Auslandseinsatz ³³ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ³⁴	1,75 % vom Umsatz*
*Entfällt bei ExclusiveCard Plus	

²⁶ 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.

²⁷ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²⁸ 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.

²⁹ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁰ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

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, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

³² 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.

³³ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

³⁴ 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 – Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden – Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden – Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden³⁵ – Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden³⁶ – Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden³⁷ – PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden³⁸ – Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden³⁹	entfällt nach Aufwand nach Aufwand 5,00 EUR 5,00 EUR 5,00 EUR 10,00 EUR 0,00 EUR
4.4.2.1	BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)	
	Physische Karte	
	• pro Jahr	30,00 EUR
	• bei Giro4Young Konten pro Jahr	0,00 EUR
	Digitale Karte	
	• pro Jahr	0,00 EUR
4.4.2.2	DirectCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)	
	Physische Karte	
	• pro Jahr	30,00 EUR
	• bei Giro4Young Konten pro Jahr	0,00 EUR
	Digitale Karte	
	• pro Jahr	0,00 EUR
4.4.2.3	ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	Physische Karte	
	• pro Jahr	30,00 EUR
	• bei Giro4Young Konten pro Jahr	0,00 EUR
	Digitale Karte	
	• pro Jahr	0,00 EUR
4.4.2.4	GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	Physische Karte	
	• pro Jahr	96,00 EUR
	• bei GiroPremium Konto pro Jahr	72,00 EUR
	• bei Giro4Young Konten pro Jahr	48,00 EUR
	Digitale Karte	
	• pro Jahr	0,00 EUR
4.4.2.5	ExclusiveCard Plus – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	Physische Karte im Metalldesign	
	• pro Jahr	360,00 EUR
	Digitale Karte	
	• pro Jahr	0,00 EUR
4.4.2.6	BusinessCard Basic – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	42,00 EUR
	– zzgl. Individuelles Firmenlogo auf Wunsch des Kunden	299,00 EUR
4.4.2.7	BusinessCard Classic – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	42,00 EUR

³⁵ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁶ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁷ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁸ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

³⁹ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

4.4.2.8	– zzgl. Individuelles Firmenlogo auf Wunsch des Kunden	299,00 EUR
	BusinessCard Gold – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard und Visa)	
	• pro Jahr	108,00 EUR
4.4.3	– zzgl. Individuelles Firmenlogo auf Wunsch des Kunden	299,00 EUR
	Ausführungsfrist	

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

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.4.4 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

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 Wirtschaftsraums⁴⁰ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen⁴¹

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

14:30 Uhr an Geschäftstagen der Bank.

Bei Echtzeitüberweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

⁴⁰ 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.

⁴¹ Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

4.5.1.1.2

Ausführungsfristen

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

– Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag ⁴²	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeitüberweisungsauftrag ⁴³	max. 10 Sekunden

– Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag ⁴⁴	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).

⁴² Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

⁴³ Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

⁴⁴ 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/bediente/formlose* Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung**	per Dauerauftrag
Überweisungsart			
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,00 bis 4,00 EUR gemäß Kontomodell	0,00 bis 1,00 EUR gemäß Kontomodell	0,00 bis 0,40 EUR gemäß Kontomodell
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,00 bis 4,00 EUR gemäß Kontomodell	0,00 bis 1,00 EUR gemäß Kontomodell	0,00 bis 0,40 EUR gemäß Kontomodell
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	0,00 bis 4,00 EUR gemäß Kontomodell	0,00 bis 1,00 EUR gemäß Kontomodell	0,00 bis 0,40 EUR gemäß Kontomodell
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	0,00 bis 4,00 EUR gemäß Kontomodell	0,00 bis 1,00 EUR gemäß Kontomodell	0,00 bis 0,40 EUR gemäß Kontomodell
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	1,50‰ mind. 12,50 EUR	1,50‰ mind. 12,50 EUR	1,50‰ mind. 12,50 EUR

*zum Beispiel telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking

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

Überweisung als Eilüberweisung

Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank 10,00 EUR

Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister 15,50 EUR

4.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

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

Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im Masspayment
	bis zu EUR	EUR	EUR
alle Länder	alle Beträge	1,5 ‰ mind. 12,50 EUR sowie 0,25 ‰ mind. 2,00 EUR Courtage	15,00 EUR gemäß Masspayment - Spezifikation

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank 1,40 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	65,00 EUR
Bearbeitung einer formlos erteilten Überweisung (telefonisch oder im Briefformat übermittelte Aufträge) im Geschäftskundenverkehr	10,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	alle Beträge	gemäß Kontomodell
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	alle Beträge	gemäß Kontomodell
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	alle Beträge	1,5 % mind. 12,50 EUR sowie 0,25 % mind. 2,00 EUR Courtage

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR⁴⁵) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung⁴⁶) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten⁴⁷)

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeitüberweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden⁴⁸.

⁴⁵ 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.

⁴⁶ Zum Beispiel US-Dollar.

⁴⁷ 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).

⁴⁸ Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

4.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

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

Zielland	Überweisungs- betrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR	Abwicklung im Masspayment EUR
alle Länder	alle Beträge	1,5 ‰ mind. 12,50 EUR sowie 0,25 ‰ mind. 2,00 EUR Courtage	15,00 EUR gemäß Masspayment -Spezifikation

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 bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung		als Echtzeitüberweisung in Euro	Abwicklung im Masspayment	
		0 EUR	1 EUR	0 EUR	0 EUR	1 EUR
SEPA-Drittstaaten ⁴⁹	Alle Beträge	Bei Zahlung im SEPA-Format: siehe Punkt 4.5.1.1.3.1	entfällt	0,00 bis 0,90 EUR gemäß Kontomodell	entfällt	15,00 EUR gemäß Masspayment - Spezifikation
Übrige Länder	Alle Beträge	1,50% mind. 12,50 EUR sowie 0,25% mind. 2,00 EUR Courtage	1,50% mind. 12,50 EUR sowie 0,25% mind. 2,00 EUR Courtage*	0,00 bis 0,90 EUR gemäß Kontomodell	entfällt	15,00 EUR gemäß Masspayment - Spezifikation

* zzgl. 1,5‰ mind. 17,50 EUR der Auslandsbank bzw. mind. 25,00 EUR bei USD-Zahlungen. Nachbelastungen durch die Auslandsbank sind möglich und werden weiterberechnet.

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	1,40 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	10,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	65,00 EUR
Bearbeitung einer formlos erteilten Überweisung (telefonisch oder im Briefformat übermittelte Aufträge) im Geschäftskundenverkehr	10,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

4.5.2.2 Überweisungsgutschriften

Entgeltspflichtiger

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

⁴⁹ SEPA-Drittstaaten: Zu SEPA (Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum „Single Euro Payments Area“) gehörende Staaten und Gebiete sind derzeit die Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) mit den Mitgliedstaaten der Europäischen Union 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 weiteren Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen und die sonstigen Staaten und Gebiete (SEPA-Drittstaaten) Albanien, Andorra, Moldawien, Monaco, Montenegro, Nordmazedonien, San Marino, Schweiz, Serbien, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Saint-Pierre und Miquelon, Jersey, Guernsey sowie Isle of Man.

Hinweis:

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

Höhe der Entgelte**Hinweise:**

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

Absenderland/Währung	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC	alle Beträge	Bei Eingang im SEPA-Format: siehe Punkt 4.5.1.2 Andere Formate: 1,50‰ mind. 10,00 EUR
Übrige Länder	alle Beträge	1,50‰ mind. 10,00 EUR sowie 0,25‰; mind. 2,00 EUR Courtage

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften**4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge**

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

(1) Abrechnungskurs

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

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

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

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse

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

(4) Kursänderungen

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

4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung⁵⁰ rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechsellkurs) in Euro um.

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

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

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

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

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.

4.8 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

⁵⁰ 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.

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 Schecksperre auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
Bereitstellung eines von der Bank unterschriebenen Bundesbankschecks	35,00 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks	50,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	gemäß Kontomodell
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	gemäß Kontomodell
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	3,00 EUR

5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	1,50 ‰,	mindestens maximal	25,00 EUR EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens maximal	25,00 EUR EUR
zzgl. Courtage:	0,50 ‰,	mindestens maximal	5,00 EUR EUR

5.2.1.1 per Verrechnungsscheck vorgelegt zum Inkasso

in Euro:	3,00 ‰,	mindestens maximal	50,00 EUR EUR
in Fremdwährung:	3,00 ‰,	mindestens maximal	50,00 EUR EUR
zzgl. Courtage:	0,50 ‰,	mindestens maximal	5,00 EUR EUR

5.2.2 per Bankscheck

in Euro:	1,50 ‰,	mindestens maximal	37,50 EUR EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens maximal	37,50 EUR EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens maximal	2,00 EUR EUR

5.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)

in Euro:	1,50 ‰,	mindestens maximal	55,00 EUR EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰,	mindestens maximal	55,00 EUR EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens maximal	2,00 EUR EUR

5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut ⁵¹	ein Geschäftstag nach der Buchung
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
Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	entfällt
Rücknahme von Euro-Reiseschecks	entfällt

• auf Fremdwährung lautende Reiseschecks

Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt

⁵¹ Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

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 Referenzwechsellkurse der jeweiligen Währung dar.

(4) Kursänderungen

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

5.7 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Sortengeschäft An- und Verkauf	6,00 EUR
--------------------------------	----------

6 Kredite

6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft

6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden ⁵²	18,00 EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan ⁵³	25,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden ⁵⁴	25,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	pro Konto 50,00 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	0,10 % mind. 100,00 EUR

⁵² Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

⁵³ Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

⁵⁴ Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobilier-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

6.1.2	bei der Sicherheitenbearbeitung	
	Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	12,00 EUR
	Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren)	25,00 EUR
	Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	100,00 EUR
	Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen)	150,00 EUR
	auf Kundenwunsch erfolgte vorzeitige Freigabe von Sicherheiten	50,00 EUR
	sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	150,00 EUR
6.2	Avale	
	Provision	1,50 % - 3,00 %
6.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	
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	30,00 EUR
	Bankauskunft im Ausland einholen	30,00 EUR
	sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)	30,00 EUR
7.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	
	Auskunft erteilt	50,00 EUR
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	
	Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für 1 Jahr je nach Größe Höhe x Breite x Tiefe:	
	5,0 cm x 30 cm x 40 cm	40,00 EUR
	7,5 cm x 30 cm x 40 cm	45,00 EUR
	10 cm x 30 cm x 40 cm	60,00 EUR
	15 cm x 30 cm x 40 cm	70,00 EUR
	20 cm x 30 cm x 40 cm	90,00 EUR
	30 cm x 30 cm x 40 cm	120,00 EUR
	60 cm x 30 cm x 40 cm	185,00 EUR
	Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt) für je nach Größe	entfällt
	Mietpreis für Sparschließfach (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)

Depotmodell „meinDepot“

	Ausführung im Inland (als Best Execution ausgeführt)	Ausführung im Inland	Ausführung im Ausland
Wertpapierart	Ausführung über Filiale/Berater/Telefon/ Online-Brokerage Orderpauschale:	Ausführung über Filiale/Berater/Telefon/ Online-Brokerage Orderpauschale:	Ausführung über Filiale/Berater/Telefon/ Online-Brokerage Orderpauschale:
Alle	3,95 EUR	4,95 EUR	34,95 EUR
DZ BANK Derivate (Direktgeschäft)	provisionsfrei		
Bezugsrechte/Teilrechte (DZ-Gebühren)	4,95 EUR		
Kapitalveränderungen: a) Bezug von jungen Aktien, Optionen, Wandelanleihen, Genussscheinen b) Ausgabe von Bonus- und Berechtigungsaktien, Stockdividenden, Split und Umtausch, Spin off, Reverse Split	12,50 EUR		
Sonstige Wertpapiere	je nach Aufwand		
Kauf von Wertpapieren als Sparplan ins Depot B	provisionsfrei		
Limitvormerkung /-änderung	provisionsfrei		
Voraussetzung für die Eröffnung/Führung dieses Depotmodells: Alter des Kunden: bis zur Vollendung des 31. Lebensjahres. Nach Vollendung des 31. Lebensjahres wird das bestehende Depot automatisch in das Depotmodell DepotAktiv umgewandelt und zu den aktuell vereinbarten Preisen für das Depotmodell DepotAktiv fortgeführt.			

Depotmodell „DepotAktiv“

Depotmodell „DepotAktiv“				
	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	1,00% zzgl. 4,95 EUR mind. 49,95 EUR	0,25 % zzgl. 4,95 EUR mind. 9,95 EUR max. 69,95 EUR	1,00 % zzgl. 4,95 EUR zzgl. 25,00 EUR mind. 49,95 EUR	0,25 % zzgl. 4,95 EUR zzgl. 25,00 EUR mind. 9,95 EUR max. 69,95 EUR
Optionsscheine				
Investmentanteile über Börse				
ETF				
Verzinsliche Wertpapiere				
Wandelanleihen/Optionsanleihen				
Zero Bonds				
Genussscheine/Genussrechte				
DZ BANK Derivate (Direktgeschäft)	provisionsfrei			
Bezugsrechte/Teilrechte (DZ-Gebühren)	4,95 EUR			
Kapitalveränderungen:	12,50 EUR			

a) Bezug von jungen Aktien, Optionen, Wandelanleihen, Genussscheinen b) Ausgabe von Bonus- und Berechtigungsaktien, Stockdividenden, Split und Umtausch, Spin off, Reverse Split	
Sonstige Wertpapiere	Je nach Aufwand
Kauf von Wertpapieren als Sparplan ins Depot B	1,30 EUR
Limitvormerkung /-änderung	provisionsfrei

Depotmodell „DepotKomfort“

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	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	1,00% zzgl. 4,95 EUR mind. 19,95 EUR	0,25 % zzgl. 4,95 EUR mind. 12,95 EUR max. 99,95 EUR	1,00 % zzgl. 4,95 EUR zzgl. 25,00 EUR mind. 19,95 EUR	0,25 % zzgl. 4,95 EUR zzgl. 25,00 EUR mind. 12,95 EUR max. 99,95 EUR
Optionsscheine				
Investmentanteile über Börse				
ETF				
Verzinsliche Wertpapiere	mind. 19,95 EUR	mind. 12,95 EUR max. 99,95 EUR	mind. 19,95 EUR	mind. 12,95 EUR max. 99,95 EUR
Wandelanleihen/Optionsanleihen				
Zero Bonds				
Genussscheine/Genussrechte				
DZ BANK Derivate (Direktgeschäft)	provisionsfrei			
Bezugsrechte/Teilrechte (DZ-Gebühren)	9,95 EUR			
Kapitalveränderungen: a) Bezug von jungen Aktien, Optionen, Wandelanleihen, Genussscheinen b) Ausgabe von Bonus- und Berechtigungsaktien, Stockdividenden, Split und Umtausch, Spin off, Reverse Split	25,00 EUR			
Sonstige Wertpapiere	Je nach Aufwand			
Kauf von Wertpapieren als Sparplan ins Depot B	1,30 EUR			
Limitvormerkung /-änderung	provisionsfrei			

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.

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	abhängig vom jeweiligen Fonds	
Sonstige Gesellschaften	abhängig vom jeweiligen Fonds	
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	abhängig vom jeweiligen Fonds	
Sonstige Gesellschaften	abhängig vom jeweiligen Fonds	
Rückgabe von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes	abhängig vom jeweiligen Fonds	
Sonstige Gesellschaften	abhängig vom jeweiligen Fonds	

9.2

Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

9.2.1

Entgelt für die Verwahrung von Wertpapieren (inkl. USt)

Die Berechnung erfolgt vierteljährlich für den vorangegangenen Berechnungszeitraum auf den Depotbestand per 31.03., 30.06., 30.09. und 31.12.⁵⁵

Depotmodell „meinDepot“

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt); vierteljährlich	0,00 EUR
- Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt); vierteljährlich	0,00 EUR
- Depot ohne Bestand (inkl. USt); vierteljährlich	0,00 EUR

Voraussetzung für die Eröffnung/Führung dieses Depotmodells: Alter des Kunden: bis zur Vollendung des 31. Lebensjahres. Nach Vollendung des 31. Lebensjahres wird das bestehende Depot automatisch in das Depotmodell DepotAktiv umgewandelt und zu den aktuell vereinbarten Preisen für das Depotmodell DepotAktiv fortgeführt.

Depotmodell „DepotAktiv“

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt); vierteljährlich	0,00 EUR
- Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt); vierteljährlich	0,00 EUR
- Depot ohne Bestand (inkl. USt); vierteljährlich	0,00 EUR

Voraussetzung: mind. drei Börsentransaktionen (ex. Sparplan) pro Quartal, sonst wie DepotKomfort

Depotmodell „DepotKomfort“

	Berechnungsmodus pro Quartal	Verwahrung
Aktien	vom Kurswert	0,05%
Optionsscheine	vom Kurswert	0,05%
Verzinsliche Wertpapiere	vom Kurswert, jedoch mind. 100%	0,05%
Inhaberschuldverschreibungen		
Verbund	vom Kurswert, jedoch mind. 100%	0,05%
Fremd	vom Kurswert, jedoch mind. 100%	0,05%
Wandelanleihen	vom Kurswert, jedoch mind. 100%	0,05%
Optionsanleihen	vom Kurswert, jedoch mind. 100%	0,05%
Zero Bonds	vom Kurswert, jedoch mind. 100%	0,05%
Genussscheine	vom Kurswert, jedoch mind. 100%	0,05%

⁵⁵ Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

	Berechnungsmodus pro Quartal	Verwahrung
Investmentanteile		
Verbund	vom Kurswert	0,05%
Fremd	vom Kurswert	0,05%
DZ BANK Derivate	provisionsfrei	
Bezugsrechte/Teilrechte	vom Kurswert	0,05%
Sonstige Wertpapiere	vom Kurswert	0,05%
Bestände ohne Kurswert	siehe Mindestpreis	

– Mindestpreis pro Depot (inkl. USt); vierteljährlich	3,75 EUR
– Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt); vierteljährlich	2,50 EUR
– Depot ohne Bestand (inkl. USt); vierteljährlich	3,75EUR

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

Girosammelverwahrung	70,00 EUR zzgl. Fremdkosten
Streifbandverwahrung	70,00 EUR zzgl. Fremdkosten
Wertpapierrechnung	nach Aufwand

9.2.3 Kapitalveränderungen

9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt) zzgl. Fremdkosten, je Vorgang	6,00 EUR
Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden (inkl. DZ-Gebühren in Höhe von 5,10 EUR) Inland	55,00 EUR
Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden (inkl. DZ-Gebühren in Höhe von 15,30 EUR) Ausland	65,00 EUR
Ausübung von Wandelrechten (inkl. DZ-Gebühren in Höhe von 5,10 EUR) Inland	55,00 EUR
Ausübung von Wandelrechten (inkl. DZ-Gebühren in Höhe von 15,30 EUR) Ausland	65,00 EUR

9.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)⁵⁶

pro Auftrag	0,00 EUR
-------------	----------

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen	nach Aufwand
---	--------------

9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	0,00 EUR
Zweitschriften (inkl. USt) ⁵⁷	10,00 EUR

⁵⁶ Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

⁵⁷ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

9.2.8	Weitere Dienstleistungen	
	Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	6,00 EUR
	Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden (inkl. USt)	0,00 EUR
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	
9.3.1	Hereinnahme von fälligen Wertpapieren und Kupons zum Inkasso (sofern einlösende Stelle nicht Zahlstelle ist) (inkl. USt)	
	EUR/DEM-Kupons	70,00 EUR
	Fremdwährungskupons	70,00 EUR
	EUR-Gutschrift	70,00 EUR
	Währungsgutschrift	70,00 EUR
9.3.2	Hereinnahme von Wertpapieren zum Umtausch/Stücketausch (inkl. USt)	nach Aufwand
9.3.3	Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt)	
	Inland	nach Aufwand
	Ausland	nach Aufwand
9.3.4	Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt)	nach Aufwand
10	Sonstiges	
	Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
	– ansonsten ⁵⁸	20,00 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)	0,30 EUR
	Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht, wurde	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	
	– pro Stunde Arbeitsaufwand	59,50 EUR
	– je Reproduktion von Kontounterlagen / Buchungsbeleg / Belegkopie	5,00 EUR
	– je zusätzlich erstellte Kopie	0,10 EUR
	Bestätigung für steuerliche Berater für den gesamten Umfang der Geschäftsbeziehung zzgl. Porto (im Auftrag des Kunden ausgeführt) je Person	30,00 EUR

⁵⁸ Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobilien-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

Vertrag zugunsten Dritter	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
– ansonsten	20,00 EUR
Vermieter-Mietkautionskonto / Wohnungseigentümergeinschaftskonto	
– Anlage eines Kautionskontos auf den Namen des Vermieters	40,00 EUR
– Anlage eines Wohnungseigentümergeinschaftskontos	40,00 EUR
Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	59,50 EUR
– ansonsten	50,00 EUR
Ertragnisaufstellung	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	11,90 EUR
– ansonsten	10,00 EUR
Steuerbescheinigung (Zweitschrift)	
(wird nur berechnet, wenn der Kunde die Erstellung der Zweitschrift zu vertreten hat und die Bank nicht zur Erstellung einer Zweitschrift verpflichtet ist)	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	11,90 EUR
– ansonsten	10,00 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) ⁵⁹	23,90 EUR
Mahnung ⁶⁰	5,00 EUR
Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht)	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	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
Annahme von Münzen (Einzahlung)	
unabhängig von Geschäftszeit, ob Münzeinzahler oder bedienter Vorgang an der Kasse*	
– von Kunden (bedient/per Safebag/per Münzeinzahler)	1% mind. 6,50 EUR
– von minderjährigen Kunden	0,00 EUR
* Der Entgelttatbestand ist nur dann nicht einschlägig, wenn Bargeld auf ein Zahlungskonto eingezahlt wird, welches zum Zeitpunkt der Einzahlung im Soll geführt wird	
Ausgabe von Rollengeld**	
– an Kunden	je Rolle 0,50 EUR
– an Nichtkunden	je Rolle 1,00 EUR

⁵⁹ Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

⁶⁰ 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.

Außergerichtliches Streitlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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