

# Preis- und Leistungsverzeichnis

**Preise für Dienstleistungen im standardisierten Geschäftsverkehr mit privaten Kunden  
soweit nicht im Preisauflistung 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 (PSD GiroDirekt) Die Zinssätze für das Girokonto werden im separaten Preisaushang wiedergegeben.	3
3.1	Privatkunde	3
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden	4
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	4
4.2	Lastschriftverkehr	5
4.3	Bargeldauszahlung	5
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	7
4.5	Überweisungsverkehr	8
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	11
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	12
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	12
6	Kredite	12
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	12
6.2	Avale	13
6.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	13
7	Auskünfte	13
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)	13
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)	13
8	Schrankfächer	13
9	Wertpapiergeschäft	14
10	Sonstiges	14
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	14

<b>1</b>	<b>Sparkonto</b>																																									
<b>1.1</b>	<b>Allgemeine Entgelte</b>																																									
	Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)		1,00 EUR																																							
<b>1.2</b>	<b>Vermögenswirksames Sparen</b>																																									
	- Nicht im Angebot –																																									
<b>2</b>	<b>Zinssätze für Einlagen</b>																																									
	Die Zinssätze für Einlagen werden im separaten Preisaushang wiedergegeben.																																									
<b>3</b>	<b>Konto (PSD GiroDirekt)</b>																																									
	Die Zinssätze für das Girokonto werden im separaten Preisaushang wiedergegeben.																																									
<b>3.1</b>	<b>Privatkunde</b>																																									
<b>3.1.1</b>	<b>Kontoführung</b>																																									
	Hinweis: Die Kontoführung erfolgt beleglos über das PSD OnlineBanking inkl. Postfach.																																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Produkt</th> <th>EUR (monatlich)</th> <th>Zinssatz p.a. (bis 50.000,00 EUR)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>PSD GiroDirekt</b></td> <td></td> <td></td></tr> <tr> <td>Kontoführung im Klassik-Status</td> <td>4,90 EUR</td> <td>Siehe Preisaushang</td></tr> <tr> <td>Kontoführung im Silber-Status</td> <td>2,45 EUR</td> <td>Siehe Preisaushang</td></tr> <tr> <td>Kontoführung im Gold-Status</td> <td>0,00 EUR</td> <td>Siehe Preisaushang</td></tr> <tr> <td>Kontoführung im Platin-Status</td> <td>-2,00 EUR</td> <td>Siehe Preisaushang</td></tr> <tr> <td><b>PSD GiroDirekt Junge Leute (unter 28 Jahren)*</b></td> <td></td> <td></td></tr> <tr> <td>Kontoführung im Klassik-Status</td> <td>0,00 EUR</td> <td>Siehe Preisaushang</td></tr> <tr> <td>Kontoführung im Silber-Status</td> <td>0,00 EUR</td> <td>Siehe Preisaushang</td></tr> <tr> <td>Kontoführung im Gold-Status</td> <td>0,00 EUR</td> <td>Siehe Preisaushang</td></tr> <tr> <td>Kontoführung im Platin-Status</td> <td>0,00 EUR</td> <td>Siehe Preisaushang</td></tr> <tr> <td>Basiskonto (keine Teilnahme am PSD BonusProgramm)</td> <td>4,90 EUR</td> <td></td></tr> <tr> <td>Monatliche Bereitstellung der Kontoauszüge und Mitteilungen in das Postfach, wenn Umsätze auf dem Konto durchgeführt wurden.</td> <td>0,00</td> <td></td></tr> </tbody> </table>	Produkt	EUR (monatlich)	Zinssatz p.a. (bis 50.000,00 EUR)	<b>PSD GiroDirekt</b>			Kontoführung im Klassik-Status	4,90 EUR	Siehe Preisaushang	Kontoführung im Silber-Status	2,45 EUR	Siehe Preisaushang	Kontoführung im Gold-Status	0,00 EUR	Siehe Preisaushang	Kontoführung im Platin-Status	-2,00 EUR	Siehe Preisaushang	<b>PSD GiroDirekt Junge Leute (unter 28 Jahren)*</b>			Kontoführung im Klassik-Status	0,00 EUR	Siehe Preisaushang	Kontoführung im Silber-Status	0,00 EUR	Siehe Preisaushang	Kontoführung im Gold-Status	0,00 EUR	Siehe Preisaushang	Kontoführung im Platin-Status	0,00 EUR	Siehe Preisaushang	Basiskonto (keine Teilnahme am PSD BonusProgramm)	4,90 EUR		Monatliche Bereitstellung der Kontoauszüge und Mitteilungen in das Postfach, wenn Umsätze auf dem Konto durchgeführt wurden.	0,00			
Produkt	EUR (monatlich)	Zinssatz p.a. (bis 50.000,00 EUR)																																								
<b>PSD GiroDirekt</b>																																										
Kontoführung im Klassik-Status	4,90 EUR	Siehe Preisaushang																																								
Kontoführung im Silber-Status	2,45 EUR	Siehe Preisaushang																																								
Kontoführung im Gold-Status	0,00 EUR	Siehe Preisaushang																																								
Kontoführung im Platin-Status	-2,00 EUR	Siehe Preisaushang																																								
<b>PSD GiroDirekt Junge Leute (unter 28 Jahren)*</b>																																										
Kontoführung im Klassik-Status	0,00 EUR	Siehe Preisaushang																																								
Kontoführung im Silber-Status	0,00 EUR	Siehe Preisaushang																																								
Kontoführung im Gold-Status	0,00 EUR	Siehe Preisaushang																																								
Kontoführung im Platin-Status	0,00 EUR	Siehe Preisaushang																																								
Basiskonto (keine Teilnahme am PSD BonusProgramm)	4,90 EUR																																									
Monatliche Bereitstellung der Kontoauszüge und Mitteilungen in das Postfach, wenn Umsätze auf dem Konto durchgeführt wurden.	0,00																																									
	*Kontoführung für Kontoinhaber unter 28 Jahren inklusive einer girocard kostenfrei. Mit Vollendung des 28. Lebensjahrs erfolgt automatisch ein Wechsel in mindestens die Kontoführung im Silber-Status für zwei Jahre oder besser (gemäß dem tatsächlichen Status des Kontoinhabers). Anschließend ist die Bank berechtigt, die Kontoführung gemäß dem tatsächlichen Status des jeweiligen Kontoinhabers und entsprechend dem Preis- und Leistungsverzeichnis zu berechnen (Klassik-Status oder besser). Für Minderjährige ist die Kontoführung kostenfrei (keine Teilnahme am PSD BonusProgramm).																																									
<b>3.1.2</b>	<b>Kontoauszug</b>																																									
	durch Kontoauszugdrucker (pro Auszug) <sup>1</sup>		1,00 EUR																																							
	Zusendung der am Kontoauszugsdrucker nicht abgerufenen Kontoumsätze nach 40 Tagen	1,00 EUR zzgl. Porto																																								
	Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplicats auf Verlangen des Kunden <sup>2</sup>		10,00 EUR																																							

<sup>1</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

<sup>2</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<b>3.1.3</b>	<b>Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen</b>	
	Monatliche Bereitstellung der Kontoauszüge und Mitteilungen per Post auf Wunsch des Kunden – Versandauslage pro Monat für Kontoauszüge (keine Versandauslage für Konten Minderjähriger)	1,00 EUR zzgl. Porto

**4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden**

**4.1 Allgemeine Informationen zur Bank**

**4.1.1 Name und Anschrift der Bank<sup>3</sup>**

Name der Bank (Zentrale):	PSD Bank Karlsruhe-Neustadt eG
Straße:	Philipp-Reis-Str. 1
PLZ/Ort:	76137 Karlsruhe
Telefon:	07 21 / 91 82-0
Telefax:	07 21 / 91 82-160
Internet:	<a href="http://www.psd-karlsruhe-neustadt.de">www.psd-karlsruhe-neustadt.de</a>

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

**4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde<sup>4</sup>**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

**4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register<sup>5</sup>**

Registergericht Mannheim, GnR 1000 95

**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
- Heilige Drei Könige (6. Januar)
- Werktag, an denen die kontoführende Stelle der Bank wegen örtlicher Besonderheiten (z. B. Karneval, Betriebsversammlung) geschlossen hat und diese Tage im Außenbereich der Geschäftsstelle rechtzeitig vorher bekannt gemacht wurden.

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.

<sup>3</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

<sup>4</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

<sup>5</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

#### 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**

- Nicht im Angebot –

#### 4.3

#### **Bargeldauszahlung**

##### **Hinweise:**

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für Bargeldauszahlungen werden

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

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit <b>unserer</b> girocard (Debitkarte)	entfällt	0,00 EUR
mit <b>unserer</b> Mastercard (Kreditkarte)	entfällt	2 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR

### Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
<ul style="list-style-type: none"> <li>- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:</li> </ul>	entfällt	0,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> <li>- bei inländischen KI und KI in der EU<sup>6</sup> und den EWR-Staaten<sup>7</sup>, die ein direktes Kundenentgelt erheben können: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verfügungen im girocard-System in Euro</li> <li>- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V PAY/Maestro) in Euro</li> </ul> </li> </ul>	entfällt	entfällt
<ul style="list-style-type: none"> <li>- bei inländischen KI und KI in der EU<sup>8</sup> und den EWR-Staaten<sup>9</sup>, die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V PAY/Maestro) in Euro</li> </ul> </li> </ul>	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 4,00 EUR
<ul style="list-style-type: none"> <li>- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung</li> <li>- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten</li> </ul>	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 4,00 EUR
	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 4,00 EUR

  

mit Mastercard (Kreditkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
<ul style="list-style-type: none"> <li>- im Inland und Ausland</li> </ul>	im Inland 3% vom Umsatz mind. 5,00 EUR; im Ausland 1% vom Umsatz mind. 4,00 EUR	im Inland 2% vom Umsatz mind. 5,00 EUR; im Ausland 1% vom Umsatz mind. 4,00 EUR

Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.

<sup>6</sup> Europäische Union (derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern).

<sup>7</sup> EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

<sup>8</sup> Europäische Union (derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern).

<sup>9</sup> EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

<b>4.4</b>	<b>Kartengestützter Zahlungsverkehr</b>		
<b>4.4.1</b>	<b>Debitkarten</b>		
<b>4.4.1.1</b>	<b>girocard</b>		
	– digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr		0,00 EUR
	– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>10</sup>		0,00 EUR
	– girocard Visa Debit – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr (für neu bestellte Karten bzw. mit nächstem Kartentausch; für junge Leute unter 28 Jahre in Verbindung mit dem PSD GiroDirekt innerhalb des PSD BonusProgramm ist eine girocard pro Jahr kostenfrei)		12,00 EUR
	– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>11</sup>		12,00 EUR
	– girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr (keine Neubestellungen; für junge Leute unter 28 Jahre in Verbindung mit dem PSD GiroDirekt innerhalb des PSD BonusProgramm ist eine girocard pro Jahr kostenfrei)		12,00 EUR
	– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>12</sup> (als girocard Visa Debit)		12,00 EUR
	- girocard – PIN-Neubestellung		2,50 EUR
	<b>Auslandseinsatz<sup>13</sup></b>		
	beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>14</sup>	1,00 % vom Umsatz	mind. 0,77 EUR max. 3,83 EUR
<b>4.4.2</b>	<b>Mastercard Kreditkarten</b>		
	– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>15</sup>		25,00 EUR
	– Versand (Neu- und Ersatzkarte) per Kurier		35,00 EUR
	<b>Auslandseinsatz<sup>16</sup> beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten<sup>17</sup></b>	1,00 % vom Umsatz	
	<b>Sonstige Serviceleistungen</b>		
	– Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden		150,00 EUR
	– Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden		150,00 EUR
	– Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden <sup>18</sup>		5,00 EUR
	– PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden <sup>19</sup>		5,00 EUR

<sup>10</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>11</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>12</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>13</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>14</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

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

<sup>16</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>17</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>18</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>19</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<b>4.4.2.1</b>	<b>ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard)</b>
pro Jahr	36,00 EUR
Zusatzkarte pro Jahr	36,00 EUR
<b>Umsatzabhängige Jahresbeitragsrückerstattung*</b>	
– ab 2.500,00 EUR Umsatz jährlich	Rückerstattung 12,00 EUR
– ab 5.000,00 EUR Umsatz jährlich	Rückerstattung 24,00 EUR
– ab 7.500,00 EUR Umsatz jährlich	Rückerstattung 36,00 EUR
*Bargeldumsätze am Schalter oder Geldautomaten sowie alle vom Kunden zu zahlenden Gebühren fließen nicht in die Umsatzbetrachtung ein.	

<b>4.4.2.2</b>	<b>GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard)</b>
pro Jahr (inklusive 12 Auslandsbarverfügungen am Geldautomaten pro Beitragsjahr; weitere Entgelte siehe 4.3)	84,00 EUR
Zusatzkarte pro Jahr (inklusive 12 Auslandsbarverfügungen am Geldautomaten pro Beitragsjahr; weitere Entgelte siehe 4.3)	84,00 EUR
<b>Umsatzabhängige Jahresbeitragsrückerstattung*</b>	
– ab 5.000,00 EUR Umsatz jährlich	Rückerstattung 28,00 EUR
– ab 10.000,00 EUR Umsatz jährlich	Rückerstattung 56,00 EUR
– ab 15.000,00 EUR Umsatz jährlich	Rückerstattung 84,00 EUR
*Bargeldumsätze am Schalter oder Geldautomaten sowie alle vom Kunden zu zahlenden Gebühren fließen nicht in die Umsatzbetrachtung ein.	

<b>4.4.3</b>	<b>Ausführungsfrist</b>
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.

<b>4.5</b>	<b>Überweisungsverkehr</b>
<b>Betragsgrenzen für Überweisungsaufträge</b>	
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.	

<b>4.5.1</b>	<b>Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>20</sup> (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen<sup>21</sup></b>
<b>4.5.1.1</b> <b>Überweisungsauftrag</b>	

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

<sup>21</sup> 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.

#### 4.5.1.1.1

##### Annahmefrist(en) für Überweisungen

- Beleghafte Überweisungen:	nicht im Angebot
- Beleglose SEPA-Überweisungen per PSD OnlineBanking:	Montag – Freitag bis 17:00 Uhr
- Beleglose Überweisungen per PSD ServiceDirekt (TelefonBanking):	Montag + Mittwoch bis 14:30 Uhr Dienstag + Donnerstag bis 16:00 Uhr Freitag bis 13:30 Uhr an Geschäftstagen der Bank

Bei Echtzeitüberweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

#### 4.5.1.1.2

##### Ausführungsfristen

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

- Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>22</sup> Beleghafter Überweisungsauftrag Echtzeitüberweisungsauftrag <sup>23</sup>	max. ein Geschäftstag nicht im Angebot max. 10 Sekunden
--	---

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>24</sup> Beleghafter Überweisungsauftrag	nicht im Angebot nicht im Angebot
---	--------------------------------------

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).

#### 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:

<sup>22</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

<sup>23</sup> Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

<sup>24</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

Überweisungsmodalitäten			
je Überweisung vom Zahlungskonto			
Überweisungsart	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	nicht im Angebot	0,00 EUR	0,00 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	nicht im Angebot	0,00 EUR	0,00 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	nicht im Angebot	0,00 EUR	0,00 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	nicht im Angebot	0,00 EUR	0,00 EUR
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	nicht im Angebot	nicht im Angebot	nicht im Angebot

\* 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	nicht im Angebot
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	nicht im Angebot
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	nicht im Angebot
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	nicht im Angebot
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	nicht im Angebot
Überweisung als Eilüberweisung	
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	nicht im Angebot
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	nicht im Angebot

#### 4.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

- nicht im Angebot -

#### 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	0,00 EUR

Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden 30,00 EUR

Dauerauftrag:

Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
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	0,00 EUR
------------------------	----------

#### 4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR<sup>25</sup>) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung<sup>26</sup>) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten<sup>27</sup>)

- nicht im Angebot –

#### 4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

##### 4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

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

###### (1) Abrechnungskurs

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

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

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

###### (3) Veröffentlichung der Devisenkurse

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

###### (4) Kursänderungen

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

<sup>25</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>26</sup> Zum Beispiel US-Dollar.

<sup>27</sup> Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (derzeit: Die EU-Mitgliedstaaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen).

## **4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen**

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung<sup>28</sup> 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](http://www.ecb.europa.eu) unter „Statistics“ und „Euro foreign exchange reference rates“. Änderungen des Wechselkurses werden unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung wirksam.

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

### **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 Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlüchtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

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

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter [https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/Beschwerden/Streitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden\\_node.html](https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/Beschwerden/Streitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html) Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

## **5 Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden**

- nicht im Angebot -

## **6 Kredite**

### **6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft**

#### **6.1.1 bei der Kreditbearbeitung**

Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden<sup>29</sup>

10,00 EUR

<sup>28</sup> Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

<sup>29</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

Ratenänderung (Tilgungssatz) im Auftrag des Kunden soweit weder vertraglich noch gesetzlich geschuldet	150,00 EUR
Bestätigungen gegenüber Dritten	150,00 EUR
Nachträgliche Kreditvertragsänderung im Auftrag des Kunden z. B. Produktänderung, Aufteilung von Krediten	300,00 EUR

#### 6.1.2 bei der Sicherheitenbearbeitung

Austausch sowie nachträgliche Sicherheitenvertragsänderung von Grundpfandrechten im Auftrag des Kunden soweit weder vertraglich noch gesetzlich geschuldet (zzgl. Auslagen) je Beleihungsobjekt (Kosten für Gutachten werden zusätzlich in Rechnung gestellt.)	500,00 EUR
sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	300,00 EUR
Austausch und (außerplanmäßige) Freigabe von nicht-grundpfandrechtlichen, sonstigen Sicherheiten sowie nachträgliche Sicherheitenvertragsänderung im Auftrag des Kunden soweit weder vertraglich noch gesetzlich geschuldet (zzgl. Auslagen)	300,00 EUR

#### 6.2 Avale

Provision	2,50 % p.a. mind. 50,00 EUR
Kaufpreis-Sicherstellung	1 % einmalig vom Bürgschaftsvertrag

#### 6.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Schuldnerwechsel durch rechtsgeschäftliche Schuldübernahme im Auftrag des Kunden (Hierunter fällt nicht die Umschreibung aufgrund gesetzlicher Gesamtrechtsnachfolge, z.B. von einem Erblasser auf die Erben.)	500,00 EUR
Schuldbhaftentlassung eines/mehrerer Mitschuldner im Auftrag des Kunden	500,00 EUR

#### 7 Auskünfte

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

<b>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)</b>	
Auskunft erteilt	0,00 EUR

#### 8 Schrankfächer

Schließfachmaße Höhe x Breite x Tiefe in cm	Mietpreis pro Jahr (inkl. USt)
5 cm, 30 cm, 45 cm	30,00 EUR
10 cm, 30 cm, 45 cm	50,00 EUR
15 cm, 30 cm, 45 cm	70,00 EUR
30 cm, 30 cm, 45 cm	90,00 EUR

**9****Wertpapiergeschäft****Aktien und verzinsliche Wertpapiere**

Die Ausführung erfolgt über unseren Kooperationspartner GenoBroker zu den dort gültigen Konditionen. Weitere Details hierzu finden Sie unter [www.genobroker.de](http://www.genobroker.de).

**Investmentanteile** (außerbörslich im Wege des Festpreisgeschäfts) zum jeweiligen Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rückgabeentgelt)

Die Ausführung erfolgt über unseren Verbundpartner Union Investment zu den dort gültigen Konditionen. Weitere Details hierzu finden Sie unter [www.union-investment.de](http://www.union-investment.de).

**Vermögensverwaltung im Rahmen von MeinInvest**

Der Anleger vergütet die Bank für ihre Vermögensverwaltungsleistungen mit einer Servicegebühr (auf den Vermögenswert) i. H. v. 0,69 % / Jahr.

**10****Sonstiges**

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus je Kundennummer <sup>30</sup>	17,50 EUR
Nacherstellung Ertragnisaufstellung bzw. Steuerbescheinigung (im Auftrag des Kunden, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht) max. 10 Jahre rückwirkend; pro angefordertes Jahr	17,50 EUR
Adressennachforschung: Ermittlung der Kundenanschrift zur ordnungsgemäßen Abwicklung des Geschäftsverkehrs ohne Mitwirkung des Kunden	30,00 EUR
Nachforschungen und Sonderleistungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht); 40,00 EUR je angefangene Stunde; max. 250,00 EUR	40,00 EUR/ Stunde
Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	
Erstellung eines Kontoauszugsduplicats <sup>31</sup> auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden	10,00 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 Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlüchtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

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

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter [https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/Beschwerden/Streitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden\\_node.html](https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/Beschwerden/Streitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html) Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

<sup>30</sup> 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.

<sup>31</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.