

Auszug aus dem 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

3. **Privatkonto / Firmenkonto** (Der Rechnungsabschluss erfolgt monatlich, der Zinsabschluss für Privatkonten viertel- jährlich)

3.1 **Kontoführung**

Kontomodell	VR-KONTO KOMFORT, Basiskonto	VR-KONTO FLEXI- BEL ¹	VR-Mein Konto ²	VR-KOM- MUNAL- KONTO	VR-KIR- CHEN- KONTO	VR-VER- EINS- KONTO	VR-KONTO FIRMEN ³
monatliche Kontoführung	4,90 €	5,90 €	0,00 €	4,90 €	4,90 €	2,00 €	9,90 €
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden nur dann berechnet, wenn sie im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurden; Sorno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.							
• Bargeldtransaktionen							
- Bargeldeinzahlung							
➤ am Schalter	0,45 €	0,00 €	0,00 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	4,00 €
➤ am Automaten	0,45 €	0,00 €	0,00 €	0,75 €	0,75 €	0,00 €	1,50 €
- Bargeldauszahlung							
➤ am Schalter	0,45 €	2,00 €	0,00 €	1,00 €	1,00 €	1,00 €	2,00 €
➤ an unseren Geldausgabe- automaten bzw. der am BankCard ServiceNetz teilnehmenden Genossen- schaftsbanken	0,45 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,45 €
➤ an Geldausgabeautomaten außerhalb der genos- senschaftlichen Finanz- gruppe	0,45 €	0,00 € ⁵	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,45 €
• Überweisungen, Lastschriften und Schecks							
- Ausführung per Online-Ban- king je Buchungs-/ Arbeits- posten ⁴	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,15 €	0,15 €	0,10 €	0,15 €
- Ausführung per Dauerauftrag	0,45 €	0,00 €	0,00 €	0,35 €	0,35 €	0,10 €	0,65 €
- Ausführung per Datei-, Ser- viceRZ-, EBICS-, Kartentermi- nal-Einreichung bzw. GENOcon je Buchungs-/ Ar- beitsposten ⁴	entfällt	entfällt	entfällt	0,15 €	0,15 €	0,10 €	0,15 €
- Beleghafte Ausführung von Überweisungsträgern (ma- schinell lesbar)	0,45 €	2,00 €	0,00 €	0,35 €	0,35 €	0,10 €	0,90 €
- Manuelle Erfassung von Über- weisungen und Lastschriften durch Bankmitarbeiter	1,50 €	3,00 €	0,00 €	1,50 €	1,50 €	1,50 €	3,00 €
- Gutschrift einer Überweisung	0,45 €	0,00 €	0,00 €	0,35 €	0,35 €	0,10 €	0,45 €
- Lastschrifteinlösung	0,45 €	0,00 € ⁵	0,00 €	0,35 €	0,35 €	0,10 €	0,45 €
- Scheckeinreichung	0,45 €	0,00 €	0,00 €	0,35 €	0,35 €	0,00 €	0,45 €
- Scheckbelastung	0,45 €	0,00 €	entfällt	0,35 €	0,35 €	0,00 €	0,45 €
sonstige kostenlose Leistungen:							
Einrichtung, Änderung, Löschung bzw. Wiederaufnahme nach Aussetzung eines Dauerauftrags auf Wunsch des Kunden							
Anforderung einer TAN über die VR SecureGo plus App bzw. den Sm@rt-TAN Generator							
Benachrichtigungsservice bei besonderen Kontobewegungen per E-Mail							

¹ Voraussetzung: Homebanking-Nutzung und elektronischer Kontoauszug

² Konto für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene: Die Gebührenfreiheit wird bis Ende Ausbildung/Studium und Gehaltseingang unter 1.500 EUR gewährt, max. bis zum vollendeten 27. Lebensjahr.

³ Relevante Positionen gelten auch für Anderkonten und Fremdwährungskonten

⁴ Der Arbeitsposten ist das Entgelt für einen Einzelauftrag, der Bestandteil eines Sammelauftrags ist.

⁵ Für die, mit dieser Fußnote gekennzeichneten Positionen gelten pro Monat insgesamt 40 Freiposten, jeder weitere Posten 0,45 EUR.

3.1.1 Verwarentgelt/Negativzins für Einlagen

Berechnungsgrundlage	Verwarentgelt/Negativzins
Freibetrag gemäß individueller Vereinbarung	Zinssatz der EZB für die Einlagefazilität ⁶ derzeit 0,00 % p.a.

Die Berechnung von Verwarentgelten bzw. Negativzinsen erfolgt nur, wenn der zugrundeliegende Vertrag die Möglichkeit der Berechnung von Verwarentgelten bzw. negativer Zinsen ausdrücklich vorsieht. Das Verwarentgelt bzw. der Negativzins wird bei Privatkonten vierteljährlich nachträglich zum Quartalsultimo belastet, bei den restlichen Konten monatlich nachträglich zum 30. des Kalendermonats. Berechnungsgrundlage ist der auf dem jeweiligen Konto verwahrte Guthabenbetrag. Die Bestimmung des Guthabenbetrages erfolgt auf Grundlage des täglich fehlerfrei ermittelten valutarischen Tagesendsaldos. Soll-Salden finden bei der Berechnung keine Berücksichtigung.

3.1.2 Überziehungskredit im Privatkundengeschäft

Sollzinssatz für eingeräumte Kontoüberziehung (Dispositionskredite)	pro Jahr	10,332 %
Sollzinssatz für geduldete Kontoüberziehung⁷	pro Jahr	10,332 %

3.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker (Standardzugang) ⁸	kostenlos ⁹
durch elektronischen Kontoauszug ⁸ (Standardzugang beim VR-KONTO FLEXIBEL, VR-KOMMUNALKONTO, VR-KIRCHENKONTO, VR-VEREINSKONTO und VR-KONTO FIRMEN)	kostenlos
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen ⁸	entfällt
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 35 Tagen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ⁸	Porto ¹⁰
Postversand auf Wunsch des Kunden ⁸	Porto ¹⁰

3.3 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Kontoauflösung	kostenlos
Bargeldeinzahlung zugunsten Dritter auf Konten bei uns	entfällt
Bargeldeinzahlung zugunsten Dritter auf Konten bei anderen Kreditinstituten	entfällt
Münzgeldrollen auf Wunsch des Kunden	pro Rolle 0,50 ¹¹ EUR
Banking Manager auf Wunsch des Kunden	monatlich 12,90 EUR

⁶ Das Verwarentgelt bzw. der Negativzins ist variabel und wird wie folgt berechnet: Referenzzinssatz ist der Zinssatz des Eurosystems für die geldpolitische Einlagefazilität (www.bundesbank.de). Dieser Zinssatz ist veränderlich. Beträgt der Referenzzinssatz weniger als null, verlangt die Bank ein Verwarentgelt bzw. Negativzinssatz als Prozentsatz per annum, bezogen auf das einen Freibetrag übersteigende Guthaben. Dieser Prozentsatz per annum bestimmt sich nach der jeweils aktuellen Höhe des Referenzzinssatzes; dieser Wert wird beim Verwarentgelt multipliziert mit -1. Beträgt der Referenzzinssatz mehr als null, beträgt das Verwarentgelt bzw. der Negativzins null.

⁷ Geduldete Kontoüberziehung ist die von der Bank vorübergehend geduldete Überziehung des laufenden Kontos ohne zugesagte Dispositionslinie oder über den zugesagten Dispositionskredit hinaus.

⁸ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und mit dem Kontoauszug zur Verfügung gestellt.

⁹ Beim Kontomodell VR-KONTO FLEXIBEL 0,70 EUR je Auszugsnummer; bei den Kontomodellen VR-KOMMUNALKONTO, VR-KIRCHENKONTO, VR-VEREINSKONTO und VR-KONTO FIRMEN 0,25 EUR je Auszugsnummer; bei diesen Kontomodellen ist der elektronische Kontoauszug der einzige kostenlose Standardzugang.

¹⁰ Porto der Deutschen Post AG

¹¹ Beim Kontomodell VR-VEREINSKONTO kostenlos.

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank¹²

Name der Bank (Zentrale):	Raiffeisenbank Chamer Land eG
Straße:	Schwanenstraße 17-19
PLZ/Ort:	93413 Cham
Telefon:	09971 489-0
Telefax:	09971 489-165
Internet:	www.rb-chamer-land.de

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

4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde¹³

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels- (Genossenschafts)register¹⁴

Regensburg, Nr. 613

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
- Faschingsdienstag

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

Für Echtzeitüberweisungen ist jeder Tag eines Jahres ein Geschäftstag.

4.1.6 Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

Die „Verordnung (EU) 2023/1113 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 31. Mai 2023 über die Übermittlung von Angaben bei Geldtransfers und Transfers bestimmter Kryptowerte“ (EU-Geldtransferverordnung) dient dem Zweck der Verhinderung, Aufdeckung und Ermittlung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung bei Geldtransfers/Kryptowertetransfers. Sie verpflichtet die Bank bei der Ausführung von Überweisungen und Lastschriften 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.

¹² Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹³ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹⁴ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

4.2 Lastschriftverkehr

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung einer Lastschrift werden

- nur dann berechnet, wenn sie im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit diese bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3.1 „Kontoführung“).

4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

4.2.1.1 Ausführungsfristen

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

4.2.1.2 Entgelte

Einlösung siehe Pkt. 3.1

Weisung zur Begrenzung oder Nichtzulassung von SEPA-Basis-Lastschriften (Sperrauftrag)
Anlage, Änderung, Löschung auf Wunsch des Kunden 5,00 EUR

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank 1,25 EUR

4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

4.2.2.1 Ausführungsfristen

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

4.2.2.2 Entgelte

Einlösung siehe Pkt. 3.1

Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats 10,00 EUR

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank 1,25 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 3.1 „Kontoführung“).

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit unserer girocard (Debitkarte)	entfällt	0,00 EUR
mit unserer Mastercard (Kreditkarte)		3,00 % vom Umsatz
mit unserer Mastercard (Debitkarte)	entfällt	mind. 5,00 EUR
mit unserer Visa Card (Kreditkarte)		3,00 % vom Umsatz
mit unserer Visa Card (Debitkarte)	entfällt	mind. 5,00 EUR

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	0,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU ¹⁵ und den EWR-Staaten ¹⁶ , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
▪ Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
▪ Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Maestro) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz
		mind. 3,50 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU ¹⁵ und den EWR-Staaten ¹⁶ , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
▪ Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Maestro) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz
		mind. 3,50 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,75 % vom Umsatz
		mind. 3,50 EUR
		zzgl. 1,00 % auf den letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt) ¹⁷
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,75 % vom Umsatz
		mind. 3,50 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)		
- im Inland	3,00 % vom Umsatz	3,00 % vom Umsatz
	mind. 5,00 EUR	mind. 5,00 EUR
- im Ausland ¹⁸	3,00 % vom Umsatz	3,00 % vom Umsatz
	mind. 5,00 EUR	mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1,50 % ¹⁹ vom Umsatz für den Auslandseinsatz ²⁰ bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten)		
(zzgl. 1,00 % auf den letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt) ¹⁷)		
Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.		

¹⁵ 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).

¹⁶ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

¹⁷ 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.

¹⁸ bei der ExclusiveCard kostenlos

¹⁹ bei der VISA BusinessCard nur 1,00 % und bei der ExclusiveCard kostenlos

²⁰ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

- girocard Debit Mastercard – Ausgabe einer Debitkarte	pro Jahr	12,00	EUR
- digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte		kostenlos	
- Ersatzkarte Fehler! Textmarke nicht definiert.		kostenlos	
Auslandseinsatz ²¹	1 % vom Umsatz		
beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ²²	mind. 0,77	EUR	
zzgl. 1,00 % auf den letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt) ²³	max. 3,83	EUR	

4.4.2 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

- bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	10,00	EUR
- bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	kostenlos	EUR
• zzgl. Versandkosten		
- bei Versendung im Inland	kostenlos	
- bei Versendung in Europa	kostenlos	
- bei Versendung weltweit	kostenlos	
- bei Versendung per Kurier auf Wunsch des Kunden (Kreditkarte) ²⁴	45,00	EUR
- bei Versendung per Kurier auf Wunsch des Kunden (PIN) ²⁵	45,00	EUR
• Auslandseinsatz ²¹		
beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ²²	1,50 % ²⁶ vom Umsatz	
zzgl. 1,00 % auf den letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt) ²³		

²¹ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²² Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

²³ Wird nur bei Zahlungen im EWR in EWR-Fremdwährungen berechnet: Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint. Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²⁴ gilt für die Versendung im In- und Ausland

²⁵ gilt für die Versendung im In- und Ausland

²⁶ bei der VISA BusinessCard nur 1,00 % und bei der ExclusiveCard kostenlos

• Sonstige Serviceleistungen

- Bestellung physische Karte zu bereits bestehender digitaler Karte	entfällt
- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	entfällt
- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	60,00 EUR

4.4.2.1 ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

• Physische Karte pro Jahr	30,00 ²⁷ EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	15,00 EUR
• Digitale Karte	kostenlos

4.4.2.2 GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

• Physische Karte pro Jahr	75,00 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	45,00 EUR
• Digitale Karte	kostenlos

4.4.2.3 BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)

• Physische Karte pro Jahr	20,00 ²⁸ EUR
• Digitale Karte	kostenlos

4.4.2.4 BusinessCard Classic – Ausgabe einer Kreditkarte (Visa)

• Physische Karte pro Jahr	30,00 EUR
• Digitale Karte	kostenlos

4.4.2.5 ExclusiveCard Plus mit Metalldesign – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

• Physische Karte pro Jahr	349,00 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	349,00 EUR
• Digitale Karte	kostenlos

²⁷ Bei Berufsstartern und Abiturienten des jeweiligen Jahrgangs sowie bei allen 18- und 19-Jährigen ist die Karte in den ersten zwei Jahren kostenlos.

²⁸ Umsatzabhängige Kartengebühr: bei einem Jahresumsatz ab 1.000,00 EUR (ausgenommen Bargeldverfügungen) wird die Kartengebühr erstattet. Bei Berufsstartern und Abiturienten des jeweiligen Jahrgangs sowie bei allen 18- und 19-Jährigen ist die Karte in den ersten zwei Jahren kostenlos.

4.4.3 Ausführungsfrist

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

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5 Überweisungsverkehr

4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums²⁹ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen³⁰

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

Echtzeitüberweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 Euro pro Überweisung begrenzt.

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

Geht ein Zahlungsauftrag in papierhafter Form später als 1 Stunde vor Ende der Öffnungszeit der jeweiligen kontoführenden Stelle der Bank ein, so gilt der Zahlungsauftrag im Hinblick auf die Bestimmung der Ausführungsfrist am darauf folgenden Geschäftstag als zugegangen. Die Öffnungszeiten der jeweiligen kontoführenden Stelle werden durch Aushang im Außenbereich der Filiale bekannt gemacht. Der Zugang belegloser Zahlungsaufträge im Online Banking erfolgt durch Eingang auf den Online Server der Bank. Erfolgt der Eingang nach 16:30 Uhr eines jeden Geschäftstages, so gilt dieser Zahlungsauftrag im Hinblick auf die Ausführungsfristen als am nächsten Geschäftstag zugegangen.

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 ³¹ Beleghafter Überweisungsauftrag Echtzeitüberweisungsauftrag (beleglos)	max. ein Geschäftstag max. zwei Geschäftstage max. 10 Sekunden
---	--

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag ³² Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage max. vier Geschäftstage
---	--

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

²⁹ 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.

³⁰ 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.

³¹ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

³² Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Überweisungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei ausgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Ausführung von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3.1 „Kontoführung“).

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 per Zahlschein	als Eilüberweisung zusätzlich
	je Überweisung vom Girokonto							
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung *	per Dauerauftrag	bei formloser Erteilung**	als Echtzeitüberweisung zusätzlich			
Überweisungsart								
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	siehe Pkt. 3.1	siehe Pkt. 3.1	siehe Pkt. 3.1	siehe Pkt. 3.1	siehe Pkt. 3.1	siehe Pkt. 3.1	---	
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	siehe Pkt. 3.1	siehe Pkt. 3.1	siehe Pkt. 3.1	siehe Pkt. 3.1	siehe Pkt. 3.1	siehe Pkt. 3.1	10,00 EUR	
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	siehe Punkt 4.5.1.1.3.2	siehe Punkt 4.5.1.1.3.2	siehe Punkt 4.5.1.1.3.2	siehe Punkt 4.5.1.1.3.2	entfällt	siehe Punkt 4.5.1.1.3.2	siehe Punkt 4.5.1.1.3.2	

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

** Zum Beispiel telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking.

4.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

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

Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
Mitgliedstaat der Europäischen Union/des EWR		Provision 1,5 ‰ mind. 15,00 EUR +Spesen individuell
		+Courtage (Fremdwährung) 0,25 ‰ mind. 1,50 EUR
		+Kosten bei besond. Weiterleitung
		Scheck 1,50 ‰ mind. 30,00 EUR
		SWIFT eilig, Telex 25,00 EUR
		Telex außerhalb Europa 25,00 EUR
		ggf. Nachbelastung nicht-straight-through-fähige Einreichungen 25,00 EUR

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank		1,25 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		10,00 EUR
Dauerauftrag	Einrichtung auf Wunsch des Kunden	kostenlos
	Änderung auf Wunsch des Kunden	kostenlos
	Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	kostenlos

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; Sorno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Gutschrift von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgebolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3.1 „Kontoführung“).

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank		siehe Pkt. 3.1
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister		siehe Pkt. 3.1
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet		siehe Pkt. 3.1 + Provision 1,5 ‰ mind. 15,00 EUR + Courtage (Fremdwährung) 0,25 ‰ mind. 1,50 EUR + fremde Spesen wie berechnet

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR³³) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung³⁴) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten³⁵)

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

Echtzeitüberweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 Euro pro Überweisung begrenzt.

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

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

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; Sorno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Ausführung von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgebolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3.1 „Kontoführung“).

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

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

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Konventionelle Abwicklung
Staaten außerhalb der Europäischen Union / des EWR	Provision 1,5 ‰ mind. 15,00 EUR individuell
	+Spesen
	+Courtage (Fremdwährung) 0,25 ‰ mind. 1,50 EUR
	+Kosten bei besond. Weiterleitung
	Scheck 1,50 ‰ mind. 30,00 EUR
	SWIFT eilig, Telex 25,00 EUR
	Telex außerhalb Europa 25,00 EUR
	ggf. Nachbelastung nicht-straight-through-fähige Einreichungen 25,00 EUR

³³ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

³⁴ Zum Beispiel US-Dollar.

³⁵ Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (derzeit: Die EU-Mitgliedstaaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen).

4.5.2.1.2.2 Überweisung 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

Ziel-land/Wäh-rung	Konventionelle Abwicklung				als Echtzeit-überweisung in Euro zusätzlich
	SHARE (0)		OUR (1)		
Staaten au-ßerhalb der Europäischen Union / des EWR	Provision 1,5 ‰ mind.	15,00 EUR	Provision 1,5 ‰ mind.	15,00 EUR	---
	+Spesen	individuell	+Spesen	individuell	
	+Courtage (Fremdwährung)		+Courtage (Fremdwährung)		
	0,25 ‰ mind.	1,50 EUR	0,25 ‰ mind.	1,50 EUR	
	+Kosten bei besond. Weiterleitung		+Kosten bei besond. Weiterleitung		
	Scheck 1,50 ‰ mind.	30,00 EUR	Scheck 1,50 ‰ mind.	30,00 EUR	
	SWIFT eilig, Telex	25,00 EUR	SWIFT eilig, Telex	25,00 EUR	
	Telex außerhalb Europa	25,00 EUR	Telex außerhalb Europa	25,00 EUR	
			+fremde Provision	25,00 EUR	
			+ggf. Nachbelastung der Auslandsbank		
	ggf. Nachbelastung nicht-straight-through-fähige Einreichungen 25,00 EUR				
z. B. Schweiz / Euro mit IBAN/BIC	siehe Pkt. 3.1				siehe Pkt. 3.1
Übrige Län-der	Preis auf Nachfrage				

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	10,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,25 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	15,00 EUR
Dauerauftrag	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	kostenlos
Änderung auf Wunsch des Kunden	kostenlos
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	kostenlos

4.5.2.2 Überweisungsgutschriften

Entgeltpflichtiger

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

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

Hinweis:

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

Höhe der Entgelte

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Gutschrift einer Überweisung vereinbarungsgemäß erfolgt und fehlerfrei durchgeführt wurde; Sorno- 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 3.1 „Kontoführung“).

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

Absenderland/Währung	Überweisungs-betrag	Konventionelle Abwicklung
z. B. Schweiz / Euro mit IBAN/BIC		siehe Punkt 3.1
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage	

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

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

(1) Abrechnungskurs

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

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

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

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse

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

(4) Kursänderungen

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

4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung³⁶ rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechselkurs) in Euro um.

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

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

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

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

³⁶ Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

4.7 Außergerichtliches Streitlichungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

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

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.