

Preis- und Leistungsverzeichnis

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

Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
1.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Konto	4
3.1	Privatkunde	4
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	5
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	5
4.2	Lastschriftverkehr	6
4.3	Bargeldauszahlung	7
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	9
4.5	Überweisungsverkehr	11
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	16
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	17
4.8	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	18
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	18
5.1	Allgemein	18
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	18
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	19
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	19
5.5	Reiseschecks	19
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	20
6	Kredite	20
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	20
6.2	Avale	21
6.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	21
7	Auskünfte	21
7.1	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	21
7.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	21
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	21
9	Wertpapiergeschäft	22
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	22
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	23
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	25
10	Sonstiges	25
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	27

1	Sparkonto																		
1.1	Allgemeine Entgelte																		
	Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden		nicht verfügbar 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		nicht verfügbar EUR																
1.2	Vermögenswirksames Sparen																		
	Übertragung eines vermögenswirksamen Sparvertrages auf einen anderen Anbieter auf Wunsch des Kunden		10,00 EUR																
	Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)		10,00 EUR																
1.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen																		
	Sparbuchsperrre/Verlustmeldung		5,00 EUR																
2	Zinssätze für Einlagen																		
	(Die Berechnung negativer Zinsen erfolgt nur, wenn die Zulässigkeit dieser Berechnung Gegenstand einer Vereinbarung zwischen Bank und Kunden ist.)																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Produkt</th><th>Zinssatz</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Spareinlagen gesetzliche Kündigung</td><td>0,25 %</td></tr> <tr> <td>Spareinlagen jährliche Kündigung</td><td>0,25 %</td></tr> <tr> <td>Spareinlagen 30-monatige Kündigung</td><td>0,25 %</td></tr> <tr> <td>Spareinlagen 48-monatige Kündigung</td><td>0,25 %</td></tr> <tr> <td>Spareinlagen VR-Bonus Sparen</td><td>0,25 %</td></tr> <tr> <td>Vermögenswirksame Spareinlagen</td><td>0,35 %</td></tr> <tr> <td>Geldmarktkonto</td><td>0,25 %</td></tr> </tbody> </table>	Produkt	Zinssatz	Spareinlagen gesetzliche Kündigung	0,25 %	Spareinlagen jährliche Kündigung	0,25 %	Spareinlagen 30-monatige Kündigung	0,25 %	Spareinlagen 48-monatige Kündigung	0,25 %	Spareinlagen VR-Bonus Sparen	0,25 %	Vermögenswirksame Spareinlagen	0,35 %	Geldmarktkonto	0,25 %		
Produkt	Zinssatz																		
Spareinlagen gesetzliche Kündigung	0,25 %																		
Spareinlagen jährliche Kündigung	0,25 %																		
Spareinlagen 30-monatige Kündigung	0,25 %																		
Spareinlagen 48-monatige Kündigung	0,25 %																		
Spareinlagen VR-Bonus Sparen	0,25 %																		
Vermögenswirksame Spareinlagen	0,35 %																		
Geldmarktkonto	0,25 %																		

¹ Wird nur berechnet, wenn der Kunde den Verlust oder die Beschädigung seiner Sparurkunde zu vertreten hat.
134 200 DG nexolution 06.25

3 Konto

3.1 Privatkunde

3.1.1 Kontoführung

Produkt	EUR
Kontomodell - Standard/Basiskonto	
Kontoführung monatlich	5,50
Echtzeitüberweisung	0,45
Überweisungserstellung durch Servicepersonal	3,00
Überweisung beleghaft	3,00
Buchungsposten*	0,45
Bargeldeinzahlungen am Schalter	3,00
Bargeldeinzahlungen am GAA der Bank	0,00
Ausgabe einer Debitkarte p.a.	10,00
Kontoauszugsdrucker (4 Freiposten pro Monat) je weiteren Auszug	1,00
Kontomodell - Online	
Kontoführung monatlich	5,00
Echtzeitüberweisung	0,00
Überweisungserstellung durch Servicepersonal	3,00
Überweisung beleghaft	3,00
Buchungsposten* (50 Freiposten pro Monat) je weiteren	0,25
Bargeldeinzahlungen am Schalter	3,00
Bargeldeinzahlungen am GAA der Bank	0,00
Ausgabe einer Debitkarte p.a.	10,00
elektronischer Kontoauszug	0,00
Kontomodell – Prima Giro (Kinder/Jugendliche bis 18 Jahre)	
Kontoführung monatlich	0,00
Echtzeitüberweisung	0,00
Überweisungserstellung durch Servicepersonal	3,00
Buchungsposten*	0,00
Bargeldeinzahlungen am Schalter	0,00
Bargeldeinzahlungen am GAA der Bank	0,00
Ausgabe einer Debitkarte p.a.	0,00
Kontoauszugsdrucker	0,00
Kontomodell – Young Giro (ab 18 – 23 Jahre)	
Kontoführung monatlich	0,00
Echtzeitüberweisung	0,00
Überweisungserstellung durch Servicepersonal	3,00
Buchungsposten*	0,00
Bargeldeinzahlungen am Schalter	0,00
Bargeldeinzahlungen am GAA der Bank	0,00
Ausgabe einer Debitkarte p.a.	10,00
elektronischer Kontoauszug	0,00
Rechnungsabschluss 1/4 jährlich, Gebührenbelastung monatlich	
Sollzinssatz für eingeräumte Kontoüberziehung	12,75 % p.a.

*Überweisungen inkl. Echtzeitüberweisungen, Gutschriften, Lastschriften, Ein- und Auszahlungen)

3.1.2	Kontoauszug			
	durch Kontoauszugdrucker ²	4 Freiposten p.M. je weiteren 1,00 EUR		
	Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen ³	0,50 EUR		
	Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 13 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ⁴	Porto EUR		
	Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussdokuments auf Verlangen des Kunden ⁵			
	• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	5,00 EUR		
	• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	10,00 EUR		
3.1.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen			
	<table border="1"> <tr> <td>Versand per Post je Auszug</td> <td>2,00 EUR</td> </tr> </table>	Versand per Post je Auszug	2,00 EUR	
Versand per Post je Auszug	2,00 EUR			
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden			
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank			
4.1.1	Name und Anschrift der Bank⁶			
	Name der Bank (Zentrale): Raiffeisenbank Wüstenselbitz eG Straße: Raiffeisenplatz 1 PLZ/Ort: 95233 Helmbrechts-Wüstenselbitz Telefon: 09252/9903 - 0 Telefax: 09252/9903 - 11 Internet: www.rb-wuestenselbitz.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 Aufsichtsbehörde⁷			
	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn			
4.1.3	Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register⁸			
	Amtsgericht Hof unter Nr. 47			
4.1.4	Vertragssprache			
	Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.			

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

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

⁴ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

⁵ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht (bspw. Bei Verlust, Diebstahl, Missbrauch)

⁶ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

⁷ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

⁸ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

4.1.5

Geschäftstage der Bank

Geschäftstag ist jeder Tag, an dem die an der Ausführung eines Zahlungsvorgangs beteiligten Zahlungsdienstleister den für die Ausführung von Zahlungsvorgängen erforderlichen Geschäftsbetrieb unterhalten. Die Bank unterhält den für die Ausführung von Zahlungen erforderlichen Geschäftsbetrieb an allen Werktagen, mit Ausnahme

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember

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

Für Echtzeit-Überweisungen ist jeder Tag eines Jahres ein Geschäftstag.

4.1.6

Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

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

4.2

Lastschriftverkehr

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung einer Lastschrift werden

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

4.2.1

SEPA-Basis-Lastschrift

4.2.1.1

Ausführungsfristen

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

4.2.1.2	Entgelte		
	Einlösung		s.Buchungsposten 3.1.1 EUR
	Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank		3,00 EUR
4.2.2	SEPA-Firmen-Lastschrift		
4.2.2.1	Ausführungsfristen		
	Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Lastschriftbetrag spätestens innerhalb von max. einem Geschäftstag beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.		
4.2.2.2	Entgelte		
	Einlösung		s.Buchungsposten 3.1.1 EUR
	Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats		5,00 EUR
	Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank		3,00 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		
	mit unserer girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
		3,00 EUR	0,00 EUR
	mit unserer Mastercard (Kreditkarte)	entfällt	2 % vom Umsatz
	mit unserer Mastercard (Debitkarte)		mind. 5,00 EUR
	mit unserer Visa Card (Kreditkarte)	entfällt	2 % vom Umsatz
	mit unserer Visa Card (Debitkarte)		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 ⁹ und den EWR-Staaten ¹⁰ , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Maestro/V PAY) in Euro	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU ¹¹ und den EWR-Staaten ¹² , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/V PAY) in Euro	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)		
- im Inland und Ausland	2 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz ¹³ bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten)		
Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.		

⁹ Europäische Union (derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern).

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

¹¹ Europäische Union (derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern).

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

¹³ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

- digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	0,00 EUR
- Ersatzkarte ¹⁴	0,00 EUR
- girocard Debit Mastercard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	10,00 EUR
- Ersatzkarte ¹⁵	10,00 EUR
Auslandseinsatz¹⁶ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ¹⁷	 1,75 % vom Umsatz mind. 1,00 EUR max. 5,00 EUR

4.4.2 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

• Ersatzkarte ¹⁸	0,00 EUR
- bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	25,00 EUR
- bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	25,00 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 per Kurier	0,00 EUR
• Auslandseinsatz ¹⁹ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ²⁰	1,00 % vom Umsatz
• Sonstige Serviceleistungen	
- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	nicht verfügbar EUR
- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	nicht verfügbar EUR
- Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden ²¹	nicht verfügbar EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden ²²	nicht verfügbar EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden ²³	nicht verfügbar EUR
- PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden ²⁴	5,00 EUR
- Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden ²⁵	0,00 EUR

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

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

¹⁶ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

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

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

¹⁹ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

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

²¹ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²² Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²³ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht (bspw. Bei Verlust, Diebstahl, Missbrauch)

²⁵ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

4.4.2.1	ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	25,00 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	20,00 EUR
4.4.2.2	GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	75,00 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	50,00 EUR
4.4.2.3	Kartendoppel Standard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard und Visa)	
	• pro Jahr	35,00 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	20,00 EUR
4.4.2.4	BusinessCard Basic – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	25,00 EUR

4.4.3 Ausführungsfrist

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

Kartenzahlungen in Euro innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR)	max. ein Geschäftstag
Kartenzahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) in einer anderen EWR-Währung als Euro	max. vier Geschäftstage
Kartenzahlungen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (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

Anforderung einer Ersatz-PIN für das Online-Banking durch den Kunden Sperre von Debitkarten wegen Verlust Aushändigung eines TAN Generators	5,00 EUR 5,00 EUR 20,00 EUR
---	-----------------------------------

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 Wirtschaftsraums²⁶ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen²⁷

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

16:00 (Montag, Dienstag, Donnerstag) 12:30 (Mittwoch und Freitag)	Uhr an Geschäftstagen der Bank. Uhr an Geschäftstagen der Bank.
--	--

Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

- Überweisungen in Euro

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

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag ³⁰ Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage max. vier Geschäftstage
---	--

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

²⁶ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

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

²⁸ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

²⁹ Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

³⁰ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

4.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

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

Überweisungsart	Überweisungsmodalitäten		
	je Überweisung vom Zahlungskonto		
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	Buchungs-posten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1 zzgl. 3,00 EUR	Buchungs-posten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1	Buchungs-posten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	entfällt	entfällt	entfällt
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	Buchungs-posten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1 zzgl. 3,00 EUR	Buchungs-posten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1	Buchungs-posten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	Buchungs-posten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1 zzgl. 3,00 EUR	Buchungs-posten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1	Buchungs-posten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	Buchungs-posten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1 zzgl. s. Punkt 4.5.1.1.3.2	Buchungs-posten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1 zzgl. s. Punkt 4.5.1.1.3.2	Buchungs-posten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1

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

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

Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank 3,00 EUR

Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank entfällt

Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister 3,00 EUR

Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister 3,00 EUR

Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet s. Punkt 4.5.1.1.3.2

Überweisung als Eilüberweisung

Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank entfällt

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

4.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

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

Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung
bis zu	EUR	EUR
EU + EWR-Staaten	Alle Beträge	10,00

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	0,00 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	Konventionelle Abwicklung
bis zu	EUR	EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	Alle Beträge	Buchungsposten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	Alle Beträge	Buchungsposten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	Alle Beträge	Buchungsposten je Kontomodell s. Punkt 3.3.1

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR³¹) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung³²) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten³³)

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeit-Überweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden³⁴.

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 Konto-führung 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	Konventionelle Abwicklung EUR	Abwicklung im 1 EUR
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC	Alle Beträge	10,00	27,00

4.5.2.1.2.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten)

Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

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

Hinweis:

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

³¹ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

³² Zum Beispiel US-Dollar.

³³ Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (derzeit: Die EU-Mitgliedstaaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen).

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

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung		als Echtzeitüberweisung in Euro
		0 EUR	1 EUR	
□ SEPA- Drittstaaten ³⁵ .	Alle Beträge	10,00	27,00	Entfällt; z.Zt. nicht möglich
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage			

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	5,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	0,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	0,00 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

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.

³⁵ 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, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Saint-Pierre und Miquelon, Jersey, Guernsey sowie Isle of Man.

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	Überweisungs- betrag bis zu	Konventionelle Abwicklung EUR	Abwicklung im 2 EUR
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC	Alle Beträge	10,00	27,00
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage		

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

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

(1) Abrechnungskurs

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

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

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

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse

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

(4) Kursänderungen

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

4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-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.

³⁶ Stand 01/2023: 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.

4.6.2.2

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

Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des 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 (Name und Anschrift siehe oben Ziffer 4.1.1) einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

4.8

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Erstellung von Überweisungsvordrucken mit Eindruck (nur für Gewerbe Kunden)	Weitergabe der DG Nexolution Kosten EUR
Nutzungsentgelt der lizenzierten Software „BankingManager“	jährlich 72,00 EUR (inkl. UST)

5

Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden

Hinweise:

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

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

5.1

Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)	0,30 EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	2,00 EUR
Vormerkung einer Schecksperrre auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Verlängerung einer Schecksperrre auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks	10,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	s.Buchungsposten 3.1.1 EUR
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	s.Buchungsposten 3.1.1 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	0,00 EUR

5.2

Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

5.2.1

per Verrechnungsscheck

in Euro:	- %	mindestens maximal	10,00 EUR 10,00 EUR
in Fremdwährung:	- %	mindestens maximal	10,00 EUR 10,00 EUR
zzgl. Courtage:	- %	mindestens maximal	- EUR - EUR

5.2.2

per Bankscheck

in Euro:	- %	mindestens maximal	10,00 EUR 10,00 EUR
in Fremdwährung:	- %	mindestens maximal	10,00 EUR 10,00 EUR
zzgl. Courtage:	- %	mindestens maximal	- EUR - EUR

5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)			
	in Euro:	- %	mindestens maximal	10,00 EUR 10,00 EUR
	in Fremdwährung:	- %	mindestens maximal	10,00 EUR 10,00 EUR
	zzgl. Courtage:	- %	mindestens maximal	- EUR - EUR
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr			
5.4.1	bei Gutschriften			
	Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut			am Tag der Buchung
	Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut ³⁷			3 Tage nach Eingang
	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	nicht verfügbar %,	mindestens	- EUR
	Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	nicht verfügbar %,	mindestens	- EUR
	Rücknahme von Euro-Reiseschecks	nicht verfügbar %,	mindestens	- EUR
	• auf Fremdwährung lautende Reiseschecks			
	Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	nicht verfügbar %,	mindestens	- EUR
	Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	nicht verfügbar %,	mindestens	- EUR
	Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	nicht verfügbar %,	mindestens	- EUR

³⁷ 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 Referenzwechselkurse der jeweiligen Währung dar.

(4) Kursänderungen

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

6

Kredite

6.1

Sonderleistungen im Kreditgeschäft

6.1.1

bei der Kreditbearbeitung

Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden ³⁸	5,00 EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan ³⁹	0,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden ⁴⁰	0,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	25,00 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	0,00 EUR

6.1.2

bei der Sicherheitenbearbeitung

Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	10,00 EUR
Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren)	10,00 EUR
Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	50,00 EUR/ Stunde
Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen)	50,00 EUR
sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	50,00 EUR

³⁸ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht (bspw. Bei Verlust, Diebstahl, Missbrauch)

³⁹ Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

⁴⁰ 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.

6.2	Avale	
	Provision	2 %
6.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	
	Bestätigung für diverse Aufstellungen an Dritte (Steuerberater)	25,00 EUR
	Freigabe von Sicherheiten auf Kundenwunsch	75,00 EUR
	Abtretung von Grundpfandrechten auf Kundenwunsch	75,00 EUR
	Pfandfreigaben bei Grundbuchsachen auf Kundenwunsch	75,00 EUR
	Vormerkung fremder Abtretungen/Verpfändungen	10,00 EUR
	Gebühr für Bürgschaftsvertrag (pro Vertrag)	10,00 EUR
	Kontoführungsgebühr für Nicht-Verbraucher mtl.	2,50 EUR
	Dokumenteninkasso für Kfz-Briefe je Brief	10,00 EUR
	Schuldübernahme/Schuldauftrag im Kundenauftrag	50,00 EUR
7	Auskünfte	
7.1	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	
	Bankauskunft im Inland einholen	10,00 EUR
	Bankauskunft im Ausland einholen	30,00 EUR
	sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)	10,00 EUR
7.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	
	Auskunft erteilt	0,00 EUR
	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	
	Auskunftsanfragen (Bank-an-Bank)	25,00 EUR
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	
	Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für je nach Größe	Klein, Mittel, Groß, Maxi 65,00 EUR-Klein, 90,00 EUR-Mittel, 105,00 EUR-Groß, 115,00 EUR-Maxi
	Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt) für je nach Größe	nicht möglich von - EUR bis - EUR
	Mietpreis für Sparbuchschießfächer (inkl. USt) für	keine Sparbuchschießfächer vorhanden bis - EUR

9

Wertpapiergeschäft

9.1 Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)

9.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	Provision: % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Kurswert/Minimum	Provision: % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Kurswert/Minimum
Aktien	1 % mind. 19,50 EUR	0,50 % mind. 14,50 EUR	1 % mind. 55,00 EUR	0,50 % mind. 45,00 EUR
Optionsscheine	1 % mind. 19,50 EUR	0,50 % mind. 14,50 EUR	1 % mind. 55,00 EUR	0,50 % mind. 45,00 EUR
Verzinsliche Wertpapiere	0,50 % mind. 19,50 EUR	0,50 % mind. 14,50 EUR	0,50 % mind. 55,00 EUR	0,50 % mind. 45,00 EUR
Wandelanleihen/Optionsanleihen	0,50 % mind. 19,50 EUR	0,50 % mind. 14,50 EUR	0,50 % mind. 55,00 EUR	0,50 % mind. 45,00 EUR
Zero Bonds	0,50 % mind. 19,50 EUR	0,50 % mind. 14,50 EUR	0,50 % mind. 55,00 EUR	0,50 % mind. 45,00 EUR
Genussscheine/Genussrechte	0,50 % mind. 19,50 EUR	0,50 % mind. 14,50 EUR	0,50 % mind. 55,00 EUR	0,50 % mind. 45,00 EUR
Investmentanteile über Börse	0,50 % mind. 19,50 EUR	0,50 % mind. 14,50 EUR	0,50 % mind. 55,00 EUR	0,50 % mind. 45,00 EUR
Bezugsrechte/Teilrechte	1 % mind. 19,50 EUR	0,50 % mind. 14,50 EUR	1 % mind. 55,00 EUR	0,50 % mind. 45,00 EUR
Sonstige Wertpapiere	1 % mind. 19,50 EUR	0,50 % mind. 14,50 EUR	1 % mind. 55,00 EUR	0,50 % mind. 45,00 EUR

Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und -abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten in Rechnung stellen. Auf Anfrage ist die Bank bereit, soweit möglich, die Aufgliederung der fremden Kosten mitzuteilen.

Sofern bei einem Wertpapiergeschäft ein Teil des Preises in einer Fremdwährung zu bezahlen ist, wird der Wechselkurs durch ein Verfahren ermittelt, bei dem die Marktgerechtigkeit des Wechselkurses sichergestellt ist. Auf Anfrage ist die Bank bereit, Einzelheiten zum Wechselkurs zu erläutern.

Kommt es infolge enger Marktverhältnisse zu Teilausführungen an unterschiedlichen Tagen, so wird jede Teilausführung wie ein gesonderter Auftrag abgerechnet.

Limitvormerkung,⁴¹ -änderung und -streichung

2,50 EUR pro Auftrag

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

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	-	-
Sonstige Gesellschaften	0,50 % mind. 19,50 EUR	0,50 % mind. 14,50 EUR
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	-	-
Sonstige Gesellschaften	-	-
Rückgabe von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes	-	-
Sonstige Gesellschaften	0,50 % mind. 19,50 EUR	0,50 % mind. 14,50 EUR

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., 31.12.⁴²

	Berechnungsmodus	Girosammel-verwahrung	Streifband-verwahrung	Wertpapier-rechnung
Aktien	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
Optionsscheine	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
Verzinsliche Wertpapiere	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
Inhaberschuldverschreibungen				
eigene	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
Verbund	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
fremd	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
Wandelanleihen	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
Optionsanleihen	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
	Berechnungsmodus	Girosammel-verwahrung	Streifband-verwahrung	Wertpapier-rechnung
Zero Bonds	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
Genusscheine	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
Investmentanteile				
Verbund	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
fremd	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
Bezugsrechte/Teilrechte	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
Sonstige Wertpapiere	vierteljährlich	0,15 % v. KW	0,30 % v. KW	0,40 % v. KW
Bestände ohne Kurswert	vierteljährlich	1,19 EUR	1,19 EUR	1,19 EUR

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt) 3,57 zzgl. Porto EUR
- Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt) 1,19 EUR
- Depot ohne Bestand (inkl. USt) 3,57 zzgl. Porto EUR

⁴² Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.
134 200 DG nexolution 06.25

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

Girosammelverwahrung	4,00 %o v. Nennwert mind. 50,00 EUR
Streifbandverwahrung	4,00 %o v. Nennwert mind. 50,00 EUR
Wertpapierrechnung	4,00 %o v. Nennwert mind. 50,00 EUR

9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von

	Inland EUR	Ausland EUR
jungen Aktien	1 % v. KW mind. 14,50 EUR	1 % v. KW mind. 14,50 EUR
Options-, Wandelanleihen	1 % v. KW mind. 14,50 EUR	1 % v. KW mind. 14,50 EUR
Genussscheinen	1 % v. KW mind. 14,50 EUR	1 % v. KW mind. 14,50 EUR

9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt)	0,00 EUR
Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden	0,00 EUR
Ausübung von Wandelrechten	0,00 EUR

9.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)⁴³

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 0,00 EUR

9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	0,00 EUR
Zweitschriften (inkl. USt) ⁴⁴	0,00 EUR

⁴³ Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

⁴⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

9.2.8	Weitere Dienstleistungen	
	Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	0,00 EUR
	Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden (inkl. USt)	0,00 EUR
	Gebühr für Sparplanausführungen	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	keine Annahme
	Fremdwährungskupons	keine Annahme
	EUR-Gutschrift	keine Annahme
	Währungsgutschrift	keine Annahme
9.3.2	Hereinnahme von Wertpapieren zum Umtausch/Stücktausch (inkl. USt)	keine Annahme
9.3.3	Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt)	
	Inland	nicht möglich
	Ausland	nicht möglich
9.3.4	Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt)	nicht möglich
10	Sonstiges	
	Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	25,00 EUR
	- ansonsten ⁴⁵	25,00 EUR
	Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
	Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
	Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
	Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	25,00 EUR
	- ansonsten	25,00 EUR
	Vertrag zugunsten Dritter	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	10,00 EUR
	- ansonsten	10,00 EUR
	Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
	- ansonsten	0,00 EUR

⁴⁵ 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.

Ertragnisaufstellung		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR	
- ansonsten	0,00 EUR	
Kontosperrre im Auftrag des Kunden		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR	
- ansonsten	0,00 EUR	
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) ⁴⁶		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR	
- ansonsten	0,00 EUR	
Mahnung ⁴⁷		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR	
- ansonsten	0,00 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)	29,75 EUR/ Stunde	
- ansonsten	25,00EUR/ Stunde	
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR/ Stunde	
- ansonsten	0,00 EUR/ Stunde	
Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen		
Abrechnungskorrektur KapSt, Soli, Kist		15,00 EUR

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

⁴⁷ Kostenlos, wenn bei einem Verbraucherkreditvertrag dem Kreditnehmer während seines Vertrages der gesetzliche Verzugszinssatz berechnet wird oder der Kunde erst durch die Mahnung in Verzug gerät.

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

Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

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

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.