MEINE BANK Eine Marke der Volksbank Mittelhessen eG

Preis- und Leistungsverzeichnis

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

Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Konto	4
3.1	Privatkunde	4
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	5
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	5
4.2	Lastschriftverkehr	6
4.3	Bargeldauszahlung	7
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	8
4.5	Überweisungsverkehr	11
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	17
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	18
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	18
5.1	Allgemein	18
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	19
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	22
7	Auskünfte	23
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)	23
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)	23
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	23
9	Wertpapiergeschäft	23
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	23
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	25
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	27
10	Sonstiges	27
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	28

1 Sparkonto

1.1 Allgemeine Entgelte

Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	nicht im Angebot
Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	7,50 EUR
Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde[1]	nicht im Angebot
Verwahrungsentgelt für Sparbücher pro Jahr	entfällt

1.2 Vermögenswirksames Sparen

Übertragung eines vermögenswirksamen Sparvertrages auf einen anderen Anbieter auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)	0,00 EUR

2 Zinssätze für Einlagen

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

Produkt	Zinssatz
Siehe Preisaushang	%

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

3 Konto

3.1 Privatkunde

3.1.1 Kontoführung

Produkt	EUR
Kontomodell: MEIN Girokonto Grundpreis pro Monat	0,00 EUR
Zuzüglich, im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte (Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist)	
Bartransaktionen	
- Bareinzahlung / Barauszahlung am Schalter (Einzahlungen von Münzgeld zum Ausgleich eines Sollsaldos werden nicht bepreist)	entfällt
- Bareinzahlung / Barauszahlung am Geldautomat innerhalb der Geschäftszeiten	entfällt
- Bareinzahlung / Barauszahlung am Geldautomat außerhalb der Geschäftszeiten	entfällt
Überweisung	
- Ausführung	
- beleghaft	5,00 Euro
- beleglos	
- im Onlinebanking	0,00 Euro
- per Datenträgeraustausch / Datenfernübertragung	0,00 Euro
- per Dauerauftrag	0,00 Euro
- Gutschrift	0,00 Euro
Lastschrift	
- Einlösung	0,00 Euro
Scheck	
- Einzug	0,00 Euro
- Einlösung	0,00 Euro
Entgelt für die Verwahrung von Einlagen - bis 100.000,00 Euro frei - ab 100.000,01 Euro 0,00 % pro Jahr	

3.1.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker[2]	über elektronisches Postfach
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen[3]	nicht im Angebot
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 26 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall[4]	2,00 EUR zzgl Porto
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplikats auf Verlangen des Kunden[5]	
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	Porto
• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	10,00 EUR

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

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

4 Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

5 Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

3.1.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Kontoauszug im Onlinebanking durch elektronisches Postfach	0,00 EUR
Nutzung OnlineBanking, VR Banking App	0,00 EUR
Erstmalige Bestellung Zugangsdaten (VR-NetKey und PIN)	0,00 EUR
Nachträgliche VR-Netkey Erstellung oder PIN-Bestellung auf Verlangen des Kunden	Portokosten
SecureGo plus App (Auftragsfreigabe / Push-TAN)	je Auftrag/TAN 0,00 EUR
TAN mittels TAN-Generator	je Auftrag/TAN 0,00 EUR
E-Mail-Benachrichtigungsservice / Push-Benachrichtigung	je Nachricht 0,00 EUR

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank[6]

Name der Bank (Zentrale):	Volksbank Mittelhessen eG
Straße:	Schiffenberger Weg 110
PLZ/Ort:	35394 Gießen
Telefon:	06172-99550
Telefax:	06172-99551441
Internet:	www.meinebank.de

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

4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde[7]

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

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

Amtsgericht Gießen, Gen.-Reg. Gießen 302

4.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

4.1.5 Geschäftstage der Bank

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

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember
- _____

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

Für Echtzeitüberweisungen ist jeder Tag eines Jahres ein Geschäftstag.

---

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.

4.1.6 Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

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

4.2 Lastschriftverkehr

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

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

4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

4.2.1.1 Ausführungsfristen

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

4.2.1.2 Entgelte

Einlösung	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	0,94 EUR

4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

4.2.2.1 Ausführungsfristen

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

4.2.2.2 Entgelte

Einlösung	0,00 EUR
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	5,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	0,94 EUR

4.3 Bargeldauszahlung

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für Bargeldauszahlungen werden

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

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit **unserer** girocard (Debitkarte)	entfällt	entfällt
mit **unserer** Mastercard (Kreditkarte) mit **unserer** Mastercard (Debitkarte)	entfällt entfällt	entfällt entfällt
mit **unserer** Visa Card (Kreditkarte) mit **unserer** Visa Card (Debitkarte)	entfällt entfällt	entfällt entfällt

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 (Debit Mastercard) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 4,00 EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU[11] und den EWR-Staaten[12], die kein direktes Kundenentgelt erheben können:		
– Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 4,00 EUR
– bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
– bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) **mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)**	am Schalter	am Geldautomaten
– im Inland und Ausland	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1,50 % 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.		

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

– girocard Debit Mastercard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	0,00 EUR
– Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[14]	7,00 EUR

[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.

[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.

Auslandseinsatz[15]		
beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[16]	1,50 % vom Umsatz	mind. 1,00 EUR max. 5,00 EUR

4.4.2 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

• Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[17]	10,00 EUR
– bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
– bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
• zzgl. Versandkosten	
– bei Versendung im Inland	0,00 EUR
– bei Versendung in Europa	0,00 EUR
– bei Versendung weltweit	0,00 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier im Inland	27,74 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier ins Ausland	57,56 EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier im Inland	0,00 EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier ins Ausland	0,00 EUR
• Auslandseinsatz[18] beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[19]	1,50 % vom Umsatz
• Sonstige Serviceleistungen	
– Bestellung physische Karte zu bereits bestehender digitaler Karte	nicht im Angebot
– Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	3,00% mind. 5,00 EUR
– Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	nicht im Angebot
– Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden[20]	10,00 EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden[21]	nicht im Angebot
– Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden[22]	nicht im Angebot
– PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden[23]	1,17 EUR
– Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden[24]	0,00 EUR

4.4.2.1 BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte	
• pro Jahr	14,90 EUR
Digitale Karte	
• pro Jahr	nicht im Angebot

15 Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

16 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.

17 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.

18 Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

19 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.

20 Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

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.

4.4.2.2 ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte	
• pro Jahr	20,00 EUR
– ab ab 2.000,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	15,00 EUR
– ab ab 3.000,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	10,00 EUR
– ab ab 4.000,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	5,00 EUR
– ab ab 5.000,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	0,00 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	20,00 EUR
– ab ab 2.000,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	15,00 EUR
– ab ab 3.000,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	10,00 EUR
– ab ab 4.000,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	5,00 EUR
– ab ab 5.000,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	0,00 EUR
Digitale Karte	
• pro Jahr	nicht im Angebot

4.4.2.3 GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte	
• pro Jahr	70,00 EUR
– ab ab 3.500,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	45,00 EUR
– ab ab 5.000,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	30,00 EUR
– ab ab 6.500,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	15,00 EUR
– ab ab 8.000,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	0,00 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	70,00 EUR
– ab ab 3.500,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	45,00 EUR
– ab ab 5.000,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	30,00 EUR
– ab ab 6.500,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	15,00 EUR
– ab ab 8.000,00 EUR Umsatz jährlich EUR Umsatz jährlich	0,00 EUR
Digitale Karte	
• pro Jahr	nicht im Angebot

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.

4.4.4 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Nachträgliche PIN-Bestellung für girocard auf Verlangen des Kunden	Portokosten
Kartensperre durch Kunde/Bank für Debit- und Kreditkarten	7,50 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 Wirtschaftsraums[25] (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen[26]

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

Montag bis Freitag 15.00 Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.	Uhr an Geschäftstagen der Bank.

Bei Echtzeitüberweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

– Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag[27]	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeitüberweisungsauftrag[28]	max. 10 Sekunden

– Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag[29]	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

---

25 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.

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

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

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

29 Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking 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:

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

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

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

Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	5,00 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,00 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	5,00 EUR
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	0,00 EUR
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	entfällt

Überweisung als Eilüberweisung

Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,00 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	15,00 EUR

4.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

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

Höhe der Entgelte

Zielland	**Überweisungs-betrag** bis zu EUR	**Konventionelle Abwicklung** EUR	**Abwicklung im** Beleglosen Verfahren EUR
Alle aktuellen Mitgliedstaaten der EU* und der EWR.** Bei Fremdwährungsüberweisungen zusätzlich 0,025 % Courtage, mind. 3,00 EUR - geteilte Kosten für Zahler und Zahlungsempfänger	unbegrenzt	0,15 % vom Gegenwert, mind. 15,00 EUR max. 180,00 EUR	0,15 % vom Gegenwert, mind. 15,00 EUR max. 180,00 EUR
Alle aktuellen Mitgliedstaaten der EU* und der EWR.** Bei Fremdwährungsüberweisungen zusätzlich 0,025 % Courtage, mind. 3,00 EUR - Zahler trägt alle Entgelte	unbegrenzt	0,15 % vom Gegenwert, mind. 15,00 EUR max. 180,00 EUR zzgl. Auslandspauschale 20,00 EUR bis 30,00 EUR	0,15 % vom Gegenwert, mind. 15,00 EUR max. 180,00 EUR zzgl. Auslandspauschale 20,00 EUR bis 30,00 EUR

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	0,94 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	3,00 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	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	**Überweisungsbetrag** bis zu EUR	**Konventionelle Abwicklung** EUR	**Abwicklung im** Eilverkehr EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	unbegrenzt	0,00 EUR	0,00 EUR
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	unbegrenzt	0,00 EUR	0,00 EUR
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	unbegrenzt	0,15% vom Gegenwert mind. 10,00 EUR max. 180,00 EUR	0,15% vom Gegenwert mind. 10,00 EUR max. 180,00 EUR

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR[30]) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung[31]) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten[32])

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeitüberweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden[33].

4.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

30 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.

31 Zum Beispiel US-Dollar.

32 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).

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

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

Zielland	**Überweisungs-betrag** bis zu EUR	**Konventionelle Abwicklung** EUR	**Abwicklung im** Beleglosen Verfahren EUR
Alle Staaten der EWR.** – geteilte Kosten für Zahler und Zahlungsempfänger	unbegrenzt	0,15 % vom Gegenwert, mind. 15,00 EUR max. 180,00 EUR	0,15 % vom Gegenwert, mind. 15,00 EUR max. 180,00 EUR
Alle Staaten der EWR.** – Zahler trägt alle Entgelte	unbegrenzt	0,15 % vom Gegenwert, mind. 15,00 EUR max. 180,00 EUR zzgl. Auslandspauschale 20,00 EUR bis 30,00 EUR	0,15 % vom Gegenwert, mind. 15,00 EUR max. 180,00 EUR zzgl. Auslandspauschale 20,00 EUR bis 30,00 EUR

4.5.2.1.2.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten)

Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

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

Hinweis:

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

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	**Überweisungsbetrag** bis zu EUR	**Konventionelle Abwicklung** **0** EUR	**1** EUR	**Abwicklung im** Beleglosen Verfahren **0** EUR	**1** EUR
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC	unbegrenzt	SEPA = 0,00 EUR	0,15 % vom Gegenwert mind. 15,00 EUR max. 180,00 EUR zzgl. Auslandspauschale 20,00 EUR bis 30,00 EUR	SEPA = 0,00 EUR	0,15 % vom Gegenwert mind. 15,00 EUR max. 180,00 EUR zzgl. Auslandspauschale 20,00 EUR bis 30,00 EUR
Übrige Länder	**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	0,94 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	30,00 EUR zzgl. Fremdkosten

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.

Höhe der Entgelte

Hinweise:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

Absenderland/Währung	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR	Abwicklung im _____ EUR
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC	unbegrenzt	SEPA = 0,00 EUR	0,15 % vom Gegenwert mind. 10,00 EUR max. 180,00 EUR
Übrige Länder	**Preis auf Nachfrage**		

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

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

(1) Abrechnungskurs
Die Bank rechnet bei Kundengeschäften (z. B. Zahlungsein- bzw. -ausgänge) in fremder Währung (Devisen) den An- und Verkauf von Devisen zu dem nach Ziff. 2 festgesetzten An- bzw. Verkaufskurs ab. Die Abrechnung von Fremdwährungsgeschäften, die die Bank im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs bis um 12:00 Uhr nicht mehr durchführen kann, rechnet die Bank zu dem am nächsten Handelstag festgesetzten Kurs ab.
(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte
Die Ermittlung der jeweiligen Devisenkurse findet durch die DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main einmal an jedem Handelstag beginnend ab 13:00 Uhr (Abrechnungszeitraum) unter Berücksichtigung der im internationalen Devisenmarkt für die jeweilige Währung notierten (quotierten) Kurse statt. Die An- und Verkaufskurse basieren auf den ermittelten Devisenkursen.
(3) Veröffentlichung der Devisenkurse
Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter www.genofx.dzbank.de ab 14:00 Uhr veröffentlicht und stellen die Referenzwechselkurse der jeweiligen Währung dar.
(4) Kursänderungen
Eine Änderung des in Ziff. 3 genannten Referenzwechselkurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam.

4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung[34] 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 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.

[34] 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 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 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

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)	nicht im Angebot
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	nicht im Angebot
Vormerkung einer Scheckssperre auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Verlängerung einer Scheckssperre auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks	nicht im Angebot
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	0,00 EUR
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	0,00 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	5,00 EUR

5.2	**Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)**			
5.2.1	**per Verrechnungsscheck**			
	in Euro:	0,15%	mindestens maximal	15,00 EUR 180,00 EUR
	in Fremdwährung:	0,15%	mindestens maximal	15,00 EUR 180,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,025%	mindestens maximal	3,00 EUR unbegrenzt EUR
5.2.2	**per Bankscheck**			
	in Euro:	0,15%	mindestens maximal	30,00 EUR 180,00 EUR
	in Fremdwährung:	0,15%	mindestens maximal	30,00 EUR 180,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,025%	mindestens maximal	3,00 EUR unbegrenzt EUR
5.3	**Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)**			
	in Euro:	0,15%	mindestens maximal	50,00 EUR 180,00 EUR
	in Fremdwährung:	0,15%	mindestens maximal	50,00 EUR 180,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,025%	mindestens maximal	3,00 EUR unbegrenzt EUR

5.4	**Wertstellungen im Scheckverkehr**	
5.4.1	**bei Gutschriften**	
	Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
	Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut[35]	3 Tage nach Einreichung
	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

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

Verkauf von Euro-Reiseschecks	nicht im Angebot	./.
Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	nicht im Angebot	./.
Rücknahme von Euro-Reiseschecks	nicht im Angebot	./.

- auf Fremdwährung lautende Reiseschecks

Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	nicht im Angebot	./.
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	nicht im Angebot	./.
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	nicht im Angebot	./.

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[36]	25,00 EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan[37]	siehe Punkt 6.3
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden[38]	30,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	siehe Punkt 6.3
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	siehe Punkt 6.3

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

[37] Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

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

6.1.2	**bei der Sicherheitenbearbeitung**	
	Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	50,00 EUR
	Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren)	50,00 EUR
	Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	siehe Punkt 6.3
	Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen)	200,00 EUR
	sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	200,00 EUR
6.2	**Avale**	
	Provision gestaffelt nach Bonität	2,50 – 5,00 %

6.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Forderungsübergang (gewerblich) – z.B. durch neuen Kunden, Umwandlung und Erbrecht	0,50 % der Darlehensvaluta min. 300,00 EUR
Tilgungserhöhungsvereinbarung (gewerblich und privat) – ohne vorherige vertragliche Regelung, auf Wunsch des Kunden	75,00 EUR
Tilgungssenkungsvereinbarung (gewerblich und privat) – ohne vorherige vertragliche Regelung, auf Wunsch des Kunden	75,00 EUR
Tilgungsaussetzung / Stundung (gewerblich) – temporär, auf Wunsch des Kunden	75,00 EUR
Tilgungsaussetzung -privat- auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Ausstellung einer Finanzierungsbestätigung (ohne Finanzierung bei der Volksbank Mittelhessen) -einbuchungspflichtig- je Erklärung	500,00 EUR
Ausstellung einer Finanzierungsbestätigung (ohne Finanzierung bei der Volksbank Mittehessen) -nicht einbuchungspflichtig- je Erklärung	100,00 EUR
Erstellung von Zins-/Tilgungsplänen auf Wunsch des Kunden pro Erstellung Ausnahme: bei befristete Verbraucherdarlehen nach dem 10.06.2010	30,00 EUR
Erstellung von zusätzlichen Zins-/Tilgungsplänen bei befristeten Verbraucherdarlehen ab 21.03.2016 außerhalb gesetzlicher oder vertraglicher Verpflichtung – auf Wunsch des Kunden - pro Erstellung	30,00 EUR
Fremdmittelbestätigung je Darlehen	30,00 EUR
Jahresabschlussbestätigung für Wirtschaftsprüfer pro Konto	25,00 EUR
Jahresabschlussbestätigung für Wirtschaftsprüfer mindestens	50,00 EUR
Jahresabschlussbestätigung für Wirtschaftsprüfer maximal	500,00 EUR
Zinsbescheinigung außerhalb gesetzlicher oder vertraglicher Verpflichtung - auf Wunsch des Kunden pro Erstellung/Auftrag	25,00 EUR
Eigene Schätzungen von Immobilien für fremde Banken/Verbundpartner (auf Veranlassung Kunde)	1 ‰ vom Verkehrswert mind. 250,00 EUR
Beglaubigung von Unterschriften auf Grundbuchurkunden durch das Ortsgericht – Fremdkosten -	25,00 EUR
Elektronische Anforderung einer Flurkarte im Auftrag des Kunden	50,00 EUR
Elektronischer Ausdruck eines Grundbuchauszuges im Auftrag des Kunden - in Hessen -	50,00 EUR
Elektronischer Registerauszug (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister, Liegenschaftsregister) oder Einholung eines Registerauszuges im Auftrag des Kunden - in Hessen -	50,00 EUR
Schriftliche Einholung einer Auskunft aus dem Baulastenverzeichnis-auf Wunsch des Kunden	50,00 EUR zzgl. Fremdkosten
Sicherheitenfreigabe im Auftrag des Kunden ohne Rechtsanspruch	200,00 EUR
Sicherheitentausch Grundpfandrecht-auf Wunsch des Kunden je Immobilie	500,00 EUR
Sicherheitentausch Sonstige-auf Wunsch des Kunden je Sicherheit	300,00 EUR
Sonstige Erklärungen im Interesse des Kunden – ohne Rechtsanspruch – im Zusammenhang mit sonstigen Sicherheiten	200,00 EUR
Verwahrung von Grundpfandrechten ohne aktuell besicherte Ansprüche im Auftrag des Kunden	0,00 EUR
Versendung von Kfz-Briefen/ Zulassungsbescheinigungen Teil I an die Zulassungsstelle im Kundeninteresse	50,00 EUR
Entgelt für die Erstellung des Bürgschaftstextes auf Bankvordrucken zu Gunsten Dritter	30,00 EUR
Entgelt für die Erstellung des Bürgschaftstextes auf Fremdvordrucken zu Gunsten Dritter	60,00 EUR
(Teil) Ausbuchung Aval gegen Vorlage Verlusterklärung/Enthaftungserklärung	50,00 EUR
Anpassung Aval-auf Wunsch des Kunden-bei Verwendung Bankvordruck	30,00 EUR
Anpassung Aval-auf Wunsch des Kunden-bei Verwendung Fremdvordruck	60,00 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	10,00 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	10,00 EUR

8 Schrankfächer/Verwahrstücke

Schließfachmaße Höhe x Breite x Tiefe in cm	**Mietpreis pro Monat** **(inkl. USt)**
nicht im Angebot	

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

Mietpreis für Sparbuchschließfächer (inkl. USt) für	nicht im Angebot

./.

9 Wertpapiergeschäft

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

9.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)

meinDepot Neo

	Ausführung im Inland		**Ausführung im Ausland**	
Wertpapierart	Provision: EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: EUR pro Stück/Minimum	Provision: EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: EUR pro Stück/Minimum
Aktien	nicht verfügbar	0,90 EUR Best Execution und 0,90 EUR + 0,25 % vom Ordervolumen bis maximal 49,99 EUR	nicht verfügbar	0,25 % + 4,95 EUR/ Minimum 39,90 EUR/ Maximum 79,90 EUR
Optionsscheine	nicht verfügbar	0,90 EUR Best Execution und 0,90 EUR + 0,25 % vom Ordervolumen bis maximal 49,99 EUR	nicht verfügbar	0,25 % + 4,95 EUR/ Minimum 39,90 EUR/ Maximum 79,90 EUR
Verzinsliche Wertpapiere	nicht verfügbar	0,90 EUR Best Execution und 0,90 EUR + 0,25 % vom Ordervolumen bis maximal 49,99 EUR	nicht verfügbar	0,25 % + 4,95 EUR/ Minimum 39,90 EUR/ Maximum 79,90 EUR
Wandelanleihen/Optionsanleihen	nicht verfügbar	0,90 EUR Best Execution und 0,90 EUR + 0,25 % vom Ordervolumen bis	nicht verfügbar	0,25 % + 4,95 EUR/ Minimum 39,90 EUR/ Maximum 79,90 EUR

	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
Wertpapierart	Provision: EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: EUR pro Stück/Minimum	Provision: EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: EUR pro Stück/Minimum
		maximal 49,99 EUR		
Zero Bonds	nicht verfügbar	0,90 EUR Best Execution und 0,90 EUR + 0,25 % vom Ordervolumen bis maximal 49,99 EUR	nicht verfügbar	0,25 % + 4,95 EUR/ Minimum 39,90 EUR/ Maximum 79,90 EUR
Genussscheine/Genussrechte	nicht verfügbar	0,90 EUR Best Execution und 0,90 EUR + 0,25 % vom Ordervolumen bis maximal 49,99 EUR	nicht verfügbar	0,25 % + 4,95 EUR/ Minimum 39,90 EUR/ Maximum 79,90 EUR
Investmentanteile über Börse	nicht verfügbar	0,90 EUR Best Execution und 0,90 EUR + 0,25 % vom Ordervolumen bis maximal 49,99 EUR	nicht verfügbar	0,25 % + 4,95 EUR/ Minimum 39,90 EUR/ Maximum 79,90 EUR
DZ BANK Derivate	nicht verfügbar	0 EUR	nicht verfügbar	nicht verfügbar
Bezugsrechte/Teilrechte	nicht verfügbar	5 EUR pro Auftrag	nicht verfügbar	5 EUR pro Auftrag
Sonstige Wertpapiere	nicht verfügbar	0,90 EUR Best Execution und 0,90 EUR + 0,25 % vom Ordervolumen bis maximal 49,99 EUR	nicht verfügbar	0,25 % + 4,95 EUR/ Minimum 39,90 EUR/ Maximum 79,90 EUR
ETFs	nicht verfügbar	0,90 EUR Best Execution und 0,90 EUR + 0,25 % vom Ordervolumen bis maximal 49,99 EUR	nicht verfügbar	0,25 % + 4,95 EUR/ Minimum 39,90 EUR/ Maximum 79,90 EUR
Sparplan Investmentanteile, Aktien und ETFs	nicht verfügbar	0 EUR	nicht verfügbar	0 EUR
Zertifikate	nicht verfügbar	0,90 EUR Best Execution und 0,90 EUR + 0,25 % vom Ordervolumen bis maximal 49,99 EUR	nicht verfügbar	0,25 % + 4,95 EUR/ Minimum 39,90 EUR/ Maximum 79,90 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,[39] -änderung und -streichung 0,00 EUR pro Auftrag

[39] 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	nicht verfügbar	0,00 EUR
Sonstige Gesellschaften	nicht verfügbar	0,30 % mind. 15,00 EUR
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	nicht verfügbar	0,00 EUR
Sonstige Gesellschaften	nicht verfügbar	0,30 % mind. 15,00 EUR
Rückgabe von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes	nicht verfügbar	0,00 EUR
Sonstige Gesellschaften	nicht verfügbar	0,30 % mind. 15,00 EUR

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Abwicklungsentgelt für den Erwerb und die Einlieferung in Girosammelverwahrung	6,00 EUR
Abwicklungsentgelt für den Erwerb und die Einlieferung in Streifbandverwahrung	8,00 EUR
Abwicklungsentgelt für den Erwerb und die Einlieferung in Wertpapierrechnung	9,25 EUR
Abwicklungsentgelt für den Erwerb und die Einlieferung in Auslandsabrechnung	28,00 EUR
Nichtausführen von Zeichnungsaufträgen	0,00 EUR

9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

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

meinDepot Neo

Die Berechnung erfolgt vierteljährlich für den vorangegangenen Berechnungszeitraum auf den Depotbestand per ☒ 31.03. ☒ 30.06. ☒ 30.09. ☒ 31.12.[40]

	Berechnungsmodus	Verwahrung
Aktien	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Optionsscheine	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Verzinsliche Wertpapiere	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Inhaberschuldverschreibungen		
eigene	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Verbund	In % vom Kurswert	0,00 EUR
fremd	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Wandelanleihen	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Optionsanleihen	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Zero Bonds	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Genussscheine	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Investmentanteile	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Verbund	In % vom Kurswert	0,00 EUR
fremd	In % vom Kurswert	0,00 EUR
DZ BANK Derivate	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Bezugsrechte/Teilrechte	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Sonstige Wertpapiere	In % vom Kurswert	0,00 EUR
Bestände ohne Kurswert	In % vom Kurswert	0,00 EUR

9.2.2 Entfällt

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

9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von

	Inland EUR	**Ausland** EUR
jungen Aktien	1,00 % mind. 20,00	1,00 % mind. 40,00
Options-, Wandelanleihen	0,50 % mind. 15,00	0,50 % mind. 40,00
Genussscheinen	0,50 % mind. 15,00	0,50 % mind. 40,00
Ausgabe von Bonus- und Berechtigungsaktien, Stockdividenden, Split und Umtausch, Spinn off, Reverse Split	1,00 % mind. 20,00	1,00 % mind. 40,00

9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt)	23,80 EUR
Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden	20,00 EUR
Ausübung von Wandelrechten	20,00 EUR

9.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)[41]

pro Auftrag	11,90 EUR

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen	siehe Punkt 9.2.8

9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	siehe Punkt 9.2.8
Zweitschriften (inkl. USt)[42]	siehe Punkt 9.2.8

9.2.8 Weitere Dienstleistungen

Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	11,90 EUR

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen (Ausnahme Schweiz: keine Berechnung von Gebühren)	37,50 EUR
Depotaufstellung zum vereinbarten Abrechnungsturnus (inkl. USt) - Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht -	11,90 EUR
Depotaufstellung außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus (inkl. USt) - Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht -	23,80 EUR
Erstellen von WP-Abrechnungen/Zweitschriften (inkl. USt)	11,90 EUR
Ausbuchung wertloser Wertpapiere (inkl. USt.)	pro Posten 11,90 EUR
Der jeweils gerechnete Gesamtpreis wird auf volle EUR aufgerundet.	

[41] Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

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

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)

9.3.2 Entfällt

9.3.3 Entfällt

9.3.4 Entfällt

10 Sonstiges

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus[43] pro Konto 20,00 EUR

Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt) pro Einheit 0,24 EUR

Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt) 2,38 EUR

Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt) 1,19 EUR

Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt),
wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde pro Stunde 50,00 EUR

Vertrag zugunsten Dritter nicht im Angebot

Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen) 50,00 EUR

Erträgnisaufstellung 10,00 EUR zzgl. USt

Kontosperre im Auftrag des Kunden 0,00 EUR

Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)[44] 29,75 EUR inkl. USt

Mahnung[45] 0,00 EUR

Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen
(im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche
Verpflichtung der Bank dazu besteht) 50,00 EUR/ Stunde

Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden entfällt

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Kirchensteuerkorrektur im Zusammenhang mit Abgeltungssteuer	10,00 EUR
Kontoumschreibung Nachlass	0,00 EUR
Kontoumschreibung Sonstige	15,00 EUR
Recherchetätigkeiten im Auftrag des Kunden für den Kunden	50,00 EUR zzgl. MWSt EUR
Recherchetätigkeiten im Auftrag des Kunden für einen Nichtkunden	60,00 EUR zzgl. MWSt EUR
Auskunftsanfragen zu Kartenzahlungen inkl. USt	29,75 EUR

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

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

[45] 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.

11 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche 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 Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.