

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 entgeltspflichtige Dienstleistungen	3
2	Zinssätze für Einlagen	4
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	7
4.3	Bargeldauszahlung	8
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 entgeltspflichtige 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	19
6	Kredite	20
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	20
6.2	Avale	20
6.3	Weitere entgeltspflichtige 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	21
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	21
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	23
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	24
10	Sonstiges	24
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	26

1 Sparkonto

1.1 Allgemeine Entgelte


Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	entfällt
Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	2,50 EUR
Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde	entfällt
Verwahrungsentgelt für Sparbücher pro Jahr	entfällt

1.2 Vermögenswirksames Sparen

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

1.3 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Erstellung eines Kontoauszugsduplikats auf Verlangen des Kunden	7,50 EUR
Münzgeldeinzahlungen	3,00 % vom Einzahlungsbetrag ¹
Bargeldein- und -auszahlung am Schalter	3,00 EUR

¹ Entfällt bei Einzahlungen von minderjährigen Kunden
134 200  10.25

Zinssätze für Einlagen

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

Produkt	Zinssatz
Sparkonto mit 3-monatiger Kündigungsfrist (Altprodukt)	0,10 %
Sparkonto mit 12-monatiger Kündigungsfrist (Altprodukt)	0,40 %
Sparkonto mit 48-monatiger Kündigungsfrist (Altprodukt)	0,40 %
PSD SparDirekt (Höchstsumme 1.000.000,00 €)	
bis 4.999,99 €	0,30 %
ab 5.000,00 € bis 49.999,00 €	0,50 %
ab 50.000,00 € bis 149.999,99 €	0,50 %
ab 150.000,00 € bis 1.000.000,00 €	0,50 %
PSD VL Sparen (Grundverzinsung)	1,35 %
PSD SparPlan (Grundverzinsung Altprodukt)	0,40 %
PSD Bonussparen (Grundverzinsung Altprodukt)	0,40 %
PSD Bonus-Sparplan (Grundverzinsung Altprodukt)	0,40 %
PSD TagesGeld Extra+ (Altprodukt)	
bis 9.999,99 €	0,30 %
ab 10.000,00 € bis 500.000,00 €	0,60 %
ab 500.000,01 €	0,40 %
PSD TagesGeld Extra35 (Altprodukt)	
bis 9.999,99 €	0,00 %
ab 10.000,00 € bis 500.000,00 €	1,10 %
ab 500.000,01 €	0,40 %
PSD TagesGeld Extra35 (2024) (Altprodukt)	
bis 9.999,99 €	0,00 %
ab 10.000,00 € bis 500.000,00 €	1,10 %
ab 500.000,01 €	0,40 %

3

Konto

3.1

Privatkunde

3.1.1

Kontoführung

Produkt	EUR
PSD GiroTreuePlus mit Lohn-/Gehalts-/Renteneingang ²	pro Monat 2,50 EUR
PSD GiroTreuePlus Flat mit Lohn-/Gehalts-/Renteneingang ³	pro Monat 5,00 EUR
PSD GiroTreuePlus ohne Lohn-/Gehalts-/Renteneingang	pro Monat 7,50 EUR
PSD GiroTreuePlus Flat ohne Lohn-/Gehalts-/Renteneingang	pro Monat 10,00 EUR
PSD GiroDepot als Verrechnungskonto für Wertpapierdepots	kostenlos
PSD 4[u]	kostenlos
PSD Basiskonto mit Lohn-/Gehalts-/Renteneingang ⁴	pro Monat 2,50 EUR
PSD Basiskonto ohne Lohn-/Gehalts-/Renteneingang	pro Monat 7,50 EUR

² Voraussetzung für die Anerkennung als Gehaltseingang ist die Bezeichnung der entsprechenden Zahlungseingänge als **Lohn-/Gehalts-/Rentengutschrift**, sowie die Verwendung der Verschlüsselung **SALA (Salary Payment)**, **PENS (Pension Payment)** bzw. des alten **Textschlüssels 53**

³ Voraussetzung für die Anerkennung als Gehaltseingang ist die Bezeichnung der entsprechenden Zahlungseingänge als **Lohn-/Gehalts-/Rentengutschrift**, sowie die Verwendung der Verschlüsselung **SALA (Salary Payment)**, **PENS (Pension Payment)** bzw. des alten **Textschlüssels 53**

⁴ Voraussetzung für die Anerkennung als Gehaltseingang ist die Bezeichnung der entsprechenden Zahlungseingänge als **Lohn-/Gehalts-/Rentengutschrift**, sowie die Verwendung der Verschlüsselung **SALA (Salary Payment)**, **PENS (Pension Payment)** bzw. des alten **Textschlüssels 53**

3.1.2 Kontoauszug

Bereitstellung durch das elektronische Postfach im Rahmen des PSD OnlineBanking (PSD Standard) für alle Kontomodelle	kostenlos
Bereitstellung durch Kontoauszugdrucker ⁵	1,50 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen ⁶	entfällt
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 6 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ⁷	1,50 EUR
Regelmäßige Zusendung von Kontoauszügen per Post auf Verlangen des Kunden ⁸	1,50 EUR
- Bei Versendung außerhalb Europas	1,70 EUR
Bereitstellung eines Zusatzauszuges (zusätzlich zum Regelversand)	2,50 EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlusssdublikats auf Verlangen des Kunden	
• maschinell (für die zurückliegenden 3 Monate)	pro Auszug 1,50 EUR
• maschinell (für mehr als 3 Monate zurückliegende Zeiträume)	pro Auszug 7,50 EUR
• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	20,00 EUR

3.1.3 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Erstellung einer Überweisungsbestätigung auf Wunsch des Kunden	1,00 EUR
Münzgeldeinzahlungen	3,00 % vom Einzahlungsbetrag ⁹
Bargeldeinzahlung auf Girokonten am Schalter	3,00 EUR ¹⁰

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank¹¹

Name der Bank (Zentrale): PSD Bank Rhein-Ruhr eG
Straße: Bismarckstr. 102
PLZ/Ort: 40210 Düsseldorf
Telefon: 0211-17079911
Telefax: 0211-17079822
Internet: www.psd-rhein-ruhr.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 Aufsichtsbehörde¹²

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

⁵ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

⁶ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

⁷ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

⁸ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

⁹ Entfällt bei Einzahlung von minderjährigen Kunden

¹⁰ Fällt nicht an bei Einzahlungen auf ein PSD 4[u] Girokonto

¹¹ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹² Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register¹³

Amtsgericht Düsseldorf GnR 470

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
- Rosenmontag
- gesetzliche Feiertage des Bundeslandes Nordrhein-Westfalen

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

Für Echtzeitüberweisungen ist jeder Tag eines Jahres ein Geschäftstag.

4.1.6 Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

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

¹³ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

4.2 Lastschriftverkehr

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung einer Lastschrift werden

- nur dann berechnet, wenn sie im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit diese bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt 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	0,20 Euro
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	2,50 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	entfällt
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	entfällt
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	entfällt

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)	3,00 EUR ¹⁴	kostenlos
mit unserer Mastercard (Kreditkarte)	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
mit unserer Visa Card (Kreditkarte)	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR ¹⁵

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz: – bis zu 4 Abhebungen pro Monat – jede weitere Abhebung	entfällt entfällt	kostenlos 1,02 EUR ¹⁶
– bei inländischen KI und KI in der EU ¹⁷ und den EWR-Staaten ¹⁸ , die ein direktes Kundenentgelt erheben können: – Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
– Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Maestro/V Pay) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,50 EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU ¹⁹ und den EWR-Staaten ²⁰ , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können: – Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/V Pay) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,50 EUR
– bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,50 EUR
– bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,50 EUR

¹⁴ Fällt nicht an bei Abhebungen vom PSD 4[u] Girokonto

¹⁵ Fällt nicht an bei Abhebungen vom PSD 4[u] Girokonto

¹⁶ Fällt nicht an bei Abhebungen vom PSD 4[u] Girokonto

¹⁷ 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).

¹⁸ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

¹⁹ 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).

²⁰ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– im Inland und Ausland	3,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR ²¹
(zzgl. 1,75 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz ²² bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten) ²³		
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 – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	15,00 EUR
– Ersatzkarte bei Verlust oder Zerstörung auf Kundenwunsch	15,00 EUR
– Ersatzkarte bei Namensänderung auf Kundenwunsch	kostenlos
– Ersatzkarte bei Diebstahl oder Missbrauch auf Kundenwunsch	kostenlos
– digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	5,00 EUR
PIN-Nachbestellung auf Kundenwunsch	7,50 EUR
PIN-Nachbestellung wegen Skimming auf Kundenwunsch	kostenlos

Auslandseinsatz²⁴

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder
bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten²⁵

1,75 % vom Umsatz mind. 1,75 EUR

4.4.2 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

– Ersatzkarte bei Verlust oder Zerstörung auf Kundenwunsch	15,00 EUR
– Ersatzkarte bei Namensänderung auf Kundenwunsch	kostenlos
– Ersatzkarte bei Diebstahl oder Missbrauch auf Kundenwunsch	kostenlos
PIN-Nachbestellung auf Kundenwunsch	15,00 EUR
PIN-Nachbestellung wegen Skimming auf Kundenwunsch	kostenlos
• zzgl. Versandkosten	
– bei Versendung im Inland	kostenlos
– bei Versendung in Europa	kostenlos
– bei Versendung weltweit	kostenlos
– bei Versendung per Kurier	entfällt
• Auslandseinsatz ²⁶ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ²⁷	1,75 % vom Umsatz

²¹ Fällt nicht an bei Abhebungen vom PSD 4[u] Girokonto

²² Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²³ Fällt nicht an bei Abhebungen vom PSD 4[u] Girokonto

²⁴ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

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, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

²⁶ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²⁷ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

- Sonstige Serviceleistungen
- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden
- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden
- Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden
- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden
- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden
- Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden

entfällt
entfällt
10,00 EUR
10,00 EUR
10,00 EUR
kostenlos

4.4.2.1 BasicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Visa)

- pro Jahr
- 24,00 EUR²⁸

4.4.2.2 ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

- pro Jahr
 - Zusatzkarte pro Jahr
- 36,00 EUR
entfällt

4.4.2.3 GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

- pro Jahr
 - Zusatzkarte pro Jahr
- 72,00 EUR²⁹
entfällt

4.4.2.4 Weitere Kartenprodukte

VR NetWorldCard (HBCI-Karte / Laufzeit 4 Jahre) einmalige Entgeltbuchung	20,00 EUR
oder	
VR NetWorldCard (HBCI-Karte / Laufzeit 4 Jahre) jährliche Entgeltbuchung auf Wunsch des Kunden	7,50 EUR

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.

²⁸ Für Inhaber des PSD 4[u] Girokontos fällt für die VISA BasicCard keine jährliche Gebühr an.

²⁹ Für volljährige Inhaber des PSD 4 [u] Girokontos fällt bei Nutzung als Gehaltskonto für die VISA GoldCard keine jährliche Gebühr an.

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 Wirtschaftsraums³⁰ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen³¹

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

- | |
|---|
| - montags bis donnerstags bis 16:30
- freitags bis 12:30 |
|---|

Uhr an Geschäftstagen der Bank.

Bei Echtzeitüberweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

– Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag ³²	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeitüberweisungsauftrag ³³	max. 10 Sekunden

– Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag ³⁴	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Überweisungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei ausgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Ausführung von Überweisungen bereits mit dem Gesamtpreis für ein Kontoführungs-Komplettpaket abgegolten ist (siehe 3 Konto).

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 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.

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

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

³⁴ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

4.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

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

	Überweisungsmodalitäten				
	je Überweisung				
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag	bei formloser oder telefonischer Erteilung**	je Überweisung per Selbstbedienungsterminal
Überweisungsart					
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	3,00 EUR ³⁵	kostenlos	kostenlos	3,00 EUR ³⁶	1,50 EUR ³⁷
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	3,00 EUR ³⁸	kostenlos	kostenlos	3,00 EUR ³⁹	1,50 EUR ⁴⁰
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	3,00 EUR ⁴¹	kostenlos	kostenlos	3,00 EUR ⁴²	1,50 EUR ⁴³
Echtzeitüberweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	3,00 EUR ⁴⁴	kostenlos	kostenlos	3,00 EUR ⁴⁵	1,50 EUR ⁴⁶
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	siehe 4.5.1.1.3.2	entfällt	entfällt	entfällt	entfällt

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

** Auch innerhalb des Telefonbankings.

Überweisung als Eilüberweisung

Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank

entfällt

Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister

15,00 EUR

Hinweis: Sollte die elektronische Übermittlung der Überweisung, aufgrund eines Umstands, den die Bank zu vertreten hat, nicht möglich sein, fallen für den Kunden auch bei beleghafter Überweisung und formloser oder telefonischer Erteilung keine Kosten an.

³⁵ Bei beleghaften Überweisungen von bis zum 31.03.2025 eröffneten PSD 4[u] Girokonten 2,50 EUR.

³⁶ Bei formlosen Aufträgen von bis zum 31.03.2025 eröffneten PSD 4[u] Girokonten 2,50 EUR.

³⁷ Fällt nicht an bei Überweisungen von PSD 4[u] Girokonten.

³⁸ Bei beleghaften Überweisungen von bis zum 31.03.2025 eröffneten PSD 4[u] Girokonten 2,50 EUR.

³⁹ Bei formlosen Aufträgen von bis zum 31.03.2025 eröffneten PSD 4[u] Girokonten 2,50 EUR.

⁴⁰ Fällt nicht an bei Überweisungen von PSD 4[u] Girokonten.

⁴¹ Bei beleghaften Überweisungen von bis zum 31.03.2025 eröffneten PSD 4[u] Girokonten 2,50 EUR.

⁴² Bei formlosen Aufträgen von bis zum 31.03.2025 eröffneten PSD 4[u] Girokonten 2,50 EUR.

⁴³ Fällt nicht an bei Überweisungen von PSD 4[u] Girokonten.

⁴⁴ Bei beleghaften Überweisungen von bis zum 31.03.2025 eröffneten PSD 4[u] Girokonten 2,50 EUR.

⁴⁵ Bei formlosen Aufträgen von bis zum 31.03.2025 eröffneten PSD 4[u] Girokonten 2,50 EUR.

⁴⁶ Fällt nicht an bei Überweisungen von PSD 4[u] Girokonten.

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 EUR
Alle Länder	bis zu 10.000,00 EUR	20,00
Alle Länder	ab 10.000,01 EUR	2,00 % des Überweisungsbetrages

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	0,70 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	10,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	10,00 EUR
Dauerauftrag im Rahmen des OnlineBankings:	
Einrichtung	kostenlos
Änderung	kostenlos
Wiederaufnahme nach Aussetzung	kostenlos
Dauerauftrag außerhalb des OnlineBankings:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	2,50 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	2,50 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	2,50 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 EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	unbegrenzt	kostenlos
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	unbegrenzt	kostenlos
Überweisung in Euro aus einem EWR-Mitgliedstaat	unbegrenzt	4,75
Überweisung in Fremdwährung aus einem EWR-Mitgliedstaat	unbegrenzt	5,00

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR⁴⁷) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung⁴⁸) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten⁴⁹)

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeitüberweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden⁵⁰.

4.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

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

Zielland	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung EUR
Alle Länder	bis zu 10.000,00 EUR	20,00
Alle Länder	ab 10.000,01 EUR	2,00 % des Überweisungsbetrages

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.

⁴⁷ 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.

⁴⁸ Zum Beispiel US-Dollar.

⁴⁹ 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).

⁵⁰ Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung EUR	als Echtzeitüberweisung in Euro EUR
SEPA-Drittstaaten in EUR ⁵¹	unbegrenzt	siehe 4.5.1.1.3.1	siehe 4.5.1.1.3.1
SEPA-Drittstaaten in Fremdwährung	siehe 4.5.1.1.3.2	siehe 4.5.1.1.3.2	entfällt
Übrige Länder	bis zu 10.000,00 EUR	20,00	entfällt
Übrige Länder	qb 10.000,01 EUR	2,00 ‰ des Überweisungsbetrages	entfällt

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	7,50 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	2,50 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	2,50 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	2,50 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.

⁵¹ 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	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung EUR
Überweisung in Euro aus einem Staat außerhalb des EWR	unbegrenzt	5,00
Überweisung in Fremdwährung aus einem Staat außerhalb des EWR	unbegrenzt	5,00

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

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

(1) Abrechnungskurs

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

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

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

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse

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

(4) Kursänderungen

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

4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung⁵² rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechsellkurs) in Euro um.

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

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

⁵² 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 Streitlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 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 Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht stellt unter https://www.bafin.de/DE/Verbraucher/BeschwerdenStreitschlichtung/BeiBaFinbeschwerden/BeiBaFinbeschwerden_node.html Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

4.8 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

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)	20,00 EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	entfällt
Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	kostenlos
Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	kostenlos
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks (nur Abholung)	Dispozins zzgl. 50,00 EUR
Bereitstellung eines Bankverrechnungsschecks	25,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	kostenlos
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	kostenlos
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	kostenlos

5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	5,00 EUR
in Fremdwährung:	5,00 EUR
zzgl. Courtage:	entfällt

5.2.2 per Bankscheck

in Euro:	5,00 EUR
in Fremdwährung:	5,00 EUR
zzgl. Courtage:	entfällt

5.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)

in Euro:	0,10 ‰,	mindestens maximal (ggf. zzgl. weiterer Fremdgebühren)	10,00 EUR 100,00 EUR
in Fremdwährung:	0,10 ‰,	mindestens maximal (ggf. zzgl. weiterer Fremdgebühren)	10,00 EUR 100,00 EUR
zzgl. Courtage:			entfällt

5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut ⁵³	-----
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

- werden nicht angeboten

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.

⁵³ Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

6	Kredite	
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	
6.1.1	bei der Kreditbearbeitung	
	Umwandlung in eine andere Kredit-/Darlehensart auf Wunsch des Kunden (gilt nur bei Baufinanzierungen und nicht bei Prolongationen)	100,00 EUR
	Bereitstellungsprovision (nach Ablauf von 12 Monaten bei Neubauvorhaben und nach 6 Monaten für sonstige Finanzierungen auf den jeweils nicht ausgezahlten Darlehensbetrag)	0,25 % pro Monat
	Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden ⁵⁴	je 7,50 EUR
	Restschuldbescheinigung auf Wunsch des Kunden	20,00 EUR
	zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan ⁵⁵	je 10,00 EUR
	außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden ⁵⁶	10,00 EUR
	Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	entfällt
	Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	entfällt
	Schuldhafentlassung eines oder mehrerer Darlehensnehmer aus einem Verbraucherdarlehensvertrag auf Wunsch des Kunden ⁵⁷	750,00 EUR
	Kaufpreissicherstellung (auf Wunsch des Kunden)	250,00 EUR
6.1.2	bei der Sicherheitenbearbeitung	
	Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	15,00 EUR
	Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren)	entfällt
	Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet; (zzgl. Auslagen)	100,00 EUR bis max. 750,00 EUR
	Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen)	entfällt
	sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	100,00 EUR
	Erteilung von Treuhandaufträgen	kostenlos
	Abwicklung von Treuhandaufträgen	kostenlos
6.2	Avale	
	Provision je angefangenem Kalenderjahr	1,00 % des verbürgten Betrages, mindestens 50,00 EUR

⁵⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

⁵⁵ Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

⁵⁶ Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobiliär-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

⁵⁷ Entgelt wird nur erhoben, wenn die Entlassung nicht auf einer rechtlichen Verpflichtung beruht.

6.3 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Änderung der Darlehensrate / Laufzeitenstreckung bei Allgemeinen-Verbraucher-Darlehen	20,00 EUR
Erstellung einer Kopie des Darlehensvertrages (auf Kundenwunsch)	15,00 EUR
Vereinbarung eines dritten Besichtigungstermins	100,00 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	25,00 EUR
Bankauskunft im Ausland einholen	entfällt
sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)	25,00 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	25,00 EUR
------------------	-----------

8 Schrankfächer/Verwahrstücke

Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für

- Mieter mit PSD GiroTreuePlus-Konto in der Filiale Düsseldorf pro Kalenderjahr (brutto)

• Größe M (49 mm)	60,00 EUR
• Größe L (118 mm)	80,00 EUR
• Größe XL (190 mm)	110,00 EUR

Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für

- Mieter ohne PSD GiroTreuePlus-Konto in der Filiale Düsseldorf pro Kalenderjahr (brutto)

• Größe M (49 mm)	80,00 EUR
• Größe L (118 mm)	110,00 EUR
• Größe XL (190 mm)	150,00 EUR

Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) in der Filiale Dortmund pro Kalenderjahr (brutto)

• Größe S 40 mm	57,12 EUR
• Größe M 90 mm	71,40 EUR
• Größe L 140 mm	85,68 EUR
• Größe XL 220 mm	114,24 EUR

Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt)	entfällt
--	----------

Mietpreis für Sparbuchschießfächer (inkl. USt) für	entfällt
--	----------

9 Wertpapiergeschäft

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

9.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)

	Ausführung im Inland	Ausführung im Ausland	
Ordererteilung per	Provision: % vom Kurswert	innerhalb der europäischen Währungsunion Provision: % vom Kurswert	außerhalb der europäischen Währungsunion Provision: % vom Kurswert
PSD OnlineBrokerage	4,95 € zzgl. 0,25 %, max. 69,95 €	30,00 € zzgl. 0,25 %, max. 69,95 €	40,00 € zzgl. 0,25 %, max. 69,95 €
PSD ServiceDirekt, Berater, schriftlich im Modell PSD DepotKlassik	30,00 € zzgl. 1,00 %	nicht möglich	nicht möglich
PSD ServiceDirekt, Berater, schriftlich im Modell PSD DepotDirekt	nicht möglich	nicht möglich	nicht möglich

Entgelt pro Sparplanausführung (nur im PSD OnlineBrokerage)

pro Order/Sparrate 1,50 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,⁵⁸ -änderung und -streichung 2,50 EUR pro Auftrag

Limitvormerkung, -änderung und -streichung per OnlineBrokerage kostenlos

Zeichnungsentgelt für Neuemissionen⁵⁹ 5,00 EUR pro Auftrag

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	Zum jeweiligen Ausgabepreis	Zum jeweiligen Ausgabepreis
Sonstige Gesellschaften	Orderentgelte siehe 9.1.1	Orderentgelte siehe 9.1.1
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	Zum jeweiligen Ausgabepreis	Zum jeweiligen Ausgabepreis
Sonstige Gesellschaften	Orderentgelte siehe 9.1.1	Orderentgelte siehe 9.1.1
Rückgabe von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes	Zum jeweiligen Ausgabepreis	Zum jeweiligen Ausgabepreis
Sonstige Gesellschaften	Orderentgelte siehe 9.1.1	Orderentgelte siehe 9.1.1

⁵⁸ Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

⁵⁹ Wird nur berechnet, wenn der Auftrag geändert oder gestrichen wird oder keine Zuteilung erfolgt.

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. 31.12.⁶⁰

Depotführung Modell PSD DepotDirekt	Preise pro Quartal
Grundpreis inkl. USt	0,00 EUR bei Erteilung mindestens 1 börslichen Order pro Quartal, ansonsten 19,90 EUR pro Quartal
- zzgl. Kurswert des Depotbestandes	0,00 EUR bei Erteilung mindestens 1 börslichen Order pro Quartal, ansonsten pro Quartal zzgl. 0,03 % vom Kurswert des Depotbestandes am Quartalsende
- inkludierte Transaktionen	1 börsliche Online-Order pro Jahr
Maximalpreis pro Quartal inkl. USt	100,00 EUR
Depots ohne Bestand	19,90 EUR pro Quartal

Depotführung Modell PSD DepotKlassik	Preise pro Quartal
Grundpreis inkl. USt	19,90 EUR pro Quartal
- zzgl. Kurswert des Depotbestandes	pro Quartal zzgl. 0,03 % vom Kurswert des Depotbestandes am Quartalsende
- inkludierte Transaktionen	keine
Maximalpreis pro Quartal inkl. USt	unbegrenzt
Depots ohne Bestand	19,90 EUR pro Quartal

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

Girosammelverwahrung	150,00 EUR
Streifbandverwahrung	entfällt
Wertpapierrechnung	entfällt

9.2.3 Kapitalveränderungen

An- und Verkauf von Bezugsrechten

	Inland EUR	Ausland EUR
Kurswert bis 9,99 €	kostenlos	6,00
Kurswert ab 10,00 €	2,50	6,00

9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt)	entfällt
Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden	gem. 9.1.1 EUR
Ausübung von Wandelrechten	gem. 9.1.1 EUR

⁶⁰ Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

9.2.5	Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)⁶¹	
	pro Auftrag	kostenlos
9.2.6	Bearbeitung von Kundenaufträgen im Zusammenhang mit Kapitalertrag- und Körperschaftsteuern sowie ausländischen Quellensteuern (inkl. USt)	
	Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen (exklusive etwaiger Fremdspesen)	11,90 EUR
9.2.7	Auf Kundenwunsch Erstellen von:	
	Depotaufstellung (inkl. USt)	20,00 EUR
	Zweitschriften (inkl. USt)	20,00 EUR
	Jahressteuer-/Verlustbescheinigung (Ersatzbescheinigung/Zweitdruck) (inkl. USt)	20,00 EUR
9.2.8	Weitere Dienstleistungen	
	Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	entfällt
	Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden (inkl. USt)	35,70 EUR
	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	
	Ausbuchung wertloser Depotbestände (inkl. USt)	je Posten 11,90 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	entfällt
	Fremdwährungskupons	entfällt
	EUR-Gutschrift	entfällt
	Währungsgutschrift	entfällt
9.3.2	Hereinnahme von Wertpapieren zum Umtausch/Stücketausch (inkl. USt)	entfällt
9.3.3	Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt)	
	Inland	entfällt
	Ausland	entfällt
9.3.4	Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt)	entfällt
10	Sonstiges	
	Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	11,90 EUR
	– ansonsten ⁶²	10,00 EUR
	Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	kostenlos

⁶¹ Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

⁶² Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobilien-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für

Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	kostenlos
Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	entfällt
Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde	
–inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	je angefangener Stunde 35,70 EUR
–ansonsten	je angefangener Stunde 30,00 EUR
Vertrag zugunsten Dritter	
–inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	35,70 EUR
–ansonsten	30,00 EUR
Einrichtung Mietkautionskonto auf den Namen des Mieters	30,00 EUR
Kontoübertragungen innerhalb der PSD Bank zu Lebzeiten	pro Konto 15,00 EUR
Kontoumschreibungen innerhalb der PSD Bank zu Lebzeiten	pro Konto 15,00 EUR
Abtretung/Verpfändung von Guthabenforderungen	pro Konto 30,00 EUR
Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)	entfällt
Ertragnisaufstellung	
–maschinell erstellt (ohne Wertpapiererträge)	7,50 EUR
–maschinell erstellt (mit Wertpapiererträgen inkl. USt) (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	8,93 EUR
–manuell erstellt (ohne Wertpapiererträge)	20,00 EUR
–manuell erstellt (mit Wertpapiererträgen inkl. USt) Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
Kontosperre im Auftrag des Kunden	kostenlos
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) ⁶³	
–inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	11,90 EUR
–ansonsten	10,00 EUR
Mahnung ⁶⁴	
–inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	5,95 EUR
–ansonsten	5,00 EUR
Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht)	
–inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	je angefangener Stunde 35,70 EUR
–ansonsten	je angefangener Stunde 30,00 EUR
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden	entfällt
Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	

Nacherstellung von Anlagebestätigungen, VL-Bescheinigungen, Zinsbescheinigungen	je Stück 7,50 EUR
Zusendung einer Finanzübersicht (im Auftrag des Kunden ausgeführt)	7,50 EUR
Änderung des Abbuchungstermins	10,00 EUR

Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

⁶³ Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

⁶⁴ 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.

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.