Preis- und Leistungsverzeichnis der Volksbank Düsseldorf Krefeld Neuss eG

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

Volksbank Düsseldorf Krefeld Neuss eG

Erstellt: 01.11.2026

Inhaltsverzeichnis

1. Sparkonto 5
1.1 Allgemeine Entgelte 5
1.2 Vermögenswirksames Sparen 5
2. Zinssätze für Einlagen 5
3. Verträge nach dem AVmG (Riesterrente) 5
4. Privatkonto 5
4.1 Kontoführung und Verwahrentgelt 5
4.2 Kontoauszug Privatkonten 8
5. Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden 8
5.1 Allgemeine Informationen zur Bank 8
5.1.1 Name und Anschrift der Bank 8
5.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde 8
5.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register 8
5.1.4 Vertragssprache 8
5.1.5 Geschäftstage der Bank 9
5.1.6 Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung 9
5.2 Lastschriftverkehr 9
5.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift 9
5.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift 10
5.3 Bargeldverkehr 11
5.3.1 Sonstiges 12
5.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr 13
5.4.1 Debitkarten 13
5.4.2 Kreditkarten 13
5.4.3 Ausführungsfrist 14
5.5 Überweisungsverkehr 14
5.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen 15
5.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten) ... 19
5.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften 22
5.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge 22
5.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen 22
5.7 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit ... 23
5.8 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen 23
6. Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden 23

6.1 Allgemein 24
6.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage) 24
6.2.1 per Verrechnungsscheck 24
6.2.2 per Bankscheck 25
6.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten) 25
6.4 Wertstellungen im Scheckverkehr 25
6.4.1 bei Gutschriften 25
6.4.2 bei Belastungen 25
6.5 Reiseschecks 25
6.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften 26
6.7 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen 26
7. Kredite 26
7.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft 26
7.1.1 bei der Kreditbearbeitung 26
7.1.2 bei der Sicherheitenbearbeitung 27
7.2 Avale 27
7.3 Weitere Entgeltpflichtige Dienstleistungen 27
8. Auskünfte 27
8.1 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) 27
8.2 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) 27
9. Schrankfächer/Verwahrstücke 27
10. Wertpapiergeschäft 28
10.1 Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft) 28
10.1.1 Kauf und Verkauf (Provision) 28
10.1.2 Erwerb und Rückgabe von Investmentanteilen (außerbörslich) 31
10.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung 31
10.2.1 Entgelt für die Verwahrung von Wertpapieren (inkl. USt) 31
10.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt) 32
10.2.3 Kapitalveränderungen 32
10.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten 32
10.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt) 32
10.2.6 Bearbeitung von Kundenaufträgen im Zusammenhang mit Kapitalertrag- und Körperschaftsteuern sowie ausländischen Quellensteuern (inkl. USt) 32
10.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von 32
10.2.8 Weitere Dienstleistungen 33
10.3 Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte) 33

10.3.1 Hereinnahme von fälligen Wertpapieren und Kupons zum Inkasso (sofern einlösende Stelle nicht Zahlstelle ist) (inkl. USt) 33
10.3.2 Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt) 33
10.3.3 Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt) 119,00 EUR 33
11. EBL (Electronic Banking) 34
12. Sonstiges 35
13. Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit 36

1. Sparkonto

1.1 Allgemeine Entgelte

Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	0,00 EUR
Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	0,00 EUR
Bearbeitung einer Verlustmeldung zur Auszahlung des vorhandenen Kontoguthabens und Kontoauflösung[1] (zzgl. evtl. Kosten für Aufgebotsverfahren)	25,00 EUR
Anlage Mietkautionskonto auf den Namen des Vermieters	50,00 EUR
Hausverwalterwechsel	100,00 EUR

1.2 Vermögenswirksames Sparen

Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)	25,00 EUR

2. Zinssätze für Einlagen

Die Zinssätze für Einlagen entnehmen Sie bitte unserem Preisaushang. Bei Fragen hierzu sind Ihnen unsere Kundenberater gerne behilflich.

3. Verträge nach dem AVmG (Riesterrente)

VR-RentePlus Ansparphase*	
– Kontoführung	0,00 EUR
– Zulagenantrag	0,00 EUR
– Verwaltungskosten, pro Jahr	10,00 EUR
– Vertragswechsel / Kündigung auf Kundenwunsch	100,00 EUR
– Vertragswechsel in hausfremdes Produkt auf Kundenwunsch	100,00 EUR
– Übertragung an Erben	0,00 EUR
– Auszahlung zur Bildung von Wohneigentum (§ 92a EStG)	0,00 EUR
– Gebühr für die einmalige Auszahlung am Ende der Ansparphase	0,00 EUR
– Übergang von der Ansparphase zur Auszahlungsphase	0,00 EUR

4. Privatkonto

4.1 Kontoführung und Verwahrentgelt

[1] Wird nur berechnet, wenn der Kunde den Verlust oder die Beschädigung seiner Sparurkunde zu vertreten hat.
* Zu diesem Produkt werden keine Neuverträge angeboten.

Kontomodell[2]	PremiumKonto	KomfortKonto	SmartKonto[3]	BasisKonto[4]
Kontoführung pro Monat	19,50	12,50	4,50 / 6,50[5]	7,50
Entgelt für die Verwahrung von Einlagen für Kontoeröffnungen ab dem 01.03.2020	0,00% p.a.	0,00% p.a.	0,00% p.a.	-
Zugangswege				
Persönliche Beratung	√	√	√	√
Nutzung OnlineBanking	√	√	√	√
Nutzung SB-Terminal	√	√	√	√
Nutzung Mobile-Banking	√	√	√	√
Basisleistungen (SEPA-Zahlungsverkehr)				
Buchungsposten[6]:				
Freiposten pro Monat	unbegrenzt	50[7]	50[8]	-
Überweisung beleghaft	√	0,35	2,75	2,75
Überweisung SB-/Online	√	0,35	0,35	0,35
Dauerauftrag	√	0,35	0,35	0,35
Gutschrift einer Überweisung	√	0,35	0,35	0,35
Lastschrift	√	0,35	0,35	0,35
Scheckeinlösung	√	0,35	0,35	0,35
Scheckeinreichung	√	0,35	2,75	2,75
Bargeldein-/auszahlung am Schalter	√	0,35	2,75	2,75
Bargeldein-/auszahlung am Geldautomaten	√	0,35	0,35	0,35
Komfortleistungen				
girocard (Debitkarte) pro Jahr	√	√	12,00	12,00
digitale girocard (Debitkarte) pro Jahr	√	√	3,00[9]	-
Nutzung von über 13.500 Geldautomaten und Kontoauszugsdrucker der Volks- und Raiffeisenbanken im Bundesgebiet	√	√	√	√
Ausgabe einer Kreditkarte pro Jahr (Bonität vorausgesetzt)				
o ClassicCard Mastercard/ Visa Card, je Karte	√[10]	30,00[11]	30,00[11]	-
oder				
o GoldCard Mastercard/ Visa Card, je Karte	√[10]	80,00[11]	80,00[11]	-
o BasicCard Mastercard oder Visa Card	20,00	20,00	20,00	-
SecureGo plus / Benachrichtigungsdienste je Direktfreigabe/Nachricht[12]	√	√	10 frei pro Monat danach 0,10	5 frei pro Monat danach 0,10
Sm@rtTAN-Photo-Leser (inkl. USt.) pro Stück	√	25,00	25,00	25,00
Umzugsservice	√	√	√	√

[2] Preise in Euro.
√= Leistung ist im monatlichen Grundpreis enthalten.
[3] Voraussetzungen: Online Banking / elektronisches Postfach / elektronischer Kontoauszug.
[4] Zahlungsdienstkonto ohne Kreditgeschäft.
[5] Die Kontoführung erfolgt zu 4,50 EUR bei einem monatlichen Durchschittssaldo von 2.500,00 EUR. Bei Unterschreitung fallen in dem Monat Kontoführungsgebühren in Höhe von 6,50 EUR an.
[6] Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
[7] Umfasst alle Buchungsposten.
[8] Umfasst: Bargeldein-/ Bargeldauszahlungen am Geldautomaten, Überweisungen beleglos/-service/SB-Terminal, Scheckeinlösungen, Daueraufträge, Gutschriften und Lastschriften.
[9] Die digitale girocard wird nur dann bepreist, wenn der Kunde keine physische girocard zu diesem Konto hat
[10] Eine Classic- oder GoldCard für den Kontoinhaber inklusive; jede weitere Karte 30,00 EUR/80,00 EUR
[11] pro Jahr mit umsatzabhängiger Rückvergütung siehe Punkt 5.4.2
[12] Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der Direktfreigabe ein vom Kunden autorisierter Auftrag ausgeführt worden ist.

Kontomodell[13]	meinKonto[14]	Verrechnungs-Konto[15]	VR-Währung
Kontoführung pro Monat	√	√	15,00
Entgelt für die Verwahrung von Einlagen für Kontoeröffnungen ab dem 01.03.2020	0,00% p.a.	0,00% p.a.	Referenzzinssatz[16] Der jeweiligen Währung abzgl. 1,25% Abschlag ohne Staffelung
Zugangswege			
Persönliche Beratung	√	√	√
Nutzung OnlineBanking	√	√	√
Nutzung SB-Terminal	√	√	√
Nutzung Mobile-Banking	√	√	√
Basisleistungen (SEPA-Zahlungsverkehr)			
Buchungsposten[17]:			
Überweisung beleghaft	√	√	1,00
Überweisung SB-/Online	√	√	0,60
Dauerauftrag	√	√	0,60
Gutschrift einer Überweisung	√	√	0,60
Lastschrift	√	√	0,60
Scheckeinlösung	√	√	0,60
Scheckeinreichung	√	√	1,00
Bargeldein-/auszahlung am Schalter	√	√	-
Bargeldein-/auszahlung am Geldautomaten	√	√	-
Komfortleistungen			
Ausgabe einer girocard (Debitkarte) pro Jahr	√	√[18]	-
digitale girocard (Debitkarte) pro Jahr	√	-	-
Nutzung von über 13.500 Geldautomaten und Kontoauszugsdrucker der Volks- und Raiffeisenbanken im Bundesgebiet	√	√	-
Ausgabe einer Kreditkarte für den Kontoinhaber pro Jahr (Bonität vorausgesetzt) o Mastercard/ Visa BasicCard, je Karte oder o Mastercard/ Visa ClassicCard, je Karte	√ √	√ √	- -
SecureGo plus / Benachrichtigungsdienste je Direktfreigabe/Nachricht[19]	√	5 frei pro Monat danach 0,10	5 frei pro Monat danach 0,10
Sm@rtTAN-Photo-Leser (inkl. USt.) pro Stück	25,00	25,00	25,00
Umzugsservice	√	√	√

[13] Preise in Euro.
√= Leistung ist im monatlichen Grundpreis enthalten.
[14] Kontoangebot nur für Einzelkunden der Altersgruppe bis 29 Jahre (Kinder, Schüler, Studenten, Auszubildende, Freiwilligendienstleistende) - bei Gehaltseingang > 1.750,00 € wird der Kunde auf die Umstellung in das Standard-Girokontomodell "SmartKonto" hingewiesen.
[15] Das "VerrechnungsKonto" ist nicht für den Zahlungsverkehr zugelassen.
[16] Die Überprüfung des Referenzzinssatzes erfolgt vierteljährlich. Der für die jeweilige Währung gültige Referenzzinssatz wird bei Kontoeröffnung vereinbart und kann bei Ihrem Berater erfragt werden.
[17] Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
[18] In diesem Modell wird ausschließlich das Kartenprodukt "girocard Verrechnungskonten" angeboten (ohne Zahlungsfunktion)
[19] Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der Direktfreigabe ein vom Kunden autorisierter Auftrag ausgeführt worden ist.

4.2 Kontoauszug Privatkonten[20]

durch Kontoauszugdrucker[21]		0,10 EUR
elektronischer Kontoauszug		0,00 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen		0,10 EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplikats auf Verlangen des Kunden[22]		
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)		5,00 EUR
• manuell im Verfahren der Umsatzverdichtung	je Monat	5,00 EUR

Regelmäßige Erstellung und Zusendung von Kontoauszügen als Sonderleistung auf Verlangen des Kunden bei Entgeltvereinbarung:

• Auszugserstellung	je Auszug	0,10 EUR

Porto (blattabhängig)

Zusendung von Auszügen DIN C6			Zusendung von Auszügen DIN A4		
• 1 - 8	Blätter	-	1 - 3	Blätter	1,50 EUR
• 9 - 16	Blätter	-	4 - 8	Blätter	2,00 EUR
• 17 - max.160	Blätter	-	9 - max. 50	Blätter	3,00 EUR

5. Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

5.1 Allgemeine Informationen zur Bank

5.1.1 Name und Anschrift der Bank[23]

Name der Bank (Zentrale):	Volksbank Düsseldorf Krefeld Neuss eG
Straße:	Königsallee 98a
PLZ/Ort:	40215 Düsseldorf
Telefon:	+49 211/38 02-0
Telefax:	+49 211/38 02-200
Internet:	www.volksbank-dkn.de

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

5.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde[24]

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

5.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register[25]

Amtsgericht Düsseldorf GnR 580

5.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

[20] Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt
[21] Preis gilt nur für das Produkt SmartKonto
[22] Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.
[23] Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.
[24] Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.
[25] Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

5.1.5 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
- Christi Himmelfahrt
- Fronleichnam
- Allerheiligen
- Rosenmontag

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.

5.1.6 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.

5.2 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 4.1 „Kontoführung“)

5.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

5.2.1.1 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 5.1.5.

5.2.1.2 Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	3,00 EUR
Manuelle Begleitzettelfreigabe bei Lastschrifteinreichung in Dateiform	10,00 EUR

5.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

5.2.2.1 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 5.1.5.

5.2.2.2 Entgelte

Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	3,00 EUR
Manuelle Begleitzettelfreigabe bei Lastschrifteinreichung in Dateiform	10,00 EUR

5.3 Bargeldverkehr

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 4.1 „Kontoführung“).
- zzgl. evtl. anfallender Buchungsposten[26]:

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit **unserer** girocard (Debitkarte)	0,00 EUR	0,00 EUR
mit **unserer** Mastercard (Kreditkarte)	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
mit **unserer** Visa Karte (Kreditkarte)	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
Bargeldeinzahlung		
auf eigene Konten in unserer Bank:		
mit **unserer** girocard (Debitkarte)	0,00 EUR	0,00 EUR

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	0,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU[27] und den EWR-Staaten[28] , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Maestro/VPAY) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU[29] und den EWR-Staaten[30] , die kein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/VPAY) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR

mit Mastercard/Visa Karte (Kreditkarte) **mit Mastercard/Visa Karte (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
(zzgl. 1,00 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz[31] 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.		

[26] abhängig je nach Kontomodell und Ausführungsart. (siehe 4.1 „Kontoführung“)
[27] 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).
[28] EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).
[29] 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).
[30] EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).
[31] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 5.6 dieses Verzeichnisses.

5.3.1 Sonstiges

Kleingeld / Rollengeld :

Nutzung Kleingeldzählmaschine/-einzahlautomat:

Keine Nutzung und Entsorgung für Nichtkunden
Hinweis:
Sollte es dennoch zu einer Münzgeldtransaktion kommen, erheben wir 10% des Zählbetrages mind. 5,00 EUR

Privatkonten:

- Kleingeld zählen, einzahlen oder wechseln

Tagessumme bis 10,00 EUR	0,00 EUR
Tagessumme über 10,00 EUR bis 100,00 EUR	je Vorgang 2,50 EUR
Tagessumme über 100,00 EUR	5 % des Zählbetrages[32]

Geschäftskonten:

- Kleingeld zählen, einzahlen oder wechseln	5 % des Zählbetrages, mindestens	5,00 EUR
- Bei Nutzung des Safebag-Verfahrens[33]	3 % des Zählbetrages, mindestens	5,00 EUR

Münzgeldrollenausgabe

Rollenausgabe am Rollengeber / am Schalter an eigene Kunden	je Rolle 0,50 EUR
Rollenausgabe am Rollengeber / am Schalter an fremde Kunden	je Rolle 1,00 EUR

Einreichung von beschädigten und/oder nicht mehr umlauffähigen Banknoten
Bearbeitung und Einreichung von beschädigten bzw. nicht mehr umlauffähigen Banknoten bei der Deutschen Bundesbank im Kundenauftrag

- pro Vorgang (die Gebühr fällt erfolgsunabhängig an) 10,00 EUR

[32] Einzahlung auf MeinKonto bis zum 18. Lebensjahr, VR-Go, VR-PrimaxPlus / VR-GoPlus, VR-Primax-/VR-Go-Sparen, VR-Primax-/VR-Go-Sparen (Karte) und VR-VereinsKonto bis 100 EUR kostenfrei.
[33] Das Safebag-Verfahren ist für Vereinskonten kostenfrei.

5.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr[34]

5.4.1 Debitkarten

5.4.1.1 Girocard

- girocard Debit Mastercard – Ausgabe einer Debitkarte		pro Jahr 12,00 EUR
- digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte		pro Jahr 3,00 EUR[35]
- VR-CashCard		pro Jahr 12,00 EUR
- Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[36] girocard Debit Mastercard		12,00 EUR
- PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden[37]		5,00 EUR
Auslandseinsatz[38] beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[39]	1,00 % vom Umsatz	mind. 0,77 EUR max. 3,83 EUR

5.4.1.2 VR-SparCard

- PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden[40]		5,00 EUR

5.4.1.3 Sonstiges

- Einzelbestellung einer Karte, sofern keine Sammelbestellung möglich ist		25,00 EUR

5.4.2 Kreditkarten

• Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden[41]		15,00 EUR
- bei Designwechsel per sofort		20,00 EUR
- bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung		0,00 EUR
• PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden[42]		5,00 EUR
• zzgl. Versandkosten		
- bei Versendung per Kurier auf Wunsch des Kunden		100,00 EUR
Auslandseinsatz[43] beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten[44]		1,00 % vom Umsatz
• Sonstige Serviceleistungen		
- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden		jeweilige Fremdkosten von Visa / Mastercard (mind. 95,00 USD)
- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden		jeweilige Fremdkosten von Visa / Mastercard (mind. 148,00 USD)
- Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden[45]		5,00 EUR
- Bestellung physische Karte zu bereits bestehender digitaler Karte		0,00 EUR

[34] Preise abhängig vom jeweiligen Kontomodell, siehe Punkt 4.1 Kontoführung und Verwahrentgelt.
[35] Die digitale girocard wird nur dann bepreist, wenn der Kunde keine physische girocard zu diesem Konto hat
[36] 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.
[37] Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.
[38] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 5.6 dieses Verzeichnisses.
[39] 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.
[40] Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.
[41] 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.
[42] Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.
[43] Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 5.6 dieses Verzeichnisses.
[44] 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.
[45] Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

5.4.2.1 ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa / als physische oder digitale Karte)

- pro Jahr 30,00 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr 30,00 EUR

Umsatzabhängige Rückvergütung
- ab 5.000 EUR Jahresumsatz (nur Händlerumsätze, ohne GAA) 7,50 EUR Erstattung
- ab 10.000 EUR Jahresumsatz (nur Händlerumsätze, ohne GAA) 15,00 EUR Erstattung

5.4.2.2 GoldCard - Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa / als physische oder digitale Karte)

- pro Jahr 80,00 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr 80,00 EUR

Umsatzabhängige Rückvergütung
- ab 5.000 EUR Jahresumsatz (nur Händlerumsätze, ohne GAA) 20,00 EUR Erstattung
- ab 10.000 EUR Jahresumsatz (nur Händlerumsätze, ohne GAA) 40,00 EUR Erstattung

5.4.2.3 BasicCard - Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa / als physische oder digitale Karte)

- pro Jahr 20,00 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr 20,00 EUR

5.4.2.4 BusinessCard - Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

- pro Jahr 30,00 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr 30,00 EUR

5.4.2.5 Visa BusinessCard Gold – Ausgabe einer Kreditkarte

- pro Jahr 110,00 EUR

5.4.2.6 Exclusive Card - Ausgabe einer Kreditkarte (Holz schwarz)

- pro Jahr 219,00 EUR

5.4.2.7 Exclusive Card Plus - Ausgabe einer Kreditkarte (Metall)

- pro Jahr 349,00 EUR

5.4.3 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 5.1.5.

5.5 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 Online-Banking) 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.

5.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums[46] (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen[47]

5.5.1.1 Überweisungsauftrag

5.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für beleghafte Überweisungen

Montags, Mittwochs und Freitags 15.00	Uhr an Geschäftstagen der Bank.

Dienstags und Donnerstags bis 17.00	Uhr an Geschäftstagen der Bank.

Bei Echtzeitüberweisungen gibt es keine Annahmefristen.
Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 5.1.5.

5.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

- Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag[48]	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag[49]	max. 10 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag[50]	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 5.1.5.

5.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweis:
Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Überweisungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit diese bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 4.1 „Kontoführung").

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

[47] Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Dänische Krone, Estnische Krone, Isländische Krone, Lettischer Lats, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

[48] Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking, Datenträgeraustausch (DTA) oder Datenfernübertragung (DFÜ).

[49] Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr" Nummer 1.4.

[50] Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking, Datenträgeraustausch (DTA) oder Datenfernübertragung (DFÜ).

5.5.1.1.3.1 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 zzgl. der Buchungsposten[51]:

	Überweisungsmodalitäten			
	je Überweisung vom Zahlungskonto			
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag	bei formloser Erteilung**
Überweisungsart				
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,00 EUR	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	0,00 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	0,00 EUR	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	0,00 EUR

* Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).
** z. B. telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking.

Überweisung als Eilüberweisung

Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister 25,00 EUR

Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung	als telegrafische Überweisung zusätzlich
	bis 12.500,00 EUR	10,00 EUR	25,00 EUR
	über 12.500,00 EUR	1,5‰	25,00 EUR

5.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

[51] abhängig je nach Kontomodell und Ausführungsart. Berechnung nur, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist (siehe 4.1).

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

Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung EUR
alle	bis zu 12.500 EUR	15,00 EUR zzgl. Courtage 0,25‰ mind. 3,00 EUR
alle	über 12.500 EUR	1,5 ‰ zzgl. Courtage 0,25‰ mind. 3,00 EUR max. 100,00 EUR

5.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	3,00 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	35,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	35,00 EUR
Manuelle Begleitzettelfreigabe bei Überweisungseinreichung in Dateiform	10,00 EUR
Dauerauftrag in EUR:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	abhängig vom Kontenmodell EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	abhängig vom Kontenmodell EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	abhängig vom Kontenmodell EUR
Dauerauftrag nicht in EUR: Einrichtung/Änderung/Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	2,50 EUR
NSTP-Zuschlag zzgl.	15,00 EUR
Expresszahlung zzgl.	10,00 EUR

5.5.1.2 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 4.1 „Kontoführung").
- zzgl. der Buchungsposten werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	**Überweisungsbetrag** bis zu EUR	**Konventionelle Abwicklung** EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	unbegrenzt	0,00
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	unbegrenzt	0,00
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	bis zu 12.500 EUR	10,00 EUR
	über 12.500 EUR	1,5 ‰ zzgl. Courtage 0,25 ‰, mind. 3,00 EUR

Eingänge in Fremdwährung zugunsten vorhandener Fremdwährungskonten, werden ungeachtet der Betragshöhe auf diesem gutgeschrieben.

Eingänge in Fremdwährungen, zu denen kein entsprechendes Fremdwährungskonto besteht, werden ohne Nachfrage in die Währung des angegebenen Kontos konvertiert.

5.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR[52]) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung[53]) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten[54])

5.5.2.1 Überweisungsaufträge

5.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.
Bei Echtzeit-Überweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden.[55]

5.5.2.1.2 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 4.1 „Kontoführung“).

5.5.2.1.2.1 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	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
Alle	bis zu 12.500 EUR	1,5 ‰ vom Umsatz, mind. 15,00 EUR zzgl. Courtage 0,25 ‰, mind. 3,00 EUR
Alle	über 12.500 EUR	1,5 ‰ vom Umsatz zzgl. Courtage 0,25 ‰, mind. 3,00 EUR

[52] 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.

[53] Zum Beispiel US-Dollar.

[54] 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).

[55] Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

5.5.2.1.2.2 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 (Nachbelastung im Falle einer erhöhten Rechnungsstellung seitens der Auslandsbank vorbehalten)
- 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.
- Bei einem Überweisungsauftrag werden von der Bank folgende Entgelte zzgl. der Buchungsposten[56] berechnet:

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung		als Echtzeit-Überweisung in Euro in SEPA-Drittstaaten zzgl.[57]
		0	1	0
alle	bis zu 12.500 EUR	1,5 ‰ vom Umsatz, mind. 15,00 EUR zzgl. Courtage 0,25 ‰, mind. 3,00 EUR	Abwicklung 1,5 ‰ vom Umsatz, mind. 15,00 EUR zzgl. Courtage 0,25 ‰ mind. 3,00 EUR + Fremdgeb. 20,00 EUR	0,00 EUR
alle	über 12.500 EUR	1,5 ‰ vom Umsatz zzgl. Courtage 0,25 ‰, mind. 3,00 EUR	Abwicklung1,5 ‰ zzgl. Courtage 0,25 ‰ mind. 3,00 EUR + Fremdgeb. 20,00 EUR	0,00 EUR

Scheckzahlungen	15,00 EUR
Zuschläge: Korrekturzuschlag	3,50 EUR
Expresszahlungen	10,00 EUR

5.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	35,00 EUR
NSTP-fähige Zahlungen	15,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	3,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	35,00 EUR
Manuelle Begleitzettelfreigabe bei Überweisungseinreichung in Dateiform	10,00 EUR
Dauerauftrag Einrichtung/Änderung/Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	2,50 EUR

[56] abhängig je nach Kontomodell und Ausführungsart. Berechnung nur, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist (siehe 4.1).

[57] 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, Serbien, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Saint-Pierre und Miquelon, Jersey, Guernsey sowie Isle of Man.

5.5.2.2 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 4.1 „Kontoführung“).

Bei einer Entgeltweisung „0“ oder „2“ werden von der Bank folgende Entgelte zzgl. der Buchungsposten[58] berechnet:

Absenderland/Währung	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC		0,00
Übrige Länder in Euro		1,5 ‰, mind. 10,00 EUR
Übrige Länder in Fremdwährung		1,5 ‰, mind. 10,00 EUR zzgl. Courtage 0,25‰ mind. 3,00 EUR

Sollte der Zahler die Entgeltweisung vorgegeben haben, dass der Zahlungsempfänger alle Entgelte trägt, fallen zusätzlich folgende Entgelte an (EUR): Fremdgebühren

Eingänge in Fremdwährung zugunsten vorhandener Fremdwährungskonten, werden ungeachtet der Betragshöhe auf diesem gutgeschrieben.

Eingänge in Fremdwährungen, zu denen kein entsprechendes Fremdwährungskonto besteht, werden ohne Nachfrage in die Währung des angegebenen Kontos konvertiert

[58] abhängig je nach Kontomodell und Ausführungsart. Berechnung nur, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist (siehe 4.1).

5.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

5.6.1 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.

5.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung[59] 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.

5.6.2.2 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.

[59] Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

5.7 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 Schlichter für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (https://www.bvr.de/Service/Schlichtungsstelle). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Der Schlichtungsantrag ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: schlichtung@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/verbraucherinnen-verbraucher/hilfe-kontakt/beschwerden-streitschlichtung/bei-bafin-beschweren/bei-bafin-beschweren_node.html
Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

5.8 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Portokosten in EUR	nach Aufwand

6. 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 4.1 „Kontoführung“).

6.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)	max. 100 Stück 7,50 EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	0,00 EUR
Vormerkung einer Checksperre auf Wunsch des Kunden, je Scheck (6 Monate)	10,00 EUR
Verlängerung einer Checksperre auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
Bereitstellung eines Bankschecks	25,00 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bankschecks	50,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	nur Buchungsposten[60]
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	nur Buchungsposten[61]
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	10,00 EUR
Anforderung eines Scheckkopie / Originalscheck auf Wunsch des Kunden	8,00 EUR zzgl. fremde Spesen
Telefonische Scheckbestätigung	8,00 EUR
Telefonische Bestätigung der Scheckeinlösung	8,00 EUR

6.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

6.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	1,5 ‰, mind. 35,00 EUR
in Fremdwährung:	1,5 ‰, mind. 35,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰, mind. 3,00 EUR
zzgl. Auslagen	3,00 EUR
zum Inkasso:	1,5 ‰, mind. 45,00 EUR
Rückschecks:	35,00 EUR

Hinweis: Nachbelastungen im Falle einer erhöhten Rechnungsstellung seitens der Auslandsbank vorbehalten.

[60] abhängig je nach Kontomodell und Ausführungsart. Berechnung nur, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist (siehe 4.1).

[61] abhängig je nach Kontomodell und Ausführungsart. Berechnung nur, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist (siehe 4.1).

6.2.2 per Bankscheck

in Euro:	1,50 ‰, mind. 35,00 EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰, mind. 35,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰, mind. 3,00 EUR
zzgl. Auslagen	10,00 EUR
zum Inkasso:	1,5 ‰, mind. 45,00 EUR
Rückschecks:	35,00 EUR

Hinweis: Nachbelastungen im Falle einer erhöhten Rechnungsstellung seitens der Auslandsbank vorbehalten.

6.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)

in Euro:	1,5 ‰, mind. 20,00 EUR
in Fremdwährung:	1,5 ‰, mind. 20,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰, mind. 3,00 EUR
zum Inkasso:	1,5 ‰, mind. 45,00 EUR
Rückschecks:	35,00 EUR

Hinweis: Nachbelastungen im Falle einer erhöhten Rechnungsstellung seitens der Auslandsbank vorbehalten.

6.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

6.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut[62]	2 (Inland) / 6 (Ausland) Bankarbeitstage nach Verbuchung
aus Scheckrückgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen	am Tag der Belastung

6.4.2 bei Belastungen

Scheck	am Tag der Belastungsbuchung für die Bank
Scheckrückgabe zulasten des Zahlungsempfängers	am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift

6.5 Reiseschecks

- auf Euro lautende Reiseschecks

Verkauf von Euro-Reiseschecks	entfällt
Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	entfällt
Rücknahme von Euro-Reiseschecks zum Inkasso	entfällt

- auf Fremdwährung lautende Reiseschecks

Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks zum Inkasso	entfällt

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

6.6 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.

6.7 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Portokosten in EUR	nach Aufwand

7. Kredite

7.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft

7.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Bearbeitung von Darlehnsanträgen WFA	maximal	1.000,00 EUR
Berechnung Vorfälligkeitsentschädigung bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen je Darlehenskonto[63] sowie bei vor dem 21. März 2016 abgeschlossenen Immobiliar-Verbraucherdarlehensverträgen	je Darlehenskonto[64]	180,00 EUR
Schuldhaftentlassung und Pfandtausch gegen neue Immobiliarsicherheit[65]		0,5 % der Restschuld mind. 750,00 EUR maximal 2.500,00 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten		25,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden		je Darlehenskonto 50,00 EUR
Stundung		gemäß individueller Vereinbarung

Bescheinigungen und Bestätigungen auf Wunsch des Kunden

- Zinsbescheinigungen je Konto		20,00 EUR
- Erstellung Fremdmittelbescheinigung		15,00 EUR
- Kontenverwendungsmitteilung		15,00 EUR
- Bestätigung Kreditlinie / Kontosaldo	je Konto 5,00 EUR, mind.	15,00 EUR
- Erstellung Bescheinigung WFA (falls der Antrag nicht über unser Haus läuft)		20,00 EUR
- Erstellung von Kontoauszugsduplikaten (auf Wunsch des Kunden und soweit durch vom Kunden zu vertretene Umstände verursacht)		20,00 EUR
- zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan[66]		10,00 EUR

[63] Die Höhe des angegebenen Berechnungsentgelts ist bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen nach § 502 Abs. 3 BGB begrenzt.
[64] Dem Kunden bleibt in jedem Fall der Gegenbeweis vorbehalten, dass kein oder ein geringerer Schaden verursacht wurde. Wird auf der Grundlage der vorgenommenen Berechnung das Verbraucherdarlehen abgelöst, wird das Entgelt auf die Vorfälligkeitsentschädigung angerechnet.
[65] Entgelt wird nur erhoben, wenn die Entlassung nicht auf einer rechtlichen Verpflichtung besteht.
[66] Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

7.1.2 bei der Sicherheitenbearbeitung

Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	10,00 EUR
Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. ggf. anfallender Registergebühren)	10,00 EUR
Einsichtnahmen in Katasterunterlagen oder Einholung eines Katasterauszuges im Auftrag des Kunden (zzgl. Katastergebühren), bzw. Beschaffung einer Grenzbescheinigung	15,00 EUR
Austausch von Sicherheiten / Sicherheitengeber auf Wunsch des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet)	
Rangänderung bei einem Grundpfandrecht (zzgl. Auslagen)	500,00 EUR
Sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	250,00 EUR

7.2 Avale

Provision	3,00 % p.a. / mindestens 50,00 EUR
Mietkautionsbürgschaften: Provision	3,00 % p.a. / mindestens 50,00 EUR

7.3 Weitere Entgeltpflichtige Dienstleistungen

Portokosten in EUR	nach Aufwand
interne Retouren Darlehenskonten	3,00 EUR

8. Auskünfte

8.1 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		20,00 EUR
Bankauskunft im Ausland einholen	(zzgl. ggf. fremde Entgelte, soweit gesetzlich zulässig)	20,00 EUR
sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)		20,00 EUR

8.2 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

9. Schrankfächer/Verwahrstücke

Mietpreis für Schrankfach für 1 Jahr

Fächer in den Größen bis 19 cm	105,00 EUR
Fächer in den Größen bis 49 cm	210,00 EUR
Fächer in den Größen ab 50 cm	315,00 EUR

Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt) - pro Verwahr-Vorgang	50,00 EUR

Seit 01.10.2020 keine Annahme von Neu-Verwahrstücken

10. Wertpapiergeschäft

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

10.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)

10.1.1.1 MehrwertDepot

10.1.1.1.1 Standardorder

		Ausführung im Inland	Ausführung im Ausland
Wertpapierart		Provision: % vom Kurswert zzgl. EUR je Order	Provision: % vom Kurswert zzgl. EUR je Order
		jeweils zuzüglich Abwicklungsentgelt und fremde Spesen	
Aktien		0,65 % / 15,00 EUR	0,65 % / 50,00 EUR
Optionsscheine		0,65 % / 15,00 EUR	0,65 % / 50,00 EUR
Verzinsliche Wertpapiere*		0,65 % / 15,00 EUR	0,65 % / 50,00 EUR
Wandelanleihen/Optionsanleihen		0,65 % / 15,00 EUR	0,65 % / 50,00 EUR
Zero Bonds		0,65 % / 15,00 EUR	0,65 % / 50,00 EUR
Genussscheine/Genussrechte		0,65 % / 15,00 EUR	0,65 % / 50,00 EUR
Investmentanteile über Börse		0,65 % / 15,00 EUR	0,65 % / 50,00 EUR
Bezugsrechte/ Teilrechte	bis 10 EUR Kurswert	0,00 EUR	0,00 EUR
	ab 10 EUR Kurswert	5,00 EUR	5,00 EUR
Sonstige Wertpapiere		0,65 % / 15,00 EUR	0,65 % / 50,00 EUR

* Daueremissionen Bund: Provision vom Nennwert

10.1.1.1.2 Order über Internet-Brokerage

Optionsscheine, Turbos und Aktienanleihen der DZ BANK AG im Online-Brokerage — 4,95 EUR zzgl. (ggf.) fremde Spesen

Alle anderen Wertpapierarten siehe nachstehende Tabelle:

		Ausführung im Inland			Ausführung im Ausland
Wertpapierart		Provision: % vom Kurswert Mindestpreis 9,90 EUR Maximalpreis 75,00 EUR zuzüglich fremde Spesen			Provision: % vom Kurswert zzgl. EUR je Order zuzüglich Abwicklungsentgelt und fremde Spesen
		bis 4.999,99 EUR	bis 14.999,99 EUR	ab 15.000,00 EUR	
Aktien		0,50 %	0,40 %	0,25 %	0,50 % / 50,00 EUR
Optionsscheine		0,50 %	0,40 %	0,25 %	0,50 % / 50,00 EUR
Verzinsliche Wertpapiere*		0,50 %	0,40 %	0,25 %	0,50 % / 50,00 EUR
Wandelanleihen/Optionsanleihen		0,50 %	0,40 %	0,25 %	0,50 % / 50,00 EUR
Zero Bonds		0,50 %	0,40 %	0,25 %	0,50 % / 50,00 EUR
Genussscheine/Genussrechte		0,50 %	0,40 %	0,25 %	0,50 % / 50,00 EUR
Investmentanteile über Börse		0,50 %	0,40 %	0,25 %	0,50 % / 50,00 EUR
Bezugsrechte/ Teilrechte	bis 10 EUR Kurswert	0,00 EUR			0,00 EUR
	ab 10 EUR Kurswert	5,00 EUR			5,00 EUR
Sonstige Wertpapiere		0,50 %	0,40 %	0,25 %	0,50 % / 50,00 EUR

* Daueremissionen Bund: Provision vom Nennwert

10.1.1.1.3 ETF-Sparplan (Exchange Traded Funds) / Aktien-Sparplan

	Ausführung im Inland		
Wertpapierart	Provision: % vom Kurswert Mindestpreis 1,00 EUR Maximalpreis 75,00 EUR		
	bis 4.999,99 EUR	bis 14.999,99 EUR	ab 15.000,00 EUR
ETF- / Aktien-Sparplan über Börse	0,50 %	0,40 %	0,25 %

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,[67] -änderung und -streichung — 0,00 EUR pro Auftrag

[67] Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

10.1.1.2 mein Depot[68]

10.1.1.2.1 Standardorder / Order über Online-Brokerage

	Ausführung im Inland	Ausführung im Ausland
Wertpapierart	**Provision: EUR pro Stück/Minimum**	**Provision: EUR pro Stück/Minimum**
Alle	4,95 EUR	analog Mehrwertdepot
Alle (als Best Execution ausgeführt)	3,95 EUR	analog Mehrwertdepot

10.1.1.2.2 Fonds, ETF-Sparplan (Exchange Traded Funds) / Aktien-Sparplan

	Ausführung am Börsenplatz Tradegate / Quotrix
Wertpapierart	
ETF- / Aktien-Sparplan über Börse	Kostenfrei[1]

[1] ggf. Ausgabeaufschläge

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,[69] -änderung und -streichung 0,00 EUR pro Auftrag

10.1.1.3 meinDepot Neo

10.1.1.3.1 Gebühren bei Auftragserteilung Inland meinDepot Neo

Ordergebühren	Grundpreis in EUR	Gebühr in % vom Nenn- /Kurdwert	Maximale Gebühr in EUR
Best-Execution-Order*	0,90	-	0,90
Börsenorder (bei Nichtnutzung von Best-Execution-Order)	0,90	0,25	49,99

* Eine Best-Execution-Order ist ein Auftrag, bei dem die Bank die Ausführung so vornimmt, dass unter Berücksichtigung von Preis, Kosten sowie der Wahrscheinlichkeit der Ausführung und Abwicklung gleichbleibend die bestmöglichen Ergebnisse für die Kunden erzielt werden. Der Preis gilt pro Ausführung (pauschal).

10.1.1.3.2 Gebühren bei Auftragserteilung eines Sparplans (meinDepot Neo)

	Pro Sparplanausführung in EUR (pauschal)
Ausführung eines Sparplans*	0,00
Aussetzung, Änderung. Löschung eines Sparplans	0,00

* Bei Sparplänen in Investmentfonds kann gegebenenfalls ein individueller Ausgabeaufschlag anfallen. Die entsprechenden Details können dem jeweiligen Basisinformationsblatt bzw. der Kosteninformation im Rahmen des Orderprozesses entnommen werden.

[68] für Kunden bis 27 Jahre.
[69] Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

Für das Depotmodell meinDepot Neo gelten hinsichtlich Depoteröffnung, Depotführung und Auftragserteilung folgende Regelungen: meinDepot Neo wird online geführt. Eine Depoteröffnung sowie die Erteilung von Aufträgen sind grundsätzlich über die hierfür vorgesehenen Online-Zugangswese möglich. Eine Anlageberatung erfolgt nicht. Die Erteilung von Aufträgen im Wege der Beratungsorder, Filialorder oder Telefonorder ist grundsätzlich ausgeschlossen. Das Recht aus § 64a WpHG bleibt unberührt.

10.1.2 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**
	jeweils zuzüglich Abwicklungsentgelt und fremde Spesen	
Erwerb von Investmentanteilen ohne Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	0,00 EUR	0,00 EUR
Sonstige Gesellschaften	0,00 EUR	0,00 EUR
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	0,00 EUR	0,00 EUR
Sonstige Gesellschaften	0,00 EUR	0,00 EUR
Rückgabe von Investmentanteilen*		
Investmentanteile des Verbundes	0,00 EUR	0,00 EUR
Sonstige Gesellschaften	10,00 EUR	10,00 EUR

* Gilt nicht für börslich gekaufte Fonds

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.

10.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

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

MehrwertDepot	Depotgebühr (inkl. USt), je Monat	3,57 EUR
MehrwertDepots mit ausschließlich Bestand in IHS-Papieren der Volksbank Düsseldorf Krefeld Neuss eG und/oder Zertifikaten der DZ BANK		gebührenfrei
mein Depot	Depotgebühr (inkl. USt), je Monat	gebührenfrei
meinDepot Neo	Depotgebühr (inkl. USt), je Monat	gebührenfrei

10.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

Je Gattung bis 25.000,00 EUR Gegenwert:

- Girosammelverwahrung	47,60 EUR
- Streifbandverwahrung	47,60 EUR
- Wertpapierrechnung	47,60 EUR

Je Gattung ab 25.000,00 EUR Gegenwert:

- Girosammelverwahrung	107,10 EUR
- Streifbandverwahrung	107,10 EUR
- Wertpapierrechnung	107,10 EUR

10.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von

	Ausführung im Inland	Ausführung im Ausland
	Provision: % vom Kurswert zzgl. EUR je Order	Provision: % vom Kurswert zzgl. EUR je Order
jungen Aktien (bis 500,00 € Kurswert)	9,50 EUR	9,50 EUR
jungen Aktien (über 500,00 € Kurswert)	0,65 % / 15,00 EUR	0,65 % / 50,00 EUR
Options-, Wandelanleihen	fremde Kosten	fremde Kosten
Genussscheinen	fremde Kosten	fremde Kosten

10.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl.USt)	fremde Kosten
Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Kundenauftrag	fremde Kosten
Ausübung von Wandelrechten	fremde Kosten

10.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt) [70]

pro Auftrag	fremde Kosten

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

Erstattung ausländische Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen

pro Auftrag	59,50 EUR
zzgl.	
• bei Ländergruppe Komplexität 0 [71]	59,50 EUR
• bei Ländergruppe Komplexität 1 [72]	297,50 EUR
• bei Ländergruppe Komplexität 2 [73]	416,50 EUR

zzgl. ggf. anfallende fremde Kosten

Vorabbefreiung ausländische Quellensteuer
pro Antrag (Höhe der Gebühr ist beim Berater zu erfragen)

10.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von

[70] Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.
[71] Enthaltene Länder: Belgien, Frankreich, Schweiz.
[72] Enthaltene Länder: Finnland, Niederlande, Norwegen, Österreich, Slowakei, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn.
[73] Enthaltene Länder: Dänemark, Irland, Italien, Portugal.

	Depotaufstellung (inkl. USt)	0,00 EUR

10.2.8 Weitere Dienstleistungen

Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	0,00 EUR
Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter (inkl. USt) im Auftrag des Kunden	15,40 EUR
Versandgebühr für Berechtigungsscheine der DBV	10,00 EUR

10.3 Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)

10.3.1 Hereinnahme von fälligen Wertpapieren und Kupons zum Inkasso (sofern einlösende Stelle nicht Zahlstelle ist) (inkl. USt)

EUR / DEM-Kupons / Wertpapiere: - inkl. Versicherungskosten und Versand (zzgl. sonstiger Fremdkosten)	119,00 EUR
Fremdwährungskupons / Wertpapiere: - inkl. Versicherungskosten und Versand (zzgl. sonstiger Fremdkosten)	297,50 EUR

10.3.2 Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt)

Inland	11,90 EUR zzgl. Fremdkosten
Ausland	11,90 EUR zzgl. Fremdkosten

10.3.3 Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt)

119,00 EUR
zzgl. Fremdkosten

11. EBL (Electronic Banking)

Zahlungsverkehr (EBICS)		
– EBICS-Freischaltung, zzgl. USt.		160,00 EUR
– EBICS-Pauschale, zzgl. USt.	pro Monat	17,00 EUR
Zahlungsverkehr (HBCI)		
– VR-NetWorldCard (personalisiert mit PIN+PUK)		30,00 EUR
– Chipkartenleser Cyberjack One, zzgl. USt.		75,55 EUR
– Installation, Einrichtung und Einweisung beim Kunden, zzgl. USt.	pro Stunde	60,00 EUR
Software		
– Lizenz Profi cash, Software zzgl. USt.		99,00 EUR
– Lizenzvertrag Profi cash ohne EBICS-Modul, zzgl USt.	pro Monat	6,00 EUR
– Lizenzvertrag Profi cash mit EBICS-Modul, zzgl. USt.	pro Monat	9,00 EUR
– Bereitstellung Lizenzschlüssel BankingManager, zzgl. USt.		49,90 EUR
– Lizenzvertrag BankingManager Basis, zzgl. USt.	pro Monat	6,50 EUR
– Lizenzvertrag BankingManager Premium, zzgl. USt.	pro Monat	12,50 EUR
DATEV (EUI)		
– Auszugerstellung	pro Monat und Konto	5,00 EUR
TAN-Generator		
– Sm@rt-TAN-Photo-Leser inkl. USt.		25,00 EUR
VR-PAY-Terminals		auf Anfrage
Terminalrollen		auf Anfrage
SecureGo plus/ Benachrichtigungsdienste[74]		
– 5 SMS/Push-Nachrichten/Direktfreigaben je Konto pro Monat		kostenlos
– jede weitere SMS/Push-Nachricht/Direktfreigabe für Privatkonten		0,10 EUR
– jede weitere SMS/Push-Nachricht/Direktfreigabe für Geschäftskonten		0,15 EUR

[74] Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der Direktfreigabe ein vom Kunden autorisierter Auftrag ausgeführt worden ist.

12. Sonstiges

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus		
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		25,00 EUR
– ansonsten[75]	pro Jahr pro Konto	13,00 EUR
Saldenbestätigung, Erstellung durch die Revision		
– je aktivem Konto	13,00 EUR, mindestens	150,00 EUR
– Wirtschaftsprüferbescheinigung		100,00 EUR
Umsatzbestätigung		5,00 EUR
Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)		0,00 EUR
Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)		0,00 EUR
Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)		0,50 EUR
Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) zzgl. Fremdgebühren		25,00 EUR
Vertrag zugunsten Dritter		
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		59,50 EUR
– ansonsten		50,00 EUR
Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)		
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		Stundensatz
– ansonsten		Stundensatz
Erträgnisaufstellung		
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		20,00 EUR
– Erstellung automatisch durch DZ BANK, zzgl USt. pro Posten 0,50 EUR		mind. 10,00 EUR
– ansonsten		15,00 EUR
Kontosperre im Auftrag des Kunden		
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		25,00 EUR
– ansonsten		10,00 EUR
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)[76]		
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) zzgl. Fremdgebühren		30,00 EUR
– ansonsten		25,00 EUR
– für Inkassobüros		25,00 EUR
Mahnkosten ab der 2. Mahnung[77]		
– 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)		119,00 EUR / Stunde
– ansonsten		100,00 EUR / Stunde
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden		
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		Stundensatz
– ansonsten		Stundensatz
– manuelle Zinsstaffel nach Zeitaufwand je Stunde		Stundensatz

[75] 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.
[76] Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.
[77] Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden durch die Mahnung verursacht wurde.

Zinsbescheinigungen, pro Jahr und Konto	
– KK, Spar, Termingelder	10,00 EUR
Duplikat Steuerbescheinigungen, pro Jahr	10,00 EUR
Inkasso	
– Inkassoprovision KFZ-Briefe ggfs zzgl. USt.	100,00 EUR
Bearbeitung einer Kontopfändung	
– Vorübergehende Aussetzung einer Pfändung	15,00 EUR
– Vorübergehende Separierung und Verwaltung Pfändungsbetrag auf Kundenwunsch	30,00 EUR

13. 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 Schlichter für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (https://www.bvr.de/Service/Schlichtungsstelle). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Der Schlichtungsantrag ist in Textform (z. B. mittels Brief oder E-Mail) an die Schlichtungsstelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, E-Mail: schlichtung@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/verbraucherinnen-verbraucher/hilfe-kontakt/beschwerden-streitschlichtung/bei-bafin-beschweren/bei-bafin-beschweren_node.html
Wissenswertes zu Beschwerden über beaufsichtigte Unternehmen bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.