

Preis- und Leistungsverzeichnis

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

Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
1.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Konto	4
3.1	Privatkunde	4
3.2	Geschäftskunde	5
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	5
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	5
4.2	Lastschriftverkehr	7
4.3	Bargeldauszahlung	7
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	9
4.5	Überweisungsverkehr	11
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	16
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	18
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	18
5.1	Allgemein	18
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	18
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	19
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	19
5.5	Reiseschecks	19
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	20
5.7	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	20
6	Kredite	20
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	20
6.2	Avale	21
6.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	21
7	Auskünfte	21
7.1	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	21
7.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	21
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	21
9	Wertpapiergeschäft	22
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	22
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	23
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	24
10	Sonstiges	25
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	27

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
Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde ¹	8,00 EUR
Verwahrungsentgelt für Sparbücher pro Jahr	14,00 EUR

1.2 Vermögenswirksames Sparen

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


1.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Einrichtung eines Mietkautionskontos für eigene Kunden	20,00 EUR
Einrichtung eines Mietkautionskontos für fremde Kunden	30,00 EUR

2 Zinssätze für Einlagen

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

Produkt	Zinssatz
siehe Preisaushang bzw. diverse Angebote, die an unseren Schaltern nachgefragt werden können	%

¹ Wird nur berechnet, wenn der Kunde den Verlust oder die Beschädigung seiner Sparurkunde zu vertreten hat.
134 200 DG nexolution  12.21

3 Konto

3.1 Privatkunde

3.1.1 Kontoführung

Produkt	EUR
Basiskonto - gesetzlich - Grundpreis pro Monat	5,85
Eingeräumte Überziehung: 10,95 %/ Geduldtete Überziehung: 15,90 %	
Girokonto Kompakt Grundpreis pro Monat	9,95
Eingeräumte Überziehung: 10,95 %/ Geduldtete Überziehung: 15,90 %	
Girokonto Individual Grundpreis pro Monat	5,85
Eingeräumte Überziehung: 10,95 %/ Geduldtete Überziehung: 15,90 %	
Girokonto Komfort Grundpreis pro Monat	7,95
Eingeräumte Überziehung: 10,95 %/ Geduldtete Überziehung: 15,90 %	
VR-Online Girokonto Grundpreis pro Monat	3,95
Eingeräumte Überziehung: 10,95 %/ Geduldtete Überziehung: 15,90 %	
Primagirokonto Grundpreis pro Monat	0,00
entfällt	
Girokonto kleiner Verein Grundpreis pro Monat	2,00
Eingeräumte Überziehung: 11,25 %/ Geduldtete Überziehung: 16,20 %	
Girokonto großer Verein Grundpreis pro Monat	3,00
Eingeräumte Überziehung: 11,25 %/ Geduldtete Überziehung: 16,20 %	

3.1.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker² 0,00 EUR bis 1,00 EUR

Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen³ 2,00 EUR bis 3,00 EUR

Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 12 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall⁴ 0,00 EUR zzgl. jeweiliges Porto EUR

Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplikats auf Verlangen des Kunden⁵

• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) 0,00 EUR

• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist) 2,00 EUR

3.1.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Zusendung Kontoauszug auf Wunsch des Kunden per Post pro Sendung	1,75 EUR
--	----------

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

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

⁴ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

⁵ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

3.2 Geschäftskunde

3.2.1 Kontoführung

Produkt	EUR
Girokonto Gewerbe/Landwirtschaft Grundpreis pro Monat	9,50
Eingeräumte Überziehung: 11,25 %/ Geduldete Überziehung: 16,20 %	
VR-Online Girokonto Gewerbe/Landwirtschaft Grundpreis pro Monat	8,50
Eingeräumte Überziehung: 11,25 %/ Geduldete Überziehung: 16,20 %	
Girokonto Kommune Grundpreis pro Monat	7,95
Eingeräumte Überziehung: 11,25 %/ Geduldete Überziehung: 16,20 %	

3.2.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker⁶ 0,00 EUR bis 1,00 EUR

Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen⁷ 2,00 EUR bis 3,00 EUR

Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 12 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall⁸ 0,00 EUR zzgl. jeweiliges Porto EUR

Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplicates auf Verlangen des Kunden⁹

• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) 0,00 EUR

• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist) 2,00 EUR

3.2.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Zusendung Kontoauszug auf Wunsch des Kunden per Post pro Sendung	1,75 EUR
--	----------

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank¹⁰

Name der Bank (Zentrale): Raiffeisenbank Chiemgau-Nord - Obing eG
Straße: Bahnhofstraße 1
PLZ/Ort: 83119 Obing
Telefon: 08624-8751-0
Telefax: 08624-8751-50
Internet: www.rb-chiemgau-nord.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 Aufsichtsbehörde¹¹

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

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

⁷ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

⁸ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

⁹ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

¹⁰ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹¹ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register¹²

Amtsgericht Traunstein Gen.Rg. Nr. 219, Sitz der Genossenschaft: Seon

4.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

4.1.5 Geschäftstage der Bank

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

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember
- _____

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

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

Filiale	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
Obing (Hauptstelle)	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 17:00 h	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h
Geschäftsstelle Pittenhart	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h	geschlossen	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h	geschlossen	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h
Geschäftsstelle Seon	geschlossen	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h	geschlossen	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 17:00 h	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h
Geschäftsstelle Seebruck	08:30 h - 12:00 h	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h	geschlossen	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 17:00 h	geschlossen
Geschäftsstelle Truchtlaching	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h	geschlossen	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h	geschlossen	08:30 h - 12:00 h 14:00 h - 16:30 h

4.1.6 Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

Die „VERORDNUNG (EU) 2015/847 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 20. Mai 2015 über die Übermittlung von Angaben bei Geldtransfers“ (EU-Geldtransferverordnung) dient dem Zweck der Verhinderung, Aufdeckung und Ermittlung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung bei Geldtransfers. Sie verpflichtet uns als Bank bei der Ausführung von Geldtransfers Angaben zum Auftraggeber (Zahler) und Begünstigten (Zahlungsempfänger) zu prüfen und zu übermitteln. Diese Angaben bestehen aus Name und Kundenkennung von Zahler und Zahlungsempfänger und der Adresse des Zahlers. Bei Geldtransfers innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums kann auf die Weiterleitung der Adresse des Zahlers zunächst verzichtet werden, jedoch kann diese Angabe vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers gegebenenfalls angefordert werden. Bei der Angabe von Name und gegebenenfalls Adresse nutzen wir die in unseren Systemen hinterlegten Daten, um der gesetzlichen Vorgabe zu entsprechen. Mit der Verordnung wird erreicht, dass aus den Zahlungsverkehrsdaten selber immer eindeutig bestimmbar ist, wer Zahler und Zahlungsempfänger ist. Das heißt auch, dass die Bank Zahlungsdaten prüfen, Nachfragen anderer Zahlungsdienstleister zur Identität des Zahlers bzw. Zahlungsempfängers beantworten und auf Anfrage diese Daten den zuständigen Behörden zur Verfügung stellen muss.

¹² Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.
134 200 DE nexolution FA 12.21

4.2 Lastschriftverkehr

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung einer Lastschrift werden

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

4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

4.2.1.1 Ausführungsfristen

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

4.2.1.2 Entgelte

Einlösung	0,00 EUR bis 0,55 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,95 EUR

4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

4.2.2.1 Ausführungsfristen

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

4.2.2.2 Entgelte

Einlösung	0,20 EUR bis 0,49 EUR
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,95 EUR

4.3 Bargeldauszahlung

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für Bargeldauszahlungen werden

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

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit unserer girocard (Debitkarte)	0,00 EUR bis 2,00 EUR	0,00 EUR
mit unserer Mastercard (Kreditkarte) mit unserer Mastercard (Debitkarte)	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
mit unserer Visa Card (Kreditkarte) mit unserer Visa Card (Debitkarte)	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	0,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU ¹³ und den EWR-Staaten ¹⁴ , 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. 7,50 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU ¹⁵ und den EWR-Staaten ¹⁶ , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/V PAY) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)		
- im Inland und Ausland	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1,00 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz ¹⁷ 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.		

¹³ 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).

¹⁴ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

¹⁵ Europäische Union (derzeit: Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern).

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

¹⁷ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

- girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	_____ EUR
- Ersatzkarte ¹⁸	_____ EUR
- digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	7,00 EUR
- Ersatzkarte ¹⁹	_____ EUR
- girocard Maestro – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	9,50 EUR
- Ersatzkarte ²⁰	5,03 EUR
- girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	9,50 EUR
- Ersatzkarte ²¹	5,03 EUR

Auslandseinsatz²²

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten²³

1,00 % vom Umsatz	mind. 1,00 EUR max. 5,00 EUR
-------------------	---------------------------------

4.4.2 GeldKarte

Aufladen von GeldKarten anderer Kreditinstitute

Ob und gegebenenfalls in welcher Höhe die kartenausgebende Stelle einen Preis verlangt, kann der Kunde dort erfragen.

4.4.3 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

• Ersatzkarte ²⁴	6,38 EUR bis 7,59 EUR
- bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	_____ EUR
- bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	_____ EUR
• zzgl. Versandkosten	
- bei Versendung im Inland	0,00 EUR
- bei Versendung in Europa	0,00 EUR
- bei Versendung weltweit	32,00 EUR
- bei Versendung per Kurier	32,00 EUR

¹⁸ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

¹⁹ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

²⁰ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

²¹ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

²² Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²³ 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.

²⁴ Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

- Auslandseinsatz²⁵ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten²⁶ 1,00 % vom Umsatz

- Sonstige Serviceleistungen
 - Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden Fremdgebühr der Kartengesellschaft EUR
 - Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden Fremdgebühr der Kartengesellschaft EUR
 - Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden²⁷ Fremdgebühr der CardProcess EUR
 - Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden²⁸ Fremdgebühr der CardProcess EUR
 - Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden²⁹ Fremdgebühr der CardProcess EUR

4.4.3.1 BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)

- pro Jahr 29,00 EUR

4.4.3.2 ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

- pro Jahr 29,00 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr 19,00 EUR

4.4.3.3 ClassicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Visa)

- pro Jahr 29,00 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr 19,00 EUR

4.4.3.4 GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

- pro Jahr 69,00 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr 39,00 EUR

4.4.3.5 BusinessCard Classic – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

- pro Jahr 35,00 EUR

4.4.4 Ausführungsfrist

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

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

²⁵ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

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

²⁷ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²⁸ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²⁹ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

4.4.5 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Ersatz PIN auf Wunsch des Kunden Hinweis: Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der PIN geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatz-PIN verpflichtet ist.	1,05 EUR
--	----------

4.5 Überweisungsverkehr

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

Echtzeit-Überweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 Euro pro Überweisung begrenzt.

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

8:30 Uhr bis 15:30	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
--------------------	---------------------------------

Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

- Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag ³²	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos)	max. 20 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag ³³	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 Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt 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, Kroatische Kuna, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

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

³³ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking 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:

Überweisungsart	Überweisungsmodalitäten						
	je Überweisung vom Girokonto					je Überweisung per Zahlschein	als Eilüberweisung zusätzlich
	beleg hafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauer-auftrag	bei formloser Erteilung**	als Echtzeit-Überweisung		
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,00 EUR bis 2,00 EUR	0,00 EUR bis 0,55 EUR	0,00 EUR bis 0,55 EUR	1,50 EUR (Zusatzgebühr)	0,50 EUR (Zusatzgebühr)	0,00 EUR bis 0,55 EUR	11,00
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	0,00 EUR bis 2,00 EUR online Girokonto	0,00 EUR bis 0,55 EUR	0,00 EUR bis 0,55 EUR nto	1,50 (Zusatzgebühr)	0,50 EUR (Zusatzgebühr)	0,00 EUR bis 0,55 EUR	11,00
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	11,00 EUR DZ BANK Gebühr zzgl. fremde Kosten, soweit gesetzlich zulässig		11,00 EUR DZ BANK Gebühr zzgl. fremde Kosten, soweit gesetzlich zulässig				

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

** Zum Beispiel telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking.

4.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

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

Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im TIPANET
	bis zu EUR	EUR	EUR
Liechtenstein	10.000.000,00 CHF		7,50
Tschechische Republik	400.000,00 CZK		7,50
Länder innerhalb des EWR		0,15% mindestens 11,00 EUR höchstens 100,00	
Zusatzgebühr für eilig		3,50	
Zusatzgebühr für nicht STP-fähige Zahlungen		25,00	

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank 1,95 EUR

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags 6,50 EUR

Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	6,50 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	1,50 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	1,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	1,00 EUR

4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung EUR
	bis zu	EUR	
Überweisung in Euro innerhalb der Bank		unbegrenzt	0,00 EUR bis 0,55
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister		unbegrenzt	0,00 EUR bis 0,55
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet		-	-

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR³⁴) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung³⁵) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten³⁶)

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

Echtzeit-Überweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 Euro pro Überweisung begrenzt.

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeit-Überweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 20 Sekunden.

³⁴ 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.

³⁵ Zum Beispiel US-Dollar.

³⁶ Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (derzeit: Die EU-Mitgliedstaaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen).

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	Abwicklung im TIPANET
	bis zu EUR	EUR	EUR
Liechtenstein	10.000.000,00 CHF		7,50
Tschechische Republik	400.000,00 CZK		7,50
Länder innerhalb des EWR		0,15% mindestens 11,00 EUR höchstens 100,00 EUR	
Zusatzgebühr für eilig		3,50	
Zusatzgebühr für nicht STP- fähige Zahlungen		25,00	

4.5.2.1.2.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten)

Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

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

Hinweis:

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

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung		als Echtzeit-Überweisung in Euro
		0 EUR	1 EUR	0 EUR
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC	10.000.000,00 CHF	0,00 EUR bis 0,55		
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC Eilüberweisung zusätzlich (Realtime AZV)		8,00		
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC als telegrafische Überweisung zusätzlich		11,00		
Kanada	100,00	6,00		
Kanada über 100,00 EUR	9.999.999,99	0,15% mindestens 11,00 EUR höchstens 100,00		
USA	100,00	6,00		
USA über 100,00 EUR	99.999.999,99 USD	0,15% mindestens 11,00 EUR höchstens 100,00		
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage			

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	6,50 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,95 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	6,50 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	1,50 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	1,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	1,00 EUR

4.5.2.2 Überweisungsgutschriften

Entgeltpflichtiger

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

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

Hinweis:

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

Höhe der Entgelte**Hinweise:**

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

Absenderland/Währung	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR	Abwicklung im TIPANET EUR
	100,00	6,00 EUR zzgl. fremde Kosten, soweit gesetzlich zulässig	0,00 EUR bis 0,55
	12.500,00	11,00 EUR zzgl. fremde Kosten, soweit gesetzlich zulässig	0,00 EUR bis 0,55
Beträge über 12.500,00 EUR		0,15% höchstens 100,00 EUR zzgl. fremde Kosten, soweit gesetzlich zulässig	0,00 EUR bis 0,55
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage		

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften**4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge**

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

(1) Abrechnungskurs

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

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

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

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse

Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter www.genofx.dzbank.de ab 14:00 Uhr veröffentlicht und stellen die 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-Währung³⁷ 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.

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 Referenzwechsellkurs 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.

³⁷ Stand 01/2021: Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatische Kuna, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

4.7 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

5 Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden

Hinweise:

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

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

5.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)	0,00 EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	3,00 EUR
Vormerkung einer Schecksperrung auf Wunsch des Kunden	6,00 EUR
Verlängerung einer Schecksperrung auf Wunsch des Kunden	6,00 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks	15,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	0,00 EUR bis 0,55 EUR
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	0,00 EUR bis 0,55 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	0,00 EUR

5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	0,15 ‰,	mindestens maximal	8,00 EUR _____ EUR
in Fremdwährung:	0,15 ‰,	mindestens maximal	8,00 EUR _____ EUR
zzgl. Courtage:	_____ ‰,	mindestens maximal	_____ EUR _____ EUR

5.2.2	per Bankscheck			
	in Euro:	0,15 ‰,	mindestens maximal	10,00 EUR _____ EUR
	in Fremdwährung:	0,15 ‰,	mindestens maximal	10,00 EUR _____ EUR
	zzgl. Courtage:	_____ ‰,	mindestens maximal	_____ EUR _____ EUR

5.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)

	in Euro:	0,15 ‰,	mindestens maximal	8,00 EUR _____ EUR
	in Fremdwährung:	0,15 ‰,	mindestens maximal	8,00 EUR _____ EUR
	zzgl. Courtage:	_____ ‰,	mindestens maximal	_____ EUR _____ EUR

5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut				am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut ³⁸	3	Geschäftstage ab Bankgeschäftstag der Scheckeinreichung		
aus Scheckruckgabe 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
Scheckruckgabe zulasten des Zahlungsempfängers				am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift

5.5 Reiseschecks

- auf Euro lautende Reiseschecks

Verkauf von Euro-Reiseschecks	_____ ‰,	mindestens _____ EUR
Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	_____ ‰,	mindestens _____ EUR
Rücknahme von Euro-Reiseschecks	1,00 ‰,	mindestens 5,50 EUR

- auf Fremdwährung lautende Reiseschecks

Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	_____ ‰,	mindestens _____ EUR
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	_____ ‰,	mindestens _____ EUR
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	_____ ‰,	mindestens _____ EUR

³⁸ Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.
134 200 DG nexolution FA 12.21

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 Referenzwechsellkurse der jeweiligen Währung dar.

(4) Kursänderungen

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

5.7 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

BSE Scheckkopie	7,50 EUR
-----------------	----------

6 Kredite

6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft

6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Zinsbescheinigung auf Wunsch des Kunden	6,00 EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan ³⁹	0,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	0,00 EUR
Berechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen ⁴⁰ sowie bei vor dem 21. März 2016 abgeschlossenen Immobilien-Verbraucherdarlehensverträgen je Darlehenskonto ⁴¹	100,00 EUR

³⁹ Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

⁴⁰ Die Höhe des angegebenen Berechnungsentgeltes ist bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen nach § 502 Abs. 3 BGB begrenzt.

⁴¹ 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.

6.1.2 bei der Sicherheitenbearbeitung

Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	12,00 EUR
Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren)	12,00 EUR
Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	17,00 EUR/ Stunde
Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen)	40,00 Euro bis 150,00 EUR
sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	40,00 Euro bis 150,00 EUR

6.2 Avale

Provision Handwerker-Gewährleistung 1,50 % / sonstige Bürgschaften 2,00 %

6.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Ausfertigungsgebühr für die Bürgschaftsurkunde	20,00 EUR
Versand von Grundpfandrechtsbriefen	6,00 EUR zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig

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	15,00 EUR
Bankauskunft im Ausland einholen	_____ EUR
sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)	_____ 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 15,00 EUR

8 Schrankfächer/Verwahrstücke

Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für je nach Größe	1 Jahr von 47,60 EUR bis 107,10 EUR
Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt) für je nach Größe	1 Jahr von 17,85 EUR bis 35,70 EUR
Mietpreis für Sparbuchschießfächer (inkl. USt) für	bis _____ EUR

9 Wertpapiergeschäft

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

9.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	Provision: % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Kurswert/Minimum	Provision: % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Kurswert/Minimum
Aktien	1,00/25,00	0,50 bis 0,70/15,00	1,00/45,00	0,50 bis 0,70/15,00
Verzinsliche Wertpapiere	0,50/22,50	0,50/22,50	0,50/35,00	0,50/35,00
Wandelanleihen/Optionsanleihen	0,50/22,50	0,50/22,50	0,50/35,00	0,50/35,00
Zero Bonds	0,50/22,50	0,50/22,50	0,50/35,00	0,50/35,00
Genussscheine/Genussrechte	1,00/25,00	1,00/25,00	1,00/45,00	1,00/45,00
Investmentanteile über Börse	0,50/22,50	0,50/22,50	0,50/35,00	0,50/35,00
Bezugsrechte/Teilrechte	1,00/25,00	1,00/25,00	1,00/45,00	1,00/45,00
Sonstige Wertpapiere	1,00/25,00	1,00/25,00	1,00/45,00	1,00/45,00
Sparplan ETF pro Sparrate	1,00/2,50	1,00/2,50	1,00/2,50	1,00/2,50

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,⁴² -änderung und -streichung

7,65 EUR pro Auftrag

⁴² Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

9.1.2 Erwerb und Rückgabe von Investmentanteilen (außerbörslich)

	Provision: % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt)/Minimum	Online-Brokerage Provision: % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt)/Minimum
Erwerb von Investmentanteilen ohne Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	0,00	0,00
Sonstige Gesellschaften	0,00	0,00
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag		
Investmentanteile des Verbundes	0,00	0,00
Sonstige Gesellschaften	0,00	0,00
Rückgabe von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes	0,00	0,00
Sonstige Gesellschaften	0,00	0,00

9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

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

Die Berechnung erfolgt jährlich für das abgelaufene Jahr auf den Depotbestand per 31.12. des abgelaufenen Jahres.⁴³

	Berechnungsmodus	Girosammelverwahrung	Streifbandverwahrung	Wertpapierrechnung
Aktien	Promill vom Kurswert, mind. vom Nennwert	1,49	2,38	2,98
Verzinsliche Wertpapiere	Promill vom Kurswert, mind. vom Nennwert	1,49	2,38	2,98
Wandelanleihen	Promill vom Kurswert, mind. vom Nennwert	1,49	2,38	2,98
Zero Bonds	Promill vom Kurswert, mind. vom Nennwert	1,49	2,38	2,98
Genussscheine	Promill vom Kurswert, mind. vom Nennwert	1,49	2,38	2,98
Investmentanteile	Promill vom Kurswert, mind. vom Nennwert	1,49	2,38	2,98
Bezugsrechte/Teilrechte	Promill vom Kurswert, mind. vom Nennwert	1,49	2,38	2,98
Sonstige Wertpapiere	Promill vom Kurswert, mind. vom Nennwert	1,49	2,38	2,98

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt)	30,11 EUR
- Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt)	4,76 EUR
- Depot ohne Bestand (inkl. USt)	18,45 EUR

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

Girosammelverwahrung	29,75 EUR
Streifbandverwahrung	29,75 EUR
Wertpapierrechnung	29,75 EUR

⁴³ Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von

	Inland EUR	Ausland EUR
jungen Aktien	0,00	0,00
Options-, Wandelanleihen	0,00	0,00
Genussscheinen	0,00	0,00

9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten – Entfällt

9.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt) – Entfällt

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen 23,80 EUR

9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt) 0,00 EUR

Zweitschriften (inkl. USt)⁴⁴ 11,90 EUR

9.2.8 Weitere Dienstleistungen

Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt) 3,57 EUR

Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden (inkl. USt) 5,95 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 5,95 EUR

EUR-Gutschrift 5,95 EUR

9.3.2 Hereinnahme von Wertpapieren zum Umtausch/Stücketausch (inkl. USt) 0,30 % vom Kurswert mind. 33,32 EUR

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

Inland 5,95 EUR

Ausland 5,95 EUR

9.3.4 Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt) – Entfällt

⁴⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

10	Sonstiges	
	Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	7,14 EUR
	- ansonsten	6,00 EUR
	Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
	Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,50 EUR
	Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,30 EUR bis 0,55 EUR
	Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	8,33 EUR
	- ansonsten	7,00 EUR
	Vertrag zugunsten Dritter	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	9,52 EUR
	- ansonsten	8,00 EUR
	Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	13,09 EUR
	- ansonsten	11,00 EUR
	Erträgnisaufstellung	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	7,14 EUR
	- ansonsten	6,00 EUR
	Kontosperre im Auftrag des Kunden	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	_____ EUR
	- ansonsten	_____ EUR
	Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) ⁴⁵	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	8,33 EUR
	- ansonsten	7,00 EUR
	Mahnung ⁴⁶	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	_____ EUR
	- ansonsten	3,00 EUR

⁴⁵ Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

⁴⁶ 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.

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) 24,99 EUR/
Stunde
- ansonsten 21,00 EUR/
Stunde

Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden

- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) _____ EUR/
Stunde
- ansonsten _____ EUR/
Stunde

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Entgelt für mPIN zur Nutzung von VR-mobileCash	1,50 EUR
Entgelt Benachrichtigungsservice sms pro sms im Auftrag des Kunden ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Benachrichtigung im eigenen Interesse erteilt	0,10 EUR
Bareinzahlung extern (nur für Überweisungen im Inland möglich)	10,00 EUR
Barauszahlung gegen Legitimation	6,00 EUR
Herausgabe von Münzen an Nichtkunden pro Herausgabe	3,00% vom Herausgabebetrag mindestens 3,50 EUR
Umtausch von DM in Euro (nur für Kunden möglich)	3,00% vom Betrag mindestens 3,00 EUR
Nachttresorbenutzung	nach Vereinbarung
Versicherung Nachttresor bis zu 10 TEUR Versicherungssumme	0,00 EUR
Versicherung Nachttresor ab 10 TEUR Versicherungssumme pro Tausend Versicherungssumme inkl. Versicherungssteuer	1,25 EUR
Sorten (Abwicklung über Reisebank) - Ankauf durch die Bank bei im Bestand gehaltenen Währungen (US-Dollar, Britische Pfund, Schweizer Franken); bei nicht im Bestand gehaltenen Währungen ist der Ankauf nur nach Rücksprache mit der Hauptkasse möglich. Falls kein Ankauf möglich ist, können die Sorten nur zum Einzug hereingenommen werden	ReiseBank Tageskurs lt. VR-Bankenportal
Sorten (Abwicklung über Reisebank) - Annahme zum Einzug für nicht im Bestand gehaltene Währungen (Einreichungsdauer und Mindestmenge beachten!) es gilt der Kurs entsprechend des Bearbeitungsdatums der Gutschrift bei der Reisebank	ReiseBank Tageskurs lt. VR-Bankenportal
Sorten (Abwicklung über Reisebank) - Verkauf durch die Bank ReiseBank Tageskurs lt. VR-Bankenportal Mindermengenzuschlag für Bestellgrößen unter 500,00 EUR pro Auftrag	ReiseBank Tageskurs lt. VR-Bankenportal
Sorten (Abwicklung über Reisebank) Mindermengenzuschlag für Bestellgrößen unter 500,00 EUR pro Auftrag	20,00 EUR
Stornierung (Request for Concillation) oder Rückrechnung (Reversal) von Lastschrifteinzügen im Auftrag des Kunden pro Auftrag/ pro Einzelauftrag (es ist entweder die Gebühr pro Einzelzahlung oder die Gebühr pro Auftrag fällig)	6,50 EUR

Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren 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, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: kundenbeschwerdestelle@bvr.de zu richten.

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

