



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	3
3.1	Privatkunde	3
3.2	Geschäftskunde	4
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	5
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	5
4.2	Lastschriftverkehr	6
4.3	Bargeldauszahlung	7
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	9
4.5	Überweisungsverkehr	11
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	16
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	17
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	17
5.1	Allgemein	17
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	18
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	18
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	18
5.5	Reiseschecks	18
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	19
5.7	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	19
6	Kredite	19
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	19
6.2	Avale	20
6.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	20
7	Auskünfte	20
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)	20
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)	20
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	20
9	Wertpapiergeschäft	21
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	21
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	22
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	23
10	Sonstiges	24
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	26

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 entgeltspflichtige 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	%

3 Konto

3.1 Privatkunde

3.1.1 Kontoführung

Produkt	EUR
Basiskonto - gesetzlich - Grundpreis pro Monat	5,85
Girokonto Kompakt Grundpreis pro Monat	9,95
Eingeräumte Überziehung: 11,05 %/ Geduldtete Überziehung: 16,00 %	
Girokonto Individual Grundpreis pro Monat	5,85
Eingeräumte Überziehung: 11,05 %/ Geduldtete Überziehung: 16,00 %	
Girokonto Komfort Grundpreis pro Monat	7,95
Eingeräumte Überziehung: 11,05 %/ Geduldtete Überziehung: 16,00 %	
VR-Online Girokonto Grundpreis pro Monat	3,95
Eingeräumte Überziehung: 11,05 %/ Geduldtete Überziehung: 16,00 %	
Primagirokonto Grundpreis pro Monat	0,00
Girokonto kleiner Verein Grundpreis pro Monat	2,00
Eingeräumte Überziehung: 11,05 %/ Geduldtete Überziehung: 16,00 %	
Girokonto großer Verein Grundpreis pro Monat	3,00
Eingeräumte Überziehung: 11,05 %/ Geduldtete Überziehung: 16,00 %	

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

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-/Rechnungsabschlussduplicates 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 entgeltspflichtige Dienstleistungen

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

3.2

Geschäftskunde

3.2.1

Kontoführung

Produkt	EUR
Girokonto Gewerbe/Landwirtschaft Grundpreis pro Monat	9,50
Eingeräumte Überziehung: 11,30 %/ Geduldtete Überziehung: 16,25 %	
VR-Online Girokonto Gewerbe/Landwirtschaft Grundpreis pro Monat	8,50
Eingeräumte Überziehung: 11,30 %/ Geduldtete Überziehung: 16,25 %	
Girokonto Kommune Grundpreis pro Monat	7,95
Eingeräumte Überziehung: 11,30 %/ Geduldtete Überziehung: 16,25 %	

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 entgeltspflichtige Dienstleistungen

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.

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.

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

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register¹²

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

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

¹⁰ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹¹ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹² Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember
- _____

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

Für Echtzeitüberweisungen ist jeder Tag eines Jahres ein Geschäftstag.

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

4.2 Lastschriftverkehr

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung einer Lastschrift werden

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

4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

4.2.1.1 Ausführungsfristen

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

4.2.1.2

Entgelte

Einlösung	0,00 EUR 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)	2,00 % vom Umsatz	2,00 % vom Umsatz
mit unserer Mastercard (Debitkarte)	mind. 5,00 EUR	mind. 5,00 EUR
mit unserer Visa Card (Kreditkarte)	2,00 % vom Umsatz	2,00 % vom Umsatz
mit unserer Visa Card (Debitkarte)	mind. 5,00 EUR	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 (V Pay/Maestro) 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 (V Pay/Maestro) 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) mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– 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

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

Auslandseinsatz²¹

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder
bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten²²

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

4.4.2 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

• Ersatzkarte ²³	6,38 EUR bis 7,59 EUR
– bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	_____
– bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	_____
– Ersatzkarte ClassicCard, BasicCard	6,38 EUR
– Ersatzkarte GoldCard	7,51 EUR
– Ersatzkarte BusinessCard Classic	7,59 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 der Karte per Kurier im Inland	32,00 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier ins Ausland	Fremdgebühr der Kartengesellschaft EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier im Inland	32,00 EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier ins Ausland	Fremdgebühr der Kartengesellschaft. 148,00 EUR
• Auslandseinsatz ²⁴ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ²⁵	1,00 % vom Umsatz

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 Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²² 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.

²³ 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.

²⁴ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²⁵ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

- Sonstige Serviceleistungen
 - Bestellung physische Karte zu bereits bestehender digitaler Karte 9,50 EUR
 - Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden Fremdgebühr EUR
 - Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden Fremdgebühr der

Kartengesellschaft EUR

- Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden²⁶ Fremdgebühr der

CardProcess EUR

- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden²⁷ Fremdgebühr der CardProcess EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden²⁸ Fremdgebühr der CardProcess EUR
- PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden²⁹ 1,05 EUR
- Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden³⁰ 0,00 EUR

4.4.2.1 BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte

- pro Jahr 29,00 EUR

Digitale Karte

- pro Jahr nur in Verbindung mit physischer Karte möglich

4.4.2.2 ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte

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

Digitale Karte

- pro Jahr nur in Verbindung mit physischer Karte möglich

4.4.2.3 GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

Physische Karte

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

Digitale Karte

- pro Jahr nur in Verbindung mit physischer Karte möglich

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

- pro Jahr 35,00 EUR

4.4.3 Ausführungsfrist

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

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

²⁶ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

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.

³⁰ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5 Überweisungsverkehr

4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums³¹ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen³²

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

Echtzeitüberweisungsaufträge 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 Echtzeitüberweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

– Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag ³³	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeitüberweisungsauftrag (beleglos)	max. 10 Sekunden

– Überweisungen in anderen EWR-Währungen

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

4.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

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

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

³² Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

³³ Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

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

	Überweisungsmodalitäten						
	je Überweisung vom Girokonto					je Überweisung per Zahlschein	als Eilüberweisung zusätzlich
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauer- auftrag	bei formloser Erteilung**	als Echtzeit- überweisung		
Überweisungsart							
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 (Zusatzge- bühr)	0,00 EUR bis 0,55 EUR	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	0,00 EUR bis 0,55 EUR	0,00 EUR bis 0,55 EUR	1,50 (Zusatzgebü- hr)	0,00 EUR bis 0,55 EUR	0,00 EUR bis 0,55 EUR	11,00
Überweisung mit Konto- nummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaa- tes lautet	nicht angeboten	nicht angeboten	nicht angeboten	nicht angeboten	nicht angeboten	nicht angeboten	nicht angeboten

* 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	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im Masspayment
	bis zu EUR	EUR	EUR
Schweiz, Großbritannien (Entgeltregelung 0)			7,50
Schweiz, Großbritannien (Entgeltregelung 1)			9,00
Schweiz, Großbritannien (Entgeltregelung 2)			0,10 %, mind. 12,50 EUR, max. 100,00
Zuschlag für Korrektur			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
	bis zu EUR	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	100,00 EUR über 100,00 EUR	6,00 EUR bis 6,55 EUR 0,15 % mind. 11,00 EUR, max. 100,00 EUR

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR³⁵) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung³⁶) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten³⁷)

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

Echtzeitüberweisungsaufträge sind derzeit auf 100.000 Euro pro Überweisung begrenzt.

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

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

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)

³⁵ 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.

³⁶ Zum Beispiel US-Dollar.

³⁷ 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).

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
	bis zu EUR	EUR
nicht angeboten		

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	Konventionelle Abwicklung		als Echtzeitüberweisung in Euro
		0 EUR	1 EUR	0 EUR
Drittstaaten/ Euro bzw. Drittwährung	unbegrenzt	0,15 % mind. 11,00 EUR max. 100,00	0,15 % mind. 11,00 EUR max. 100,00	nicht möglich
Drittstaaten/ Euro bzw. Drittwährung	unbegrenzt; Entgeltregelung 2	0,10 %, mind. 12,50 EUR, max. 100,00		nicht möglich
Zusatzgebühr für eilig	alle Entgeltregelungen	3,50	3,50	-
Zusatzgebühr für nicht STP-fähige Zahlungen	alle Entgeltregelungen	25,00	25,00	-
Zuschlag für Korrektur	alle Entgeltregelungen	25,00	25,00	-
Zusatzgebühr für Realtime	alle Entgeltregelungen	3,50	3,50	
Weiterleitung per Bankscheck	alle Entgeltregelungen	35,00	35,00	-
OUR-Zuschlag	alle Entgeltregelungen	25,00	25,00	-
zzgl. fremde Kosten, soweit gesetzlich zulässig				
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	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
Drittstaaten/ Euro bzw. Drittwährung	100,00	6,00 EUR bis 6,55
Drittstaaten/ Euro bzw. Drittwährung	unbegrenzt, über 100,00	0,15 %, mind. 11,00 EUR, max. 100,00
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage	

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

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

(1) Abrechnungskurs

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

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

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

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse

Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter www.genofx.dzbank.de ab 14:00 Uhr veröffentlicht und stellen die 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-Währung³⁸ 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.

³⁸ Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des 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.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

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).

Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)	0,00 EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	3,00 EUR
Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	6,00 EUR
Verlängerung einer Schecksperre 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:	_____ ‰,	mindestens maximal	_____ EUR _____ EUR
in Fremdwährung:	_____ ‰,	mindestens maximal	_____ EUR _____ EUR
zzgl. Courtage:	_____ ‰,	mindestens maximal	_____ EUR _____ EUR

5.2.2 per Bankscheck

in Euro:	_____ ‰,	mindestens maximal	_____ EUR _____ EUR
in Fremdwährung:	_____ ‰,	mindestens maximal	_____ EUR _____ EUR
zzgl. Courtage:	_____ ‰,	mindestens maximal	_____ EUR _____ EUR

5.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)

in Euro:	_____ ‰,	mindestens maximal	50,00 EUR 50,00 EUR
in Fremdwährung:	_____ ‰,	mindestens maximal	50,00 EUR 50,00 EUR
zzgl. Courtage:	_____ ‰,	mindestens maximal	_____ EUR _____ EUR

5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut		am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut ³⁹	3 Geschäftstage ab Bankgeschäftstag der Scheckeinreichung	
aus Scheckrückgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen		am Tag der Belastung

5.4.2 bei Belastungen

Scheck		am Tag der Belastungs- buchung für die Bank
Scheckrückgabe zulasten des Zahlungsempfängers		am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift

5.5 Reiseschecks

- auf Euro lautende Reiseschecks

³⁹ Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.
134 200 DG nexolution  09.24

Verkauf von Euro-Reiseschecks	_____ %,	mindestens _____ EUR
Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	_____ %,	mindestens _____ EUR
Rücknahme von Euro-Reiseschecks	_____ %,	mindestens 10,00 EUR
• auf Fremdwährung lautende Reiseschecks		
Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	_____ %,	mindestens _____ EUR
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	_____ %,	mindestens _____ EUR
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	_____ %,	mindestens 10,00 EUR

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 entgeltspflichtige Dienstleistungen

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

6 Kredite

6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft

6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden ⁴⁰	20,00 EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan ⁴¹	0,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden ⁴²	20,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	0,00 EUR

⁴⁰ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

⁴¹ Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

⁴² Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobiliär-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

6.1.2 bei der Sicherheitenbearbeitung

Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	18,00 EUR
Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren)	10,00 EUR
Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	siehe Punkt 6.3 EUR/ Stunde
Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen)	75 % der Notargebühr, mind. 50,00 Euro max. 200,00 EUR
sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	75 % der Notargebühr, mind. 50,00 Euro max. 200,00 EUR

6.2 Avale

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

6.3 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Ausfertigungsgebühr für die Bürgschaftsurkunde	20,00 EUR
Versand von Grundpfandrechtsbriefen/ Kfz-Briefen zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig	6,00 EUR
Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	mind. 75,00 EUR max. 250,00 EUR

7 Auskünfte

7.1 Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)

Bankauskunft im Inland einholen	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 Sparschließfach (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 €

Kosten pro Sparplanausführung (Aktien/ETF)

1,00 % der Sparrate/ min. 2,50 EUR

Aktien Kauf/ Verkauf im Online-Brokerage:

bis 5.000,00 EUR: 0,50 % vom Kurswert, mind. 15,00 EUR

von 5.000,00 EUR bis 10.000,00 EUR: 0,60 % vom Kurswert

über 10.000,00 EUR: 0,70 % vom Kurswert

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,⁴³ -änderung und -streichung

7,65 EUR pro Auftrag

⁴³ 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	Ausgabeaufschlag	Ausgabeaufschlag
Sonstige Gesellschaften	Ausgabeaufschlag	Ausgabeaufschlag
Rückgabe von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes	0,00	0,00
Sonstige Gesellschaften	Rücknahmeabschlag	Rücknahmeabschlag

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.⁴⁴

	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
– Preis pro Depot (inkl. USt)	12,26 EUR
– Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt)	4,76 EUR
– Depot ohne Bestand (inkl. USt)	18,45 EUR

9.2.2 Entfällt

⁴⁴ Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.
134 200 DG nexolution FA 09.24

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 Entfällt

9.2.5 Entfällt

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen 83,30 EUR bis 440,30 EUR

9.2.7 **Auf Kundenwunsch Erstellen von:**

Depotaufstellung (inkl. USt) 0,00 EUR

Zweitschriften (inkl. USt)⁴⁵ 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

Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

jeweils zzgl. evtl. anfallender weiterer Fremdkosten	
--	--

9.3 **Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)**

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

9.3.2 Entfällt

9.3.3 Entfällt

9.3.4 Entfällt

⁴⁵ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

Sonstiges

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	7,14 EUR
– ansonsten ⁴⁶	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) ⁴⁷	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	8,33 EUR
– ansonsten	7,00 EUR
Mahnung ⁴⁸	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	_____ EUR
– ansonsten	3,00 EUR

⁴⁶ Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobilien-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

⁴⁷ Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

⁴⁸ 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)

29,75 EUR/
Stunde

– ansonsten

25,00 EUR/
Stunde

Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden

– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)

_____ EUR/
Stunde

– ansonsten

_____ EUR/
Stunde

Weitere entgeltspflichtige 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
Stornierung (Request for Cancellation) 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
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 Bestellung bei Bestellwert von 50,00 € bis 299,99 € (zzgl. 3,50 € Gebühr für optionale MoneyBack-Garantie)	10,75 EUR
Sorten Bestellung ab Bestellwert 300,00 € (zzgl. 3,50 € Gebühr für optionale MoneyBack-Garantie)	5,75 EUR
Sorten Rücknahme bei vereinbarter MoneyBack-Garantie	5,75 EUR
Sorten Rücknahme ohne vereinbarte MoneyBack-Garantie	10,75 EUR
Edelmetalle Bestellung bei Bestellwert von 50,00 € bis 299,99 €	23,75 EUR
Edelmetalle Bestellung ab Bestellwert 300,00 €	18,75 EUR
Edelmetalle Rücknahme	10,75 EUR

Außergerichtliches Streitlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des 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.

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.