

Preis- und Leistungsverzeichnis der Volksbank Zuffenhausen eG

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

Soweit bei Bankleistungen gegenüber unternehmerischen Kunden die Umsatzsteuer-Option ausgeübt wird, handelt es sich bei den ausgewiesenen Entgelten um Nettoentgelte, auf die noch die gesetzliche Umsatzsteuer berechnet wird.

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	Privatkonto	4
3.1	Kontoführung	4
3.2	Kontoauszug	5
3.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	5
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	6
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	6
4.2	Lastschriftverkehr	7
4.3	Bargeldauszahlung	8
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	9
4.5	Überweisungsverkehr	12
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	17
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	18
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	19
5.1	Allgemein	19
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	19
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	20
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	20
5.5	Reiseschecks	21
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	21
5.7	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	21
6	Kredite	22
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	22
6.2	Avale	22
6.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	22
7	Auskünfte	23
7.1	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	23
7.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	23
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	23
9	Wertpapiergeschäft	24
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	24
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	26
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	28
10	Sonstiges	29
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	30

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	0,00 EUR
	Verwahrungsentgelt für Sparbücher pro Jahr ²	5,00 EUR
1.2	Vermögenswirksames Sparen	
	Übertragung eines vermögenswirksamen Sparvertrages auf einen anderen Anbieter auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
	Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)	0,00 EUR
1.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	
	Bearbeitung einer Verlustmeldung (zzgl. evtl. Aufgebotskosten), sofern der Kunde den Verlust zu vertreten hat	10,00 EUR
	Einrichtung eines Mietkautions-Kontos	25,00 EUR
2	Zinssätze für Einlagen	
	Die Berechnung negativer Zinsen erfolgt nur, wenn die Zulässigkeit dieser Berechnung Gegenstand einer Vereinbarung zwischen Bank und Kunden ist.	
	Die Standardzinssätze für Spareinlagen sind dem Preisaushang zu entnehmen. Weitere Zinssätze für Einlagen erhalten Sie auf Anfrage.	

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

² Wird nur in der Filiale Marconistr. angeboten.

3 Privatkonto

3.1 Kontoführung

			GiroKonto / Basiskonto	GiroKonto + ClassicCard / Basiskonto	GiroKonto + GoldCard / Basiskonto	VR-Mein Konto I (0 – 17 Jahre)	VR-Mein Konto II (18 – 30 Jahre)	
Monatlicher Grundpreis zzgl. im Auftrag des Kunden jeweils ausgeführt:			4,90 EUR	12,90 EUR	14,90 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
Bartransaktion ³	Bargeld- Einzahlung	am Schalter	1,50 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
		am Geldautomat (BC-ServiceNetz)	0,30 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
	Bargeld- Auszahlung	am Schalter	1,50 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
		am Geldautomat (BC-ServiceNetz)	0,30 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
Überweisung ³ (auch Echtzeit- Überweisung)	Ausführung	beleghaft	1,50 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
		beleglos	Online-Banking/ Selbstbedienungs- terminal	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
			Datenfern- übertragung	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
			telefonisch/Telefon- Banking	1,50 EUR	1,50 EUR	1,50 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
			Dauerauftrag	0,30 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR
	Gutschrift	0,30 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR		
Lastschrift ³	Einlösung	0,30 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR		
Scheck ³	Einzug	1,50 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR		
	Einlösung	1,50 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR		
Dauerauftrag: Neuanlage, Änderung, Löschung auf Wunsch des Kunden, Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden			0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
Kartenumsatz unter Verwendung der Geheimzahl ³			0,30 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
Elektronischer Kontoauszug ⁴			0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
Kontoauszug am Kontoauszugdrucker ⁵			0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	
girocard VPAY pro Jahr			9,80 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	

³ Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

⁴ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

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

3.2	Kontoauszug	
	Elektronischer Kontoauszug ⁶ (Standard)	siehe Kapitel 3.1
	durch Kontoauszugdrucker ⁷	siehe Kapitel 3.1
	Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen ⁸	1,00 EUR
	Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 180 Tagen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ⁹ (zzgl. Porto)	
	• bei GiroKonto / GiroKonto + ClassicCard / GiroKonto + GoldCard	0,00 EUR
	• bei Basiskonto	0,00 EUR
	Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplicates auf Verlangen des Kunden ¹⁰	
	• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	10,00 EUR
	• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	10,00 EUR
3.3	Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	
	Erstellung von Monatsübersichten pro Monat auf Verlangen des Kunden	10,00 EUR
	Entgelt für eine Benachrichtigung per SMS ¹¹ (ab der 11. SMS pro Monat)	0,10 EUR

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; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

⁹ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

¹⁰ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

¹¹ Gilt nur, sofern der Benachrichtigungsservice aktiviert wurde. Dieser Service beinhaltet Benachrichtigungen per SMS mit Informationen beispielsweise zu Kontostand oder Umsätzen.

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank¹²

Name der Bank (Zentrale):	Volksbank Zuffenhausen eG
Straße:	Unterlandstr. 58
PLZ/Ort:	70435 Stuttgart
Telefon:	0711 8782 - 0
Telefax:	0711 8782 - 200
Internet:	www.voba-zuff.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 Aufsichtsbehörde¹³

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels- (Genossenschafts-)register¹⁴

Amtsgericht Stuttgart, Genossenschaftsregister Nr. 241

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.

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 Namen 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 Namen 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 Zahlungsverkehrsdatensätzen 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.

¹³ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

¹⁴ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

4.2 Lastschriftverkehr

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

- nur dann berechnet, wenn sie im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit diese bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt sind (siehe 3.1 „Kontoführung“).

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	siehe Kapitel 3.1
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,30 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	0,30 EUR
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	10,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,30 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 3.1 „Kontoführung“).

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit unserer girocard /(Debitkarte)	entfällt	0,00 EUR
mit unserer Mastercard (Kreditkarte) mit unserer Mastercard (Debitkarte)	entfällt	2 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
mit unserer Visa Card (Kreditkarte) mit unserer Visa Card (Debitkarte)	entfällt	3 % 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 ¹⁵ und den EWR-Staaten ¹⁶ , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/Maestro/VPAY) in Euro	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU ¹⁵ und den EWR-Staaten ¹⁶ , die kein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/Maestro/VPAY) in Euro	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- im Inland und Ausland	3 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1 % 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.		

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 VPAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	9,80 EUR
- Ersatzkarte ¹⁸	14,00 EUR
- girocard only – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	7,80 EUR
- Ersatzkarte ¹⁸	14,00 EUR
- digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	0,00 EUR
- girocard Maestro – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	wird nicht angeboten
- Ersatzkarte ¹⁸	wird nicht angeboten
- girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	9,80 EUR
- Ersatzkarte ¹⁹	14,00 EUR
- girocard Debit Mastercard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	9,80 EUR
- Ersatzkarte ²⁰	14,00 EUR
- girocard Visa Debit – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	9,80 EUR
- Ersatzkarte ²¹	14,00 EUR

Auslandseinsatz²²

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

1 % 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.

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.

4.4.3	Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten	
	• Ersatzkarte ²⁴	20,00 EUR
	- bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
	- bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
	• zzgl. Versandkosten	
	- bei Versendung im Inland	0,00 EUR
	- bei Versendung in Europa	0,00 EUR
	- bei Versendung weltweit	0,00 EUR
	- bei Versendung per Kurier im Inland	45,00 EUR
	• Auslandseinsatz ²⁵ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ²⁶	1 % vom Umsatz
	• Sonstige Serviceleistungen	
	- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
	- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	100,00 EUR
	- Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden ²⁷	5,00 EUR
	- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden ²⁷	5,00 EUR
	- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden ²⁷	5,00 EUR
	- nachträgliche PIN-Erstellung auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
4.4.3.1	BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	19,99 EUR
4.4.3.2	DirectCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)	
	• im ersten Jahr	9,99 EUR
	• anschließend pro Jahr	29,90 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	wird nicht angeboten
4.4.3.3	ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	• im ersten Jahr	9,99 EUR
	• anschließend pro Jahr	29,90 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	wird nicht angeboten
4.4.3.4	ClassicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Visa)	wird nicht angeboten
4.4.3.7	GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	• im ersten Jahr	39,99 EUR
	• anschließend pro Jahr	79,90 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	wird nicht angeboten
4.4.3.10	ExclusiveCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)	
	• pro Jahr	219,00 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	wird nicht angeboten

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.

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.

- 4.4.3.11 ExclusiveCard Plus – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)**
- pro Jahr 299,00 EUR
 - Zusatzkarte pro Jahr wird nicht angeboten
- 4.4.3.12 ExclusiveCard mit Metalldesign – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)**
- pro Jahr 269,00 EUR
 - Zusatzkarte pro Jahr wird nicht angeboten
- 4.4.3.13 ExclusiveCard Plus mit Metalldesign – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)**
- pro Jahr 349,00 EUR
 - Zusatzkarte pro Jahr wird nicht angeboten
- 4.4.3.14 BusinessCard Basic – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)** wird nicht angeboten
- 4.4.3.15 BusinessCard Classic – Ausgabe einer Kreditkarte (Visa)**
- pro Jahr 30,00 EUR
- 4.4.3.16 BusinessCard Gold – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)**
- pro Jahr 99,00 EUR
- 4.4.3.17 BusinessCard Plus – Ausgabe einer Kreditkarte (Visa)** wird nicht angeboten

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5 Überweisungsverkehr

4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums²⁸ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen²⁹

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

Täglich bis zum Schluss der Schalteröffnungszeiten 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 ³⁰	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos)	max. 20 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag ³⁰	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 3.1 „Kontoführung“).

²⁸ 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.

²⁹ 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.

³⁰ 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 per Zahlschein***	als Eilüberweisung zusätzlich
	je Überweisung vom Girokonto (im Auftrag oder im Interesse des Kunden ausgeführt)					per Dauer-auftrag		
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	als Echtzeit-Überweisung	bei formloser Erteilung**	per Dauer-auftrag			
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	Siehe 3.1 „Kontoführung“						20,00 EUR	0,00 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	Siehe 3.1 „Kontoführung“						20,00 EUR	5,00 EUR
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	Siehe Abschnitt 4.5.1.1.3.2 „Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung“							

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

** Z. B. telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking.

*** Zahlungen an karitative Verbände, Spenden u. ä. sind gebührenfrei.

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:

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im TIPANET ³¹
Mitgliedstaaten des EWR mit eigener Währung ³²	bis 50,00 EUR	Provision 5,00 EUR + Auslagen, soweit gesetzlich zulässig 5,00 EUR + Courtagage 2,50 EUR	7,50 EUR
Mitgliedstaaten des EWR mit eigener Währung ³²	ab 50,01 EUR	Provision 1,5 ‰, mind. 10,00 EUR + Auslagen, soweit gesetzlich zulässig 5,00 EUR + Courtagage 0,25 ‰, mind. 2,50 EUR	7,50 EUR

³¹ TIPANET-Länder sind derzeit: Tschechien, Dänemark, Großbritannien, Norwegen, Polen; Beträge sind bis max. 12.500,00 Euro möglich.

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.

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,30 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	35,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	35,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Eilzuschlag im Auslandszahlungsverkehr, auf Wunsch des Kunden	12,50 EUR

4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

Hinweise: die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Gutschrift einer Überweisung vereinbarungsgemäß erfolgt und fehlerfrei durchgeführt wurde; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Gutschrift von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 3.1 „Kontoführung“).

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	unbegrenzt	Siehe 3.1 Kontoführung
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	unbegrenzt	Siehe 3.1 Kontoführung
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	Siehe Abschnitt 4.5.1.1.3.2 „Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung“	

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR³³) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung³⁴) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten³⁵)

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.

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 3.1 „Kontoführung“).

4.5.2.1.2.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR³³) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung³⁴)

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:

Siehe Abschnitt 4.5.1.1.3.2 „Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung“

4.5.2.1.2.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten³⁵)

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	Konventionelle Abwicklung		Abwicklung im SEPA-Verfahren	als Echtzeit- Überweisung in Euro
	0	1		
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC			1,50 EUR	0,00 EUR
Schweiz/Franken mit IBAN/BIC	Siehe Abschnitt 4.5.1.1.3.2 „Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung“			
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage			

³³ 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.

³⁴ Z.B. US-Dollar.

³⁵ Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes.

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,30 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	35,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	35,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Eilzuschlag im Auslandszahlungsverkehr, auf Wunsch des Kunden	12,50 EUR

4.5.2.2 Überweisungsgutschriften

Entgeltpflichtiger

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

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

Hinweis:

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

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 3.1 „Kontoführung“).

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

Absenderland/ Währung	Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im SEPA-Verfahren
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC		0,30 EUR
Schweiz/Franken mit IBAN/BIC	Siehe Abschnitt 4.5.1.1.3.2 „Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung“	
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 11:30 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-Währung³⁶ 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.

³⁶ 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, 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 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 3.1 „Kontoführung“).

5.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück) ³⁷	0,00 EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	0,00 EUR
Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden ³⁸	5,00 EUR
Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden ³⁹	5,00 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks	20,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks (im Auftrag oder im Interesse des Kunden ausgeführt)	siehe Kapitel 3.1
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks (im Auftrag oder im Interesse des Kunden ausgeführt)	siehe Kapitel 3.1
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	0,00 EUR
Scheckbestätigung (Sofortauszahlung einer Scheckgutschrift E. v.) auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Anforderung einer Scheckkopie bei der Schecklagerstelle auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR

5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	1,5 ‰,	mindestens	45,00 EUR
		maximal	150,00 EUR
		zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig	5,00 EUR
in Fremdwährung:	1,5 ‰,	mindestens	45,00 EUR
		maximal	150,00 EUR
		zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig	5,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	2,50 EUR

³⁷ Schecks mit Eindruck und Bestellung größerer Stückzahlen: Entgelte auf Anfrage.

³⁸ Bei Auslandsschecks (Zahlungsempfänger hat seinen Sitz außerhalb Deutschlands) 25,00 EUR zzgl. fremder Spesen.

³⁹ Bei Auslandsschecks (Zahlungsempfänger hat seinen Sitz außerhalb Deutschlands) 25,00 EUR zzgl. fremder Spesen.

5.2.2	per Bankscheck			
	in Euro:	1,5 ‰,	mindestens maximal zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig	45,00 EUR 150,00 EUR 5,00 EUR
	in Fremdwährung:	1,5 ‰,	mindestens maximal zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig	45,00 EUR 150,00 EUR 5,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	2,50 EUR
	zzgl. Gebühr für die Erstellung des Bankschecks			35,00 EUR

5.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)

	in Euro:	1,5 ‰,	mindestens maximal zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig	50,00 EUR 150,00 EUR 5,00 EUR
	in Fremdwährung:	1,5 ‰,	mindestens maximal zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig	50,00 EUR 150,00 EUR 5,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens	2,50 EUR

5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut			am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut ⁴⁰	mit Sitz in Stuttgart	+ 1 Bankarbeitstag nach Einreichung	
	mit Sitz im Inland	+ 2 Bankarbeitstage nach Einreichung	
	mit Sitz im Ausland	auf Nachfrage	
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 Belastungsbuchung für die Bank
Scheckruckgabe zulasten des Zahlungsempfängers		am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift

⁴⁰ Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

5.5 Reiseschecks

- auf Euro lautende Reiseschecks

Verkauf von Euro-Reiseschecks	1 %,	mindestens 15,00 EUR
Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	1 %,	mindestens 15,00 EUR
Rücknahme von Euro-Reiseschecks	1 %,	mindestens 15,00 EUR

- auf Fremdwährung lautende Reiseschecks

Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	1 %,	mindestens 15,00 EUR
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	1 %,	mindestens 15,00 EUR
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	1 %,	mindestens 15,00 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 entgeltpflichtige Dienstleistungen

Auslandsdaueraufträge Einrichtung/Änderung/Aussetzung	0,00 EUR
---	----------

6	Kredite	
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	
6.1.1	bei der Kreditbearbeitung	
	Zinsbescheinigung pro Jahr und Darlehenskonto auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
	zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan ⁴¹	10,00 EUR
	außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden ⁴²	10,00 EUR
	Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
	Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	0,00 EUR
6.1.2	bei der Sicherheitenbearbeitung	
	Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	25,00 EUR
	Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren)	25,00 EUR
	Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet; zzgl. Auslagen)	50,00 EUR/ Stunde
	Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen)	1 ‰ der Höhe des Grundpfandrechts, mind. 100,00 EUR, max. 250,00 EUR
	sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	100,00 EUR
6.2	Avale	
	Provision p.a.	2,50 %
6.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	
	Provision bei Mietkautionsbürgschaften p.a.	2,50 %

⁴¹ Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

⁴² 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.

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 (inkl. USt)	47,60 EUR
		zzgl. evtl. fremder Kosten
	Bankauskunft im Ausland einholen (inkl. USt)	47,60 EUR
		zzgl. evtl. fremder Kosten
	sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)	47,60 EUR
		zzgl. evtl. fremder Kosten
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 (inkl. USt)	47,60 EUR
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	
	Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) pro Jahr, Grundfläche DIN A4	
	- Höhe 5 cm	50,00 EUR
	- Höhe 7,5 cm	60,00 EUR
	- Höhe 10 cm	70,00 EUR
	- Höhe 15 cm	95,00 EUR
	- Höhe 30 cm	145,00 EUR
	Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt)	wird nicht angeboten

9 Wertpapiergeschäft

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

9.1.1 Kauf und Verkauf (Provision) (stationärer Vertrieb)

	Ausführung im Inland	Ausführung im Ausland
Wertpapierart	Provision in % vom Kurswert ⁴³ / Minimum	Provision in % vom Kurswert ⁴⁴ / Minimum
Aktien, Optionsscheine, Investmentanteile über Börse, DZ BANK Derivate, ETF, sonstige Wertpapiere	1,00 % mind. 29,90 EUR	1,00 % mind. 49,90 EUR
Verzinsliche Wertpapiere, Wandelanleihen, Optionsanleihen, Zero Bonds, Genussrechte, Genussscheine	0,50 % mind. 29,90 EUR	0,50 % mind. 49,90 EUR
Preis pro Sparplanausführung (Fonds, ETF/ Aktien)	1,00 % mind. 2,00 EUR ggfs. Ausgabeaufschlag	

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,⁴⁵ -änderung und -streichung pro Auftrag

4,95 EUR

Kauf und Verkauf (Provision) (Online Brokerage / Mobile Brokerage)

An inländischen Börsenplätzen gehandelte Orders, Emittent ist die DZ Bank:

Wertpapierart	Kauf / Verkauf Provision in % vom Kurswert ⁴⁶	mindestens	maximal
Anleihen	0,25	4,95 EUR	79,90 EUR
Aktienanleihen	0,25	4,95 EUR	79,90 EUR
Zertifikate	0,25	4,95 EUR	79,90 EUR
Optionsscheine	0,25	4,95 EUR	79,90 EUR

Das Derivateportal „dzbank-derivate.de“ der DZ Bank liefert Ihnen als Selbstentscheider umfassende Informationen zu Zertifikaten und Hebelprodukten der DZ Bank.

⁴³ Bei Dividendenwerten vom Kurswert, bei verzinslichen Wertpapieren vom Nennwert bzw. vom Kurswert, wenn der Kurswert höher ist als der Nennwert.

⁴⁴ Bei Dividendenwerten vom Kurswert, bei verzinslichen Wertpapieren vom Nennwert bzw. vom Kurswert, wenn der Kurswert höher ist als der Nennwert.

⁴⁵ Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

⁴⁶ Bei Dividendenwerten vom Kurswert, bei verzinslichen Wertpapieren vom Nennwert bzw. vom Kurswert, wenn der Kurswert höher ist als der Nennwert.

An inländischen Börsenplätzen gehandelte Orders, andere Emittenten:

Wertpapierart	Kauf / Verkauf Provision in % vom Kurswert ⁴⁷	mindestens	maximal
Aktien, Investmentanteile, ETF	0,25	12,50 EUR	79,90 EUR
Anleihen	0,25	12,50 EUR	79,90 EUR
Aktienanleihen	0,25	12,50 EUR	79,90 EUR
Zertifikate	0,25	12,50 EUR	79,90 EUR
Optionsscheine	0,25	12,50 EUR	79,90 EUR

An ausländischen Börsenplätzen gehandelte Orders:

Wertpapierart	Kauf / Verkauf Provision in % vom Kurswert ⁴⁸	mindestens	Maximal
Aktien, Investmentanteile, ETF	0,25	39,90 EUR	99,90 EUR
Anleihen	0,25	39,90 EUR	99,90 EUR
Aktienanleihen	0,25	39,90 EUR	99,90 EUR
Zertifikate	0,25	39,90 EUR	99,90 EUR
Optionsscheine	0,25	39,90 EUR	99,90 EUR

VR-Mein Depot (bis 30 Jahre):

Wertpapierart	Kauf / Verkauf Provision	Handelsplatz
Aktien, Investmentanteile, Zertifikate, Rentenpapiere, ETF, sonstige Wertpapiere	4,95 EUR	über Quotrix oder Tradegate
Produkte DZ BANK	4,95 EUR	DZ Bank
Limitvormerkung	0,00 EUR	
andere Börsenplätze Inland*	9,95 EUR	
Investmentanteile, ETF u. Aktien-Sparpläne	0,00 EUR ggfs. Ausgabeaufschläge	
Verwahrung	0,00 EUR	

*Zuschlag für Ausführungen über ausländische Börsen 39,90 EUR

Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und –abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten in Rechnung stellen. Auf Anfrage ist die Bank bereit, soweit möglich, die Aufgliederung der fremden Kosten mitzuteilen.

Sofern bei einem Wertpapiergeschäft ein Teil des Preises in einer Fremdwährung zu bezahlen ist, wird der Wechselkurs durch ein Verfahren ermittelt, bei dem die Marktgerechtigkeit des Wechselkurses sichergestellt ist. Auf Anfrage ist die Bank bereit, Einzelheiten zum Wechselkurs zu erläutern.

Kommt es infolge enger Marktverhältnisse zu Teilausführungen an unterschiedlichen Tagen, so wird jede Teilausführung wie ein gesonderter Auftrag abgerechnet.

Limitvormerkung⁴⁹, -änderung und -streichung pro Auftrag (über Online-Brokerage) 0,00 EUR

⁴⁷ Bei Dividendenwerten vom Kurswert, bei verzinslichen Wertpapieren vom Nennwert bzw. vom Kurswert, wenn der Kurswert höher ist als der Nennwert.

⁴⁸ Bei Dividendenwerten vom Kurswert, bei verzinslichen Wertpapieren vom Nennwert bzw. vom Kurswert, wenn der Kurswert höher ist als der Nennwert.

⁴⁹ Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

9.1.2

Erwerb und Rückgabe von Investmentanteilen (außerbörslich)

	Provision pauschal	Online-Brokerage Provision pauschal
Erwerb von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes + eventuell anfallendem Ausgabeaufschlag	0,00 EUR	0,00 EUR
Sonstige Fonds-Gesellschaften + eventuell anfallendem Ausgabeaufschlag	10,00 EUR	10,00 EUR
Rückgabe von Investmentanteilen		
Investmentanteile des Verbundes	0,00 EUR	
Sonstige Fonds-Gesellschaften	10,00 EUR	

9.2

Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

9.2.1

Entgelt für die Verwahrung von Wertpapieren (inkl. USt)

Mindestpreis, Depotentgelte und Postenpauschale werden nachträglich zum 31.03., 30.06., 30.09. und 31.12 berechnet und belastet, wobei sich der prozentual berechnete Teil des Depotentgeltes auf das Depotvolumen zu diesen Stichtagen bezieht.

	Berechnungsmodus	Girosammelverwahrung
Aktien, Optionsscheine	vom Kurswert	1,50 ‰
Verzinsliche Wertpapiere	vom Kurswert	1,50 ‰
Inhaberschuldverschreibungen		
Eigene	vom Kurswert	0,0 ‰
Verbund	vom Kurswert	1,50 ‰
Fremd	vom Kurswert	1,50 ‰
Wandelanleihen, Optionsanleihen, Zero Bonds, Genussscheine	vom Kurswert	1,50 ‰
Investmentanteile		
Verbund ⁵⁰	vom Kurswert	1,50 ‰
Fremd	vom Kurswert	1,50 ‰
Bezugsrechte/Teilrechte	vom Kurswert	0,0 ‰
Sonstige Wertpapiere	vom Kurswert	1,50 ‰
Bestände ohne Kurswert	pauschal	2,98 EUR

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt)	19,90 EUR
- Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt)	2,98 EUR
- Depot ohne Bestand (inkl. USt)	9,90 EUR

⁵⁰ Geldmarktfonds des Verbundes sind gebührenfrei.

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

Girosammelverwahrung	35,70 EUR
Streifbandverwahrung	35,70 EUR
Wertpapierrechnung	35,70 EUR

9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von	Inland	Ausland
jungen Aktien, Options-, Wandelanleihen, Genussscheinen, Bonus- und Berichtigungsaktien, Stockdividenden, Split und Umtausch, Spin off, Reverse Split, Re-Investitionen (ab einem Kurswert von 5,01 EUR)	1 %, mind. 5,00 EUR	1 %, mind. 5,00 EUR

9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt)	0,00 EUR
Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden	0,00 EUR
Ausübung von Wandelrechten	0,00 EUR

9.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)⁵¹

pro Auftrag	0,00 EUR
-------------	----------

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen	0,00 EUR
---	----------

9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	0,00 EUR
Zweitschriften (inkl. USt) ⁵²	0,00 EUR

9.2.8 Weitere Dienstleistungen

Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	0,00 EUR
Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden (inkl. USt)	0,00 EUR
Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	
Zins- und Dividendenbescheinigung pro Jahr und Person (inkl. USt) auf Verlangen des Kunden	8,93 EUR
Steuerbescheinigung pro Konto und Steuerabzug (Zweitschrift) (inkl. USt) auf Verlangen des Kunden	2,98 EUR

⁵¹ Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

⁵² Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	
9.3.1	Hereinnahme von fälligen Wertpapieren und Kupons zum Inkasso (sofern einlösende Stelle nicht Zahlstelle ist) (inkl. USt)	
	EUR/DEM-Kupons	23,80 EUR
	Fremdwährungskupons	23,80 EUR
	EUR-Gutschrift	23,80 EUR
	Währungsgutschrift	23,80 EUR
9.3.2	Hereinnahme von Wertpapieren zum Umtausch/Stücketausch (inkl. USt)	23,80 EUR
9.3.3	Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt)	
	Inland	23,80 EUR
	Ausland	23,80 EUR
9.3.4	Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt)	0,00 EUR

10	Sonstiges	
	Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	5,95 EUR
	- ansonsten ⁵³	5,00 EUR
	Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
	Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
	Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
	Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
	- ansonsten	5,00 EUR
	Vertrag zugunsten Dritter	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	entfällt
	- ansonsten	30,00 EUR
	Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
	- ansonsten	0,00 EUR
	Erträgnisaufstellung pro Jahr und Person	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	8,93 EUR
	- ansonsten	7,50 EUR
	Kontosperre im Auftrag des Kunden	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
	- ansonsten	0,00 EUR
	Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) ⁵⁴	15,00 EUR
	Mahnung ⁵⁵	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
	- ansonsten	0,00 EUR
	Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht)	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	59,50 EUR
	- ansonsten	50,00 EUR
	Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
	- ansonsten	0,00 EUR
	Entgelt für Kleingeld-/Wechselgeldbereitstellung am Schalter	
	- Bei Kunden (Rollen zu 2 EUR, 1 EUR, 50 Cent, 20 Cent, 10 Cent, 5 Cent, 2 Cent, 1 Cent) je Rolle	0,50 EUR
	- Bei Nichtkunden (Rollen zu 2 EUR, 1 EUR, 50 Cent) je Rolle	2,50 EUR
	- Bei Nichtkunden (20 Cent, 10 Cent, 5 Cent, 2 Cent, 1 Cent) je Rolle	1,00 EUR
	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	
	Entgelt für die Abwicklung von vorzeitigen Sparbrief-Rückkäufen im Auftrag des Kunden	12,50 EUR

⁵³ Die Saldenbestätigung ist unentgeltlich, wenn sie im Rahmen einer Ablöseauskunft für Immobilier-Verbraucherdarlehen (§ 493 Abs. 5 S. 2 Nr. 2 BGB) oder für Allgemein-Verbraucherdarlehen erteilt wird.

⁵⁴ Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

⁵⁵ 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.

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 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 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.