



Preis- und Leistungsverzeichnis

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

Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Konto	4
3.1	Privatkunde	4
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	5
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	5
4.2	Lastschriftverkehr	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
4.8	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	17
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	18
5.1	Allgemein	18
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	18
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	18
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	19
5.5	Reiseschecks	19
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	19
6	Kredite	20
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	20
6.2	Avale	20
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	21
9	Wertpapiergeschäft	21
10	Sonstiges	24
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	25

1 Sparkonto

1.1 Allgemeine Entgelte

Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	entfällt 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	entfällt 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

2 Zinssätze für Einlagen

Produkt	Zinssatz
NEU- UND BESTANDSKONTEN:	%
SKB-KlassikSparen 03-monatige Kündigungsfrist	0,01 %
SKB-KlassikSparen 12-monatige Kündigungsfrist	0,05 %
SKB-KlassikSparen 24-monatige Kündigungsfrist	0,05 %
SKB-KlassikSparen 48-monatige Kündigungsfrist	0,10 %
SKB-KlassikSparen 60-monatige Kündigungsfrist	0,15 %
SKB-Kündigungsgeld 45 Tage Kündigungsfrist (ab 2.500,00 EUR)	1,50 %
SKB-Kündigungsgeld 90 Tage Kündigungsfrist (ab 2.500,00 EUR)	1,75 %
SKB-Kündigungsgeld 180 Tage Kündigungsfrist (ab 2.500,00 EUR)	2,00 %
SKB-Flexkonto	0,00 %
Guthabenverzinsung auf Girokonto	0,00 %
	%
NUR BESTANDSKONTEN (KEINE NEUKONTEN):	%
SKB-FestGeld Laufzeiten 30 Tage bis 5 Jahre	auf Anfrage %
SKB-VarioGeld 1. Laufzeitjahr	0,05 %
SKB-VarioGeld 2. Laufzeitjahr	0,05 %
SKB-Vorsorgeplan Laufzeit 5 Jahre	0,10 %
SKB-StaffelSparen	0,01 %
SKB-VL-Sparen	0,01 %
SKB-BonusSparen	0,11 %

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

3 Konto

3.1 Privatkunde

3.1.1 Kontoführung

Produkt	EUR
SKB-GiroBasis	
Grundpreis monatlich	6,00
Debitkarte girocard V PAY (VR-BankCard) pro Jahr	4,00
Kreditkarte VISA Card oder MasterCard	siehe 4.4.3.1
Kreditkarte VISA Card Gold oder MasterCard Gold	50,00
Überweisungsauftrag Inland:	
- im Online- oder Telefonbanking	inklusive
- SMS-Versand je eingesetzte Mobile TAN	0,10
- beleghaft oder formlos erteilt	1,00
- per Zahlschein, als Eilüberweisung oder als Echtzeitüberweisung	siehe 4.5.1.1.3.1
Dauerauftrag einrichten, ändern (bei formloser Erteilung durch Kunden)	3,00
Scheckeinreichung Inland (Einzug/Einlösung)	1,50
Sollzins für eingeräumte Kontoüberziehungen (Dispositionskredite) 10,00%	
Sollzins für geduldete Kontoüberziehungen 12,00%	
SKB-GiroPremium	
Grundpreis monatlich	10,00
Debitkarte girocard V PAY (VR-BankCard) pro Jahr	inklusive
Kreditkarte VISA Card Gold oder MasterCard Gold	1 inklusive, jede weitere 50,00
Überweisungsauftrag Inland:	
- im Online- oder Telefonbanking	inklusive
- SMS-Versand je eingesetzte Mobile TAN	inklusive
- beleghaft oder formlos erteilt	1,00
- per Zahlschein, als Eilüberweisung oder als Echtzeitüberweisung	siehe 4.5.1.1.3.1
Gebührenfreie Auszahlungen mit VR-BankCard an Geldautomaten der Volks- und Raiffeisenbanken im Inland	2 je Kalendermonat
Dauerauftrag einrichten, ändern (bei formloser Erteilung durch Kunden)	inklusive
Scheckeinreichung Inland (Einzug/Einlösung)	inklusive
Sollzins für eingeräumte Kontoüberziehungen (Dispositionskredite) 10,00%	
Sollzins für geduldete Kontoüberziehungen 12,00%	
SKB-GiroY*	
* nur für Kunden bis 25 Jahren	
Grundpreis monatlich	0,00
Debitkarte girocard V PAY (VR-BankCard) pro Jahr	inklusive
Kreditkarte VISA Card oder MasterCard	siehe 4.4.3.1
Kreditkarte VISA Card Gold oder MasterCard Gold	50,00
Überweisungsauftrag Inland:	
- im Online- oder Telefonbanking	inklusive
- SMS-Versand je eingesetzte Mobile TAN	inklusive
- beleghaft oder formlos erteilt	1,00
- per Zahlschein, als Eilüberweisung oder als Echtzeitüberweisung	siehe 4.5.1.1.3.1
Gebührenfreie Auszahlungen mit VR-BankCard an Geldautomaten der Volks- und Raiffeisenbanken im Inland	4 je Kalendermonat
Dauerauftrag einrichten, ändern (bei formloser Erteilung durch Kunden)	3,00
Scheckeinreichung Inland (Einzug/Einlösung)	inklusive
Sollzins für eingeräumte Kontoüberziehungen (Dispositionskredite) 10,00%	
Sollzins für geduldete Kontoüberziehungen 12,00%	
SKB-GiroFeG**	
** nur für hauptamtliche Mitarbeiter/-innen im Bund Freier evangelischer Gemeinden, in den Bundeswerken und Pastoren (begrenzt auf 1 Konto je berechnete Person)	
Grundpreis monatlich	0,00

Debitkarte girocard V PAY (VR-BankCard) pro Jahr	4,00
Kreditkarte VISA Card oder MasterCard	siehe 4.4.3.1
Kreditkarte VISA Card Gold oder MasterCard Gold	50,00
Überweisungsauftrag Inland:	
- im Online- oder Telefonbanking	inklusive
- SMS-Versand je eingesetzte Mobile TAN	0,10
- beleghaft oder formlos erteilt	1,00
- per Zahlschein, als Eilüberweisung oder als Echtzeitüberweisung	siehe 4.5.1.1.3.1
Dauerauftrag einrichten, ändern (bei formloser Erteilung durch Kunden)	3,00
Scheckeinreichung Inland (Einzug/Einlösung)	1,50
Sollzins für eingeräumte Kontoüberziehungen (Dispositionskredite) 10,00%	
Sollzins für geduldete Kontoüberziehungen 12,00%	

3.1.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker ²	0,00 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen ³	0,00 EUR
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 10 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ⁴	0,85 EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplicates auf Verlangen des Kunden ⁵	
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	0,00 EUR
• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	nach Aufwand EUR

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank⁶

Name der Bank (Zentrale): Spar- und Kreditbank des Bundes Freier evangelischer Gemeinden eG
 Straße: Goltenkamp 9
 PLZ/Ort: 58452 Witten
 Telefon: 02302-930300
 Telefax: 02302-9303034
 Internet: www.skbwitten.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 Aufsichtsbehörde⁷

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register⁸

Amtsgericht Bochum Nr. 241

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 Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

⁷ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

⁸ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

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 Name und Kundenkennung von Zahler und Zahlungsempfänger und der Adresse des Zahlers. Bei Geldtransfers innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums kann auf die Weiterleitung der Adresse des Zahlers zunächst verzichtet werden, jedoch kann diese Angabe vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers gegebenenfalls angefordert werden. Bei der Angabe von Name und gegebenenfalls Adresse nutzen wir die in unseren Systemen hinterlegten Daten, um der gesetzlichen Vorgabe zu entsprechen. Mit der Verordnung wird erreicht, dass aus den 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.

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
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	0,00 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	0,00 EUR
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	0,00 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	- EUR
mit unserer Mastercard (Kreditkarte)	0 % vom Umsatz	- % vom Umsatz
mit unserer Mastercard (Debitkarte)	mind. 0,00 EUR	mind. - EUR
mit unserer Visa Card (Kreditkarte)	0 % vom Umsatz	- % vom Umsatz
mit unserer Visa Card (Debitkarte)	mind. 0,00 EUR	mind. - EUR

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

mit girocard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	1,02 EUR EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU ⁹ und den EWR-Staaten ¹⁰ , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
– Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
– Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V PAY/Maestro) in Euro	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
– bei inländischen KI und KI in der EU ¹¹ und den EWR-Staaten ¹² , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
– Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Debit Mastercard/Visa Debit/V PAY/Maestro) in Euro	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
– bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 3,00 EUR
– bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 3,00 EUR

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
– im Inland und Ausland (zzgl. 1,00 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz ¹³ bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten)	3,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.		

⁹ 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).

¹⁰ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

¹¹ 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).

¹² EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

¹³ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

– girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	entfällt EUR
– Ersatzkarte ¹⁴	entfällt EUR
– digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	girocard V PAY: 4,00 EUR
– Ersatzkarte ¹⁵	girocard V PAY: 4,00 EUR
– girocard Debit Mastercard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	_____ EUR
– Ersatzkarte ¹⁶	_____ EUR
– girocard Visa Debit – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	_____ EUR
– Ersatzkarte ¹⁷	_____ EUR
– girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	4,00 EUR EUR
– Ersatzkarte ¹⁸	4,00 EUR EUR
– girocard Maestro – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	entfällt EUR
– Ersatzkarte ¹⁹	entfällt EUR

Auslandseinsatz²⁰

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten²¹

1,00 % vom Umsatz mind. 0,00 EUR
max. 0,00 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.

¹⁴ 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.

¹⁵ 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.

¹⁶ 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.

¹⁷ 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.

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 Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²¹ 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 ²²	0,00 EUR
– bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
– bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	0,00 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 der Karte per Kurier im Inland	20,00 EUR
– bei Versendung der Karte per Kurier ins Ausland	_____ EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier im Inland	_____ EUR
– bei Versendung der PIN per Kurier ins Ausland	_____ EUR
• Auslandseinsatz ²³ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ²⁴	1,00 % vom Umsatz
• Sonstige Serviceleistungen	
– Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
– Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
– Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden ²⁵	0,00 EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden ²⁶	20,00 EUR
– Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden ²⁷	20,00 EUR
– PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden ²⁸	_____ EUR
– Rücksetzung PIN-Zähler, auf Verlangen des Kunden ²⁹	_____ EUR

4.4.3.1 BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)

• pro Jahr	20,00 EUR
------------	-----------

4.4.3.2 ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

• pro Jahr	20,00 EUR
– ab 1.500,01 EUR Umsatz jährlich	15,00 EUR
– ab 2.500,01 EUR Umsatz jährlich	10,00 EUR
– ab 5.000,01 EUR Umsatz jährlich	5,00 EUR
– ab 7.500,01 EUR Umsatz jährlich	0,00 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	wie oben EUR

4.4.3.3 GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

• pro Jahr	50,00 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	30,00 EUR

4.4.3.4 VR-GoldKombi – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard und Visa)

• pro Jahr	70,00 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	50,00 EUR

²² 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.

²³ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²⁴ 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.

²⁵ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

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.

4.4.3.5 Weitere Kartenprodukte

VR-BankCard Plus (nur für Premium-Mitglieder) - VR-BankCard pro Jahr / Ersatzkarte	0,00 EUR
Virtuelle Mastercard - Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard)	20,00 EUR

4.4.4 Ausführungsfrist

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

Kartenzahlungen in Euro innerhalb des Europäischen 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 Wirtschaftsraums³⁰ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen³¹

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

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

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

12.00

 Uhr an Geschäftstagen der Bank.

Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

³⁰ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

³¹ Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

– Überweisungen in Euro

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

– Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag ³³ Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage 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:

Überweisungsart	Überweisungsmodalitäten						je Überweisung per Zahlschein	als Eilüberweisung zusätzlich
	je Überweisung vom Girokonto							
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag	bei formloser Erteilung**	als Echtzeit-Überweisung			
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	1,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	1,00 EUR	0,50 EUR	0,00 EUR	entfällt	
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	1,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	1,00 EUR	0,50 EUR	3,00 EUR	5,00 EUR	
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	12,50 EUR zzgl. 0,25 % mind. 2,50 EUR Courtage	7,50 EUR zzgl. 0,25 % mind. 2,50 EUR Courtage	7,50 EUR zzgl. 0,25 % mind. 2,50 EUR Courtage	12,50 EUR zzgl. 0,25 % mind. 2,50 EUR Courtage	-	12,50 EURzzgl. 0,25 % mind. 2,50 EUR Courtage	5,00 EUR	

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

** Zum Beispiel telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking.

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

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

4.5.1.1.3.2 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
	bis zu EUR	EUR
weltweit	unbegrenzt	7,50 zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 Courtage bei Fremdwährung

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank 0,00 EUR

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags Gebühren der Auslandsbank in unbestimmter Höhe (soweit vom Kunden veranlasst und durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) EUR

Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden Gebühren der Auslandsbank in unbestimmter Höhe (soweit vom Kunden veranlasst und durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) EUR

Dauerauftrag:

Einrichtung auf Wunsch des Kunden bei formloser Erteilung: 3,00 EUR

Änderung auf Wunsch des Kunden bei formloser Erteilung: 3,00 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
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	unbegrenzt	0,00
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	unbegrenzt	7,50 zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 max. 100,00 Courtage

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

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

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

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

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

4.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

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

Zielland	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung
	bis zu	EUR	EUR
Deutschland, EWR (siehe Fußnote 30)		unbegrenzt	7,50 zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 max. 100,00 Courtage

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.

³⁴ Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

³⁵ Zum Beispiel US-Dollar.

³⁶ Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen 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).

Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung		Abwicklung im	
		0 EUR	1 EUR	0 EUR	1 EUR
weltweit	unbegrenzt	7,50 zzgl. 0,25 % mind. 2,50 max. 100,00 Courtage	27,50 zzgl. 0,25 % mind. 2,50 max. 100,00 Courtage		
Übrige Länder		Preis auf Nachfrage			

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags Gebühren der
Auslandsbank in unbestimmter Höhe (soweit vom Kunden veranlasst und durch vom Kunden zu vertretende
Umstände verursacht) EUR

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten
Überweisungsauftrags durch die Bank 0,00 EUR

Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter
Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden Gebühren der
Auslandsbank in unbestimmter Höhe (soweit vom Kunden veranlasst und durch vom Kunden zu vertretende
Umstände verursacht) EUR

Dauerauftrag:

Einrichtung auf Wunsch des Kunden bei formloser Erteilung: 3,00 EUR

Änderung auf Wunsch des Kunden bei formloser Erteilung: 3,00 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 Vereinba-
rungen 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 Zahlungs-
dienstleister des Zahlungsempfängers vom Überweisungsbetrag gegebenenfalls Entgelte abgezogen wer-
den.
- 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
weltweit	unbegrenzt	7,50 zzgl. 0,25 %o mind. 2,50 max. 100,00 Courtage
Übrige Länder	Preis auf Nachfrage	

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

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

(1) Abrechnungskurs

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

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

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

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse

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

(4) Kursänderungen

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

4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung³⁷ rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechsellkurs) in Euro um.

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

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

³⁷ Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

4.6.2.2

Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung) und Zahlungsvorgänge außerhalb des EWR (Drittstaaten)

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung) und bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen außerhalb des EWR (Drittstaaten) in fremder Währung rechnet grundsätzlich die jeweilige internationale Kartenorganisation den Betrag zu dem von ihr für die jeweilige Abrechnung festgesetzten Wechselkurs in Euro um und belastet der Bank einen Euro-Betrag. Der Karteninhaber hat der Bank diesen Betrag zu ersetzen. Der Fremdwährungsumsatz, der Euro-Betrag und der sich daraus ergebende Wechselkurs werden dem Karteninhaber mitgeteilt. Dieser Kurs stellt zugleich den 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.

4.7

Außergerichtliches Streitlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

4.8

Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Expresszuschlag (taggleiche Ausführung)	5,00 EUR
Nicht-STP-fähiger Auftrag	17,50 EUR
Korrektur des Auslandsauftrags auf Wunsch des Kunden (durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)	7,50 EUR
Manuelle Erfassung Auslandsauftrag auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Rücküberweisung einer SEPA-Überweisung nach Rückruf	5,00 EUR
SEPA-Überweisungsrückruf	5,00 EUR
Bezahltmeldung 1,5 %	mind. 15,00 max. 150,00 EUR
- Auslagen	2,00 EUR
Auslandsrecherche zzgl. der Auslagen der Auslandsbank in unbestimmter Höhe	32,50 EUR
Online-Banking unter Nutzung des EBICS-Verfahrens	mtl. 20,00 EUR

5 Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden

Hinweise:

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

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

5.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)			entfällt EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)			entfällt EUR
Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden			entfällt EUR
Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden			entfällt EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks			entfällt EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks			entfällt EUR
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks			1,50 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers			0,00 EUR

5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	0,00 ‰,	mindestens maximal	11,50 EUR 11,50 EUR
in Fremdwährung:	0,00 ‰,	mindestens maximal	16,50 EUR 16,50 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens maximal	1,50 EUR unbegrenzt EUR

5.2.2 per Bankscheck

in Euro:	0,00 ‰,	mindestens maximal	11,50 EUR 11,50 EUR
in Fremdwährung:	0,00 ‰,	mindestens maximal	16,50 EUR 16,50 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens maximal	1,50 EUR unbegrenzt EUR

5.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)

in Euro:	0,00 ‰,	mindestens maximal	11,50 EUR 11,50 EUR
in Fremdwährung:	0,00 ‰,	mindestens maximal	16,50 EUR 16,50 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens maximal	1,50 EUR unbegrenzt EUR

5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut ³⁸	2 Tage
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 Belastungsbuchung für die Bank
Scheckrückgabe zulasten des Zahlungsempfängers	am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift

5.5 Reiseschecks

• auf Euro lautende Reiseschecks

Verkauf von Euro-Reiseschecks	1,00 %	mindestens 5,00 EUR
Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	1,00 %	mindestens 5,00 EUR
Rücknahme von Euro-Reiseschecks	1,00 %	mindestens 5,00 EUR

• auf Fremdwährung lautende Reiseschecks

Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	1,00 %	mindestens 5,00 EUR
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	1,00 %	mindestens 5,00 EUR
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	1,00 %	mindestens 5,00 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.

³⁸ Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

6	Kredite	
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	
6.1.1	bei der Kreditbearbeitung	
	Zinsbescheinigung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
	zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan ³⁹	0,00 EUR
	außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden ⁴⁰	0,00 EUR
	Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
	Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	250,00 EUR
6.1.2	bei der Sicherheitenbearbeitung	
	Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)	0,00 EUR
	Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren)	0,00 EUR
	Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen)	50,00 EUR/Stunde, mind. 250,00 EUR EUR/ Stunde
	Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen)1% der Darlehensvolumina, mind. 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	1,00 %
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	0,00 EUR
	Bankauskunft im Ausland einholen	0,00 EUR
	sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)	0,00 EUR
7.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	
	Auskunft erteilt	0,00 EUR

³⁹ Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

⁴⁰ 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.

8 Schrankfächer/Verwahrstücke

Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für _____ entfällt
je nach Größe von _____ EUR
bis _____ EUR

Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt) für _____ entfällt
je nach Größe von _____ EUR
bis _____ EUR

Mietpreis für Sparbuchschießfächer (inkl. USt) für _____ entfällt
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: <input type="checkbox"/> % vom Kurswert/Minimum <input type="checkbox"/> EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: <input type="checkbox"/> % vom Kurswert/Minimum <input type="checkbox"/> EUR pro Stück/Minimum	Provision: <input type="checkbox"/> % vom Kurswert/Minimum <input type="checkbox"/> EUR pro Stück/Minimum	Online-Brokerage Provision: <input type="checkbox"/> % vom Kurswert/Minimum <input type="checkbox"/> EUR pro Stück/Minimum
Aktien	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Optionsscheine	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Verzinsliche Wertpapiere	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Wandelanleihen/Optionsanleihen	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Zero Bonds	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Genussscheine/Genussrechte	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Investmentanteile über Börse	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Bezugsrechte/Teilrechte	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
Sonstige Wertpapiere	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €	0,50% zzgl. 10,00 €	0,40% zzgl. 10,00 €
meinSparplan	2,25 EUR	2,25 EUR	2,25 EUR	2,25 EUR

Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und -abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten in Rechnung stellen. Auf Anfrage ist die Bank bereit, soweit möglich, die Aufgliederung der fremden Kosten mitzuteilen. Sofern bei einem Wertpapiergeschäft ein Teil des Preises in einer Fremdwährung zu bezahlen ist, wird der Wechselkurs durch ein Verfahren ermittelt, bei dem die Marktgerechtigkeit des Wechselkurses sichergestellt ist. Auf Anfrage ist die Bank bereit, Einzelheiten zum Wechselkurs zu erläutern.

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

Limitvormerkung,⁴¹ -änderung und -streichung

0,00 EUR pro Auftrag

⁴¹ Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

9.1.2 Erwerb und Rückgabe von Investmentanteilen (außerbörslich)

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

Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Erwerb von Investmentanteilen im Rahmen von meinSparplan	2,25 EUR
--	----------

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.⁴²

	Berechnungsmodus	Girosammelverwahrung	Streifbandverwahrung	Wertpapierrechnung
Aktien	entfällt			
Optionsscheine	entfällt			
Verzinsliche Wertpapiere	entfällt			
Inhaberschuldverschreibungen				
eigene	entfällt			
Verbund	entfällt			
fremd	entfällt			
Wandelanleihen	entfällt			
Optionsanleihen	entfällt			
Zero Bonds	entfällt			
Genussscheine	entfällt			
Investmentanteile				
Verbund	entfällt			
fremd	entfällt			
Bezugsrechte/Teilrechte	entfällt			
Sonstige Wertpapiere	entfällt			
Bestände ohne Kurswert	entfällt			

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt) 17,85 EUR

- Depot ohne Bestand (inkl. USt) 17,85 EUR

9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

⁴² Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.
134 200 DG nexolution FA 03.23

Girosammelverwahrung	0,00 EUR
Streifbandverwahrung	0,00 EUR
Wertpapierrechnung	0,00 EUR

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 je Antrag 40,00 EUR zzgl. je Position 5,00 EUR

9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	0,00 EUR
Zweitschriften (inkl. USt) ⁴³	17,85 EUR

9.2.8 Entfällt

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	0,00 EUR
Fremdwährungskupons	0,00 EUR
EUR-Gutschrift	0,00 EUR
Währungsgutschrift	0,00 EUR

9.3.2 Entfällt

9.3.3 Entfällt

9.3.4 Entfällt

⁴³ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.
134 200 DGNexolution FA 03.23

10	Sonstiges	
	Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft) außer Kunden mit SKB-GiroPremium oder SKB-GiroY: 10,00 EUR	
	– ansonsten ⁴⁴	außer Kunden mit SKB-GiroPremium oder SKB-GiroY: 10,00 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)	20,00 EUR
	– ansonsten	20,00 EUR
	Vertrag zugunsten Dritter	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
	– ansonsten	0,00 EUR
	Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	entfällt EUR
	– ansonsten	entfällt EUR
	Erträgnisaufstellung	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
	– ansonsten	0,00 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) ⁴⁵	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	20,00 EUR
	– ansonsten	20,00 EUR
	Mahnung ⁴⁶	
	– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
	– ansonsten	1. Mahnung: 10,00 EUR;
	2. Mahnung: 20,00 EUR	

⁴⁴ 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.

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

⁴⁶ Kostenlos, wenn bei einem Verbraucherkreditvertrag dem Kreditnehmer während seines Vertrages der gesetzliche Verzugszinssatz berechnet wird oder der Kunde erst durch die Mahnung in Verzug gerät.

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

Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht)	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	50,00 EUR/ Stunde
– ansonsten	50,00 EUR/ Stunde
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden	
– inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR/ Stunde
– ansonsten	0,00 EUR/ Stunde
Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	
Versandpauschale bei Kauf von Sorten/Reiseschecks	5,50 EUR
Vom Kunden beauftragte SMS-Benachrichtigungen	0,10 EUR

11

Außergerichtliches Streitlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

