

# **Preis- und Leistungsverzeichnis der Volksbank Krefeld eG**

**Preise für Dienstleistungen im standardisierten Geschäftsverkehr mit privaten Kunden  
und bei der Erbringung von Zahlungsdiensten und im Scheckverkehr mit Geschäftskunden,  
soweit nicht in der Ergänzung zum Preis- und Leistungsverzeichnis,  
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	Verträge nach dem AVmG (Riesterrente)	3
4	Privatkonto	3
4.1	Kontoführung und Verwahrtgelt	3
4.2	Kontoauszug Privatkonten	6
5	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	7
5.1	Allgemeine Informationen zur Bank	7
5.2	Lastschriftverkehr	8
5.3	Bargeldverkehr	9
5.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	12
5.5	Überweisungsverkehr	14
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	20
5.6.1	Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge	20
5.6.2	Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen	21
5.6.2.1	Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in einer EWR-Währung	21
5.6.2.2	Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung) und Zahlungsvorgänge außerhalb des EWR (Drittstaaten)	21
5.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	21
5.8	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	21
6	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	22
6.1	Allgemein	22
6.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	22
6.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	23
6.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	23
6.5	Reiseschecks	23
6.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	24
6.7	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	24
7	Kredite	25
7.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	25
7.2	Avale	26
7.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	26
8	Auskünfte	26
8.1	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	26
8.2	Auskünfte (im Auftrag des Kunden erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse erteilt)	26
9	Schrankfächer/Verwahrstücke	26
10	Wertpapiergeschäft	27
10.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	27
10.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	30
10.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	32
11	EBL (Electronic Banking)	32
12	Sonstiges	33
13	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	34

<b>1</b>	<b>Sparkonto</b>	
<b>1.1</b>	<b>Allgemeine Entgelte</b>	
	Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	0,00 EUR
	Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	0,00 EUR
	Bearbeitung einer Verlustmeldung zur Auszahlung des vorhandenen Kontoguthabens und Kontoauflösung <sup>1</sup> (zzgl. evtl. Kosten für Aufgebotsverfahren)	25,00 EUR
	Anlage Mietkautionskonto auf den Namen des Vermieters	20,00 EUR
<b>1.2</b>	<b>Vermögenswirksames Sparen</b>	
	Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)	25,00 EUR
<b>2</b>	<b>Zinssätze für Einlagen</b>	
	Die Zinssätze für Einlagen entnehmen Sie bitte unserem Preisaushang. Bei Fragen hierzu sind Ihnen unsere Kundenberater gerne behilflich.	
<b>3</b>	<b>Verträge nach dem AVmG (Riesterrente)</b>	
	VR-RentePlus Ansparphase*	
	- Kontoführung	0,00 EUR
	- Zulagenantrag	0,00 EUR
	- Verwaltungskosten, pro Jahr	10,00 EUR
	- Vertragswechsel / Kündigung auf Kundenwunsch	100,00 EUR
	- Vertragswechsel in hausfremdes Produkt auf Kundenwunsch	100,00 EUR
	- Übertragung an Erben	0,00 EUR
	- Auszahlung zur Bildung von Wohneigentum (§ 92a EStG)	0,00 EUR
	- Gebühr für die einmalige Auszahlung am Ende der Ansparphase	0,00 EUR
	- Übergang von der Ansparphase zur Auszahlungsphase	0,00 EUR
<b>4</b>	<b>Privatkonto</b>	
<b>4.1</b>	<b>Kontoführung und Verwahrenentgelt</b>	

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

\* Zu diesem Produkt werden keine Neuverträge angeboten.

Kontomodell <sup>2</sup>	VR-Premium	VR-Komfort	VR-Smart <sup>3</sup>	VR-Basis <sup>4</sup>
Kontoführung pro Monat	19,50	12,50	3,50 / 5,50 <sup>5</sup>	7,50
Entgelt für die Verwahrung von Einlagen für Kontoeröffnungen ab dem 01.03.2020	0,00% p.a.	0,00% p.a.	0,00% p.a.	-
Zugangswege				
Persönliche Beratung	✓	✓	✓	✓
Nutzung OnlineBanking	✓	✓	✓	✓
Nutzung SB-Terminal	✓	✓	✓	✓
Nutzung Mobile-Banking	✓	✓	✓	✓
Basisleistungen (SEPA-Zahlungsverkehr)				
Buchungsposten <sup>6</sup> :				
Freiposten pro Monat	unbegrenzt	50 <sup>7</sup>	50 <sup>8</sup>	-
Überweisung beleghaft	✓	0,25	1,00	1,00
Überweisung SB-/Online	✓	0,25	0,25	0,25
Dauerauftrag	✓	0,25	0,25	0,25
Gutschrift einer Überweisung	✓	0,25	0,25	0,25
Lastschrift	✓	0,25	0,25	0,25
Scheckeinlösung	✓	0,25	0,25	0,25
Scheckeinreichung	✓	0,25	1,00	1,00
Bargeldein-/auszahlung am Schalter	✓	0,25	1,00	1,00
Bargeldein-/auszahlung am Geldautomaten	✓	0,25	0,25	0,25
Komfortleistungen				
Ausgabe einer girocard (Debitkarte) pro Jahr	✓	✓	12,00	12,00
Nutzung von über 14.500 Geldautomaten und Kontoauszugsdrucker der Volks- und Raiffeisenbanken im Bundesgebiet	✓	✓	✓	✓
Ausgabe einer Kreditkarte pro Jahr (Bonität vorausgesetzt)				
○ Mastercard/ Visa ClassicCard, je Karte oder	✓ <sup>9</sup>	30,00 <sup>10</sup>	30,00 <sup>10</sup>	-
○ Mastercard/ Visa GoldCard, je Karte	✓ <sup>9</sup>	80,00 <sup>10</sup>	80,00 <sup>10</sup>	-
SecureGo plus / Benachrichtigungsdienste je Direktfreigabe/Nachricht <sup>11</sup>	✓	✓	5 frei pro Monat danach 0,10	5 frei pro Monat danach 0,10
Sm@rtTAN-Photo-Leser (inkl. USt.) pro Stück	✓	25,00	25,00	25,00
Umzugsservice	✓	✓	✓	✓

<sup>2</sup> Preise in Euro.

✓= Leistung ist im monatlichen Grundpreis enthalten.

<sup>3</sup> Voraussetzungen: Online Banking / elektronisches Postfach / elektronischer Kontoauszug.

<sup>4</sup> Zahlungsdienstkonto ohne Kreditgeschäft.

✓= Leistung ist im monatlichen Grundpreis enthalten.

<sup>5</sup> Die Kontoführung erfolgt zu 3,50 EUR bei einem durchschnittlichen monatlichen Mindestguthaben von 2.500,00 EUR. Bei Unterschreitung fallen in dem Monat Kontoführungsgebühren in Höhe von 5,50 EUR an.

<sup>6</sup> Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

<sup>7</sup> Umfasst alle Buchungsposten.

<sup>8</sup> Umfasst: Bargeldein-/ Bargeldauszahlungen am Geldautomaten, SB-/Online Überweisungen, Scheckeinlösungen, Daueraufträge, Lastschriften und Gutschriften.

<sup>9</sup> Eine Classic- oder Goldkarte inklusive; jede weitere Karte 30,00 EUR/80,00 EUR

<sup>10</sup> pro Jahr mit umsatzabhängiger Rückvergütung siehe Punkt 5.4.2

<sup>11</sup> Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der Direktfreigabe ein vom Kunden autorisierter Auftrag ausgeführt worden ist.

Kontomodell <sup>12</sup>	VR-Go <sup>13</sup>	VR-Future <sup>13</sup>	VR-Währung
Kontoführung pro Monat	✓	✓	15,00
Entgelt für die Verwahrung von Einlagen für Kontoeröffnungen ab dem 01.03.2020	0,00% p.a.	0,00% p.a.	Referenzzinssatz <sup>14</sup> Der jeweiligen Währung abzgl. 1,00% Abschlag ohne Staffelung
Zugangswege			
Persönliche Beratung	✓	✓	✓
Nutzung OnlineBanking	✓	✓	✓
Nutzung SB-Terminal	✓	✓	✓
Nutzung Mobile-Banking	✓	✓	✓
Basisleistungen (SEPA-Zahlungsverkehr)			
Buchungsposten <sup>15</sup> :			
Überweisung beleghaft	✓	✓	1,00
Überweisung SB-/Online	✓	✓	0,60
Dauerauftrag	✓	✓	0,60
Gutschrift einer Überweisung	✓	✓	0,60
Lastschrift	✓	✓	0,60
Scheckeinlösung	✓	✓	0,60
Scheckeinreichung	✓	✓	1,00
Bargeldein-/auszahlung am Schalter	✓	✓	-
Bargeldein-/auszahlung am Geldautomaten	✓	✓	-
Komfortleistungen			
Ausgabe einer girocard (Debitkarte) pro Jahr	✓	✓	-
Nutzung von über 14.500 Geldautomaten und Kontoauszugsdrucker der Volks- und Raiffeisenbanken im Bundesgebiet	✓	✓	-
Ausgabe einer Kreditkarte für den Kontoinhaber pro Jahr (Bonität vorausgesetzt)			
o Mastercard/ Visa BasicCard, je Karte	✓	✓	-
oder			
o Mastercard/ Visa ClassicCard, je Karte	-	✓	-
SecureGo plus / Benachrichtigungsdienste je Direktfreigabe/Nachricht <sup>16</sup>	5 frei pro Monat danach 0,10	5 frei pro Monat danach 0,10	5 frei pro Monat danach 0,10
Sm@rtTAN-Photo-Leser (inkl. USt.) pro Stück	25,00	25,00	25,00
Umzugsservice	✓	✓	✓

<sup>12</sup> Preise in Euro.

✓= Leistung ist im monatlichen Grundpreis enthalten.

<sup>13</sup> für Schüler, Studenten, Azubis, Wehr- und Bundesfreiwilligendienst-Leistende. VR Go von 10-17 Jahre, VR-Future von 18-27 Jahre.

<sup>14</sup> Die Überprüfung des Referenzzinssatzes erfolgt vierteljährlich. Der für die jeweilige Währung gültige Referenzzinssatz wird bei Kontoeröffnung vereinbart und kann bei Ihrem Berater erfragt werden.

<sup>15</sup> Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

<sup>16</sup> Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der Direktfreigabe ein vom Kunden autorisierter Auftrag ausgeführt worden ist.

4.2

**Kontoauszug Privatkonten<sup>17</sup>**

durch Kontoauszugdrucker			0,00 EUR
elektronischer Kontoauszug			0,00 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen			0,10 EUR
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussdublikats auf Verlangen des Kunden <sup>18</sup>			
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)			5,00 EUR
• manuell im Verfahren der Umsatzverdichtung		je Monat	5,00 EUR
Regelmäßige Erstellung und Zusendung von Kontoauszügen als Sonderleistung auf Verlangen des Kunden bei Entgeltvereinbarung:			
• Auszugserstellung		je Auszug	0,10 EUR
Porto (blattabhängig)			
Zusendung von Auszügen DIN C6	-	Zusendung von Auszügen DIN A4	
• 1 - 8 Blätter	-	1 - 3 Blätter	1,00 EUR
• 9 - 16 Blätter	-	4 - 8 Blätter	1,50 EUR
• 17 - max.160 Blätter	-	9 - max. 50 Blätter	2,50 EUR

<sup>17</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt

<sup>18</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

## **5 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden**

### **5.1 Allgemeine Informationen zur Bank**

#### **5.1.1 Name und Anschrift der Bank<sup>19</sup>**

Name der Bank (Zentrale):	Volksbank Krefeld eG
Straße:	Dionysiusplatz 23
PLZ/Ort:	47798 Krefeld
Telefon:	+49 2151 5670-0
Telefax:	+49 2151 5670-91120
Internet:	www.vbkrefeld.de

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

#### **5.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde<sup>20</sup>**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

#### **5.1.3 Eintragung im Genossenschaftsregister<sup>21</sup>**

GenR 238 Amtsgericht Krefeld

#### **5.1.4 Vertragssprache**

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

#### **5.1.5 Geschäftstage der Bank**

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

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember
- Christi Himmelfahrt
- Fronleichnam
- Allerheiligen
- Rosenmontag

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

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

<sup>19</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

<sup>20</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

<sup>21</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

## 5.1.6 Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung

Die „Verordnung (EU) 2023/1113 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 31. Mai 2023 über die Übermittlung von Angaben bei Geldtransfers und ab 01.01.2025 Transfers bestimmter Kryptowerte“ (EU-Geldtransferverordnung) dient dem Zweck der Verhinderung, Aufdeckung und Ermittlung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung bei Geldtransfers/Kryptowertetransfers. Sie verpflichtet die Bank bei der Ausführung von Geldtransfers Angaben zum Zahler und Zahlungsempfänger zu prüfen und zu übermitteln. Diese Angaben bestehen aus Name, Kundenkennung sowie ggf. der Rechtsträgerkennung (Legal Entity Identifier bzw. LEI) oder, in Ermangelung dessen, einer verfügbaren gleichwertigen amtlichen Kennung von Zahler und Zahlungsempfänger und der Adresse des Zahlers. Bei Geldtransfers innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums kann auf die Weiterleitung der Adresse und der LEI verzichtet werden, jedoch können gegebenenfalls diese Angaben vom Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers angefordert werden. Bei der Angabe von Name und gegebenenfalls Adresse, LEI (oder, in Ermangelung dessen, einer verfügbaren gleichwertigen amtlichen Kennung) nutzt die Bank die in ihren Systemen hinterlegten Daten, um den gesetzlichen Vorgaben zu entsprechen. Mit der Verordnung wird erreicht, dass aus den Zahlungsverkehrsdaten selber immer eindeutig bestimmbar ist, wer Zahler und Zahlungsempfänger ist. Das heißt auch, dass die Bank Zahlungsdaten überprüfen, Nachfragen anderer Kreditinstitute zur Identität des Zahlers beziehungsweise Zahlungsempfängers beantworten und auf Anfrage diese Daten den zuständigen Behörden zur Verfügung stellen muss.

## 5.2 Lastschriftverkehr

### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung einer Lastschrift werden

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

### 5.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

#### 5.2.1.1 Ausführungsfristen

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Lastschriftbetrag spätestens innerhalb von max. einem Geschäftstag, beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 5.1.5.

#### 5.2.1.2 Einreichungsfristen

Bei Erst-, Einmal- und Folgelastschriften	frühestens 14 Kalendertage und spätestens 1 Geschäftstag bis 7:30 Uhr vor Fälligkeit der SEPA-Firmen-Lastschrift
---	--

#### 5.2.1.3 Entgelte

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

### 5.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

#### 5.2.2.1 Ausführungsfristen

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Lastschriftbetrag spätestens innerhalb von max. einem Geschäftstag, beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 5.1.5.



### 5.2.2.2 Einreichungsfristen

Bei Erst-, Einmal- und  
Folgelastschriften

frühestens 14 Kalendertage und  
spätestens 1 Geschäftstag bis 7:30 Uhr  
vor Fälligkeit der SEPA-Firmen-Lastschrift

### 5.2.2.3 Entgelte

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

## 5.3 Bargeldverkehr

### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für Bargeldauszahlungen werden

- nur dann berechnet, wenn sie im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit diese bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt sind (siehe 4.1 „Kontoführung“).
- zzgl. evtl. anfallender Buchungsposten<sup>22</sup>:

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

<sup>22</sup> abhängig je nach Kontomodell und Ausführungsart. (siehe 4.1 „Kontoführung“)

### 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 <sup>23</sup> und den EWR-Staaten <sup>24</sup> , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Maestro/VPAY) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU <sup>25</sup> und den EWR-Staaten <sup>26</sup> , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/VPAY) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
mit Mastercard/Visa Karte (Kreditkarte) mit Mastercard/Visa Karte (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- im Inland und Ausland	3,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1,00 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz <sup>27</sup> 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.		

<sup>23</sup> 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).

<sup>24</sup> EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

<sup>25</sup> 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).

<sup>26</sup> EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

<sup>27</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 5.6 dieses Verzeichnisses.

### 5.3.1

#### Sonstiges

##### Kleingeld / Rollengeld :

Nutzung Kleingeldzählmaschine/-einzahlautomat:

Keine Nutzung und Entsorgung für Nichtkunden

Hinweis:

Sollte es dennoch zu einer Münzgeldtransaktion kommen, erheben wir 10% des Zählbetrages mind. 5,00 EUR

Privatkonten:

- Kleingeld zählen, einzahlen oder wechseln

Tagessumme bis 10,00 EUR

0,00 EUR

Tagessumme über 10,00 EUR bis 100,00 EUR

je Vorgang 2,50 EUR

Tagessumme über 100,00 EUR

5 % des Zählbetrages<sup>28</sup>

Geschäftskonten:

- Kleingeld zählen, einzahlen oder wechseln

5 % des Zählbetrages, mindestens 5,00 EUR

- Bei Nutzung des Safebag-Verfahrens<sup>29</sup>

3 % des Zählbetrages, mindestens 5,00 EUR

Münzgeldrollenausgabe

Rollenausgabe am Rollengeber / am Schalter an eigene Kunden

je Rolle 0,50 EUR

Rollenausgabe am Rollengeber / am Schalter an fremde Kunden

je Rolle 1,00 EUR

Einreichung von beschädigten und/oder nicht mehr umlauffähigen Banknoten

Bearbeitung und Einreichung von beschädigten bzw. nicht mehr umlauffähigen

Banknoten bei der Deutschen Bundesbank im Kundenauftrag

- pro Vorgang (die Gebühr fällt erfolgsunabhängig an)

10,00 EUR

<sup>28</sup> Einzahlung auf VR-Go, VR-Go Mitarbeiter, VR-PrimaxPlus / VR-GoPlus, VR-PrimaxPlus / VR-GoPlus Mitarbeiter, VR-Primax-/VR-Go-Sparen, VR-Primax-/VR-Go-Sparen (Karte) und VR-Vereinskonto bis 100 EUR kostenfrei.

<sup>29</sup> Das Safebag-Verfahren ist für Vereinskonto kostenfrei.

<b>5.4</b>	<b>Kartengestützter Zahlungsverkehr</b>	
<b>5.4.1</b>	<b>Debit-Karten</b>	
<b>5.4.1.1</b>	<b>girocard</b>	
	- girocard Debit Mastercard – Ausgabe einer Debitkarte	pro Jahr 12,00 EUR
	- digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte	pro Jahr 0,00 EUR
	- VR-CashCard	pro Jahr 12,00 EUR
	- Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>30</sup> girocard Debit Mastercard	12,00 EUR
	- PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden <sup>31</sup>	5,00 EUR
	Auslandseinsatz <sup>32</sup> beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>33</sup> 1,00% vom Umsatz	mind. 0,77 EUR max. 3,83 EUR
<b>5.4.1.2</b>	<b>VR-SparCard</b>	
	- PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden <sup>34</sup>	5,00 EUR
<b>5.4.1.3</b>	<b>Sonstiges</b>	
	- Einzelbestellung einer Karte, sofern keine Sammelbestellung möglich ist	25,00 EUR
<b>5.4.2</b>	<b>Kreditkarten</b>	
	• Ersatzkarte auf Wunsch des Kunden <sup>35</sup>	15,00 EUR
	- bei Designwechsel per sofort	20,00 EUR
	- bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung	0,00 EUR
	• PIN Nachbestellung, auf Verlangen des Kunden <sup>36</sup>	5,00 EUR
	• zzgl. Versandkosten	
	- bei Versendung per Kurier auf Wunsch des Kunden	50,00 EUR
	• Auslandseinsatz <sup>37</sup> beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>38</sup>	1,00% vom Umsatz

<sup>30</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>31</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>32</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 5.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>33</sup> 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.

<sup>34</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>35</sup> Wird nur berechnet: (a) für eine verlorene, gestohlene, missbräuchlich verwendete oder sonst nicht autorisiert genutzte Karte; (b) für eine beschädigte Karte soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht; (c) wegen Namensänderung.

<sup>36</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>37</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 5.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>38</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

- Sonstige Serviceleistungen
  - Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden  
jeweilige Fremdkosten von Visa / Mastercard (mind. 95,00 USD)
  - Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden  
jeweilige Fremdkosten von Visa / Mastercard (mind. 148,00 USD)
  - Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden<sup>39</sup> 5,00 EUR
  - Bestellung physische Karte zu bereits bestehender digitaler Karte 0,00 EUR

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

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

Umsatzabhängige Rückvergütung

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

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

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

Umsatzabhängige Rückvergütung

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

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

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

<sup>39</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<b>5.4.2.4</b>	<b>BusinessCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)</b>	
	• pro Jahr	30,00 EUR
	• Zusatzkarte pro Jahr	30,00 EUR
<b>5.4.2.5</b>	<b>Visa BusinessCard Gold – Ausgabe einer Kreditkarte</b>	
	• pro Jahr	110,00 EUR
<b>5.4.2.6</b>	<b>Exclusive Card – Ausgabe einer Kreditkarte (als physische oder digitale Karte)</b>	
	• pro Jahr	199,00 EUR
<b>5.4.2.7</b>	<b>Exclusive Card Plus – Ausgabe einer Kreditkarte (als physische oder digitale Karte)</b>	
	• pro Jahr	279,00 EUR

### 5.4.3 Ausführungsfrist

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

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 5.1.5.

## 5.5 Überweisungsverkehr

Überweisungsaufträge sind im Rahmen des vorhandenen Guthabens auf dem Konto und einer eingeräumten Kontoüberziehung ohne Betragsbegrenzung möglich, soweit keine Höchstbeträge (zum Beispiel im OnlineBanking) vereinbart sind.

Der Kunde kann – im Rahmen der vereinbarten Höchstbeträge – ergänzend selbst einen separaten Höchstbetrag für Echtzeitüberweisungsaufträge festlegen. Dieser kann entweder pro Kalendertag oder pro Echtzeitüberweisungsauftrag festgelegt und jederzeit vor Erteilung eines Echtzeitüberweisungsauftrags geändert werden.

### 5.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>40</sup> (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen<sup>41</sup>

#### 5.5.1.1 Überweisungsauftrag

##### 5.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für belegte Überweisungen

Montags, Mittwochs und Freitags 15.00 Uhr,  
Dienstags und Donnerstags 17.00 Uhr, jeweils an Geschäftstagen der Bank

Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 5.1.5.

<sup>40</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Frankreich, Finnland, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island.

<sup>41</sup> Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Estnische Krone, Isländische Krone, Lettischer Lats, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

### 5.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

- Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>42</sup>	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag <sup>43</sup>	max. 10 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>44</sup>	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 5.1.5.

### 5.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

#### Hinweis:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

#### 5.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

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

Der Zahler trägt die folgenden Entgelte zzgl. der Buchungsposten<sup>45</sup>:

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

\* Überweisung per Selbstbedienungsterminal, OnlineBanking, oder Datenfernübertragung (DFÜ).

\*\* z. B. telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking.

#### Überweisung als Eilüberweisung

Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister

25,00 EUR

<sup>42</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking, Datenträgeraustausch (DTA) oder Datenfernübertragung (DFÜ).

<sup>43</sup> Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

<sup>44</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, OnlineBanking, Datenträgeraustausch (DTA) oder Datenfernübertragung (DFÜ).

<sup>45</sup> abhängig je nach Kontomodell und Ausführungsart. Berechnung nur, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist (siehe 4.1).

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

#### 5.5.1.1.3.2 Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung

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

##### Höhe der Entgelte

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

#### 5.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

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

#### 5.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

##### Hinweis:

- Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden
- nur dann berechnet, wenn die Gutschrift einer Überweisung vereinbarungsgemäß erfolgt und fehlerfrei durchgeführt wurde; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
  - nicht berechnet, wenn und soweit die Gutschrift von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 4.1 „Kontoführung“).
  - zzgl. der Buchungsposten berechnet:



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

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

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

## 5.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR<sup>46</sup>) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung<sup>47</sup>) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten<sup>48</sup>)

### 5.5.2.1 Überweisungsaufträge

#### 5.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeit-Überweisungsaufträgen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 10 Sekunden.<sup>49</sup>

#### 5.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

<sup>47</sup> z.B. US-Dollar.

<sup>48</sup> Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (derzeit: Die EU-Mitgliedstaaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen).

<sup>49</sup> Nach Zugang, siehe „Sonderbedingungen für den Überweisungsverkehr“ Nummer 1.4.

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

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

#### Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
alle	bis zu 12.500 EUR	1,5 % vom Umsatz, mind. 15,00 EUR zzgl. Courtage 0,25 %, mind. 3,00 EUR
alle	über 12.500 EUR	1,5 % vom Umsatz zzgl. Courtage 0,25 %, mind. 3,00 EUR

### 5.5.2.1.2.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten)

#### Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

- 0: Zahler und Zahlungsempfänger tragen jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte
- 1: Zahler trägt alle Entgelte (Nachbelastung im Falle einer erhöhten Rechnungsstellung seitens der Auslandsbank vorbehalten)
- 2: Zahlungsempfänger trägt alle Entgelte

Hinweis:

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

Bei einem Überweisungsauftrag werden von der Bank folgende Entgelte zzgl. der Buchungsposten<sup>50</sup> berechnet:

#### Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung		als Echtzeit-Überweisung in Euro in SEPA-Drittstaaten zzgl. <sup>51</sup> 0
		0	1	
alle	bis zu 12.500 EUR	1,5 % vom Umsatz, mind. 15,00 EUR zzgl. Courtage 0,25 %, mind. 3,00 EUR	Abwicklung 1,5 % vom Umsatz, mind. 15,00 EUR zzgl. Courtage 0,25 %, mind. 3,00 EUR + Fremdgeb. 20,00 EUR	0,00 EUR
alle	über 12.500 EUR	1,5 % vom Umsatz zzgl. Courtage 0,25 %, mind. 3,00 EUR	Abwicklung 1,5 % zzgl. Courtage 0,25 %, mind. 3,00 EUR + Fremdgeb. 20,00 EUR	0,00 EUR

<sup>50</sup> abhängig je nach Kontomodell und Ausführungsart. Berechnung nur, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist (siehe 4.1).

<sup>51</sup> SEPA-Drittstaaten: Zu SEPA (Einheitlicher Euro-Zahlungsverkehrsraum „Single Euro Payments Area“) gehörende Staaten und Gebiete sind derzeit die Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) mit den Mitgliedstaaten der Europäischen Union Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn sowie Zypern und die weiteren Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen und die sonstigen Staaten und Gebiete (SEPA-Drittstaaten) Albanien, Andorra, Moldawien, Monaco, Montenegro, Nordmazedonien, San Marino, Schweiz, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Saint-Pierre und Miquelon, Jersey, Guernsey sowie Isle of Man.

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

#### 5.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

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

#### 5.5.2.2 Überweisungsgutschriften

##### Entgeltpflichtiger

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

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

##### Hinweis:

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

## Höhe der Entgelte

### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Gutschrift einer Überweisung vereinbarungsgemäß erfolgt und fehlerfrei durchgeführt wurde; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.
- nicht berechnet, wenn und soweit die Gutschrift von Überweisungen bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe 4.1 „Kontoführung“).

Bei einer Entgeltweisung “0” oder “2” werden von der Bank folgende Entgelte zzgl. der Buchungsposten<sup>52</sup> berechnet:

Absenderland/Währung	Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC		0,00
Übrige Länder in Euro		1,5 %, mind. 10,00 EUR
Übrige Länder in Fremdwährung		1,5 %, mind. 10,00 EUR zzgl. Courtag 0,25% mind. 3,00 EUR

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

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

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

## 5.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

### 5.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

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

#### (1) Abrechnungskurs

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

#### (2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

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

#### (3) Veröffentlichung der Devisenkurse

Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter [www.genofx.dzbank.de](http://www.genofx.dzbank.de) ab 14:00 Uhr veröffentlicht und stellen die Referenzwechselkurse der jeweiligen Währung dar.

#### (4) Kursänderungen

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

<sup>52</sup> abhängig je nach Kontomodell und Ausführungsart. Berechnung nur, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist (siehe 4.1).

## 5.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung<sup>53</sup> 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](http://www.ecb.europa.eu) unter „Statistics“ und „Euro foreign exchange reference rates“. Änderungen des Wechselkurses werden unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung wirksam.

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

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

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

## 5.7 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://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, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, 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 5.1.1) einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

## 5.8 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Portokosten in EUR

nach Aufwand

<sup>53</sup> 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.

## 6 Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden

### Hinweise:

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

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

### 6.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)	0,00 EUR
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	0,00 EUR
Vormerkung einer Schecksperrung auf Wunsch des Kunden, je Scheck (6 Monate)	7,50 EUR
Bereitstellung eines Bankschecks	25,00 EUR
Bereitstellung eines bestätigten Bankschecks	50,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	nur Buchungsposten <sup>54</sup>
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	nur Buchungsposten <sup>55</sup>
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	10,00 EUR
Anforderung eines Scheckkopie / Originalscheck auf Wunsch des Kunden	8,00 EUR zzgl. fremde Spesen
Telefonische Scheckbestätigung	8,00 EUR
Telefonische Bestätigung der Scheckeinlösung	8,00 EUR

### 6.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

#### 6.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	1,5 ‰, mind. 35,00 EUR
in Fremdwährung:	1,5 ‰, mind. 35,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,250 ‰, mind. 3,00 EUR
zzgl. Auslagen	3,00 EUR
zum Inkasso:	1,5 ‰, mind. 45,00 EUR
Rückschecks:	35,00 EUR

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

#### 6.2.2 per Bankscheck

in Euro:	1,5 ‰, mind. 35,00 EUR
in Fremdwährung:	1,5 ‰, mind. 35,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,250 ‰, mind. 3,00 EUR
zzgl. Auslagen	10,00 EUR
zum Inkasso:	1,5 ‰, mind. 45,00 EUR
Rückschecks:	35,00 EUR

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

<sup>54</sup> abhängig je nach Kontomodell und Ausführungsart. Berechnung nur, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist (siehe 4.1).

<sup>55</sup> abhängig je nach Kontomodell und Ausführungsart. Berechnung nur, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist (siehe 4.1).

### 6.3 Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)

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

Hinweis: Nachbelastungen im Falle einer erhohnten Rechnungsstellung seitens der Auslandsbank vorbehalten.

### 6.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

#### 6.4.1 Bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut <sup>56</sup>	
aus Scheckruckgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen	am Tag der Belastung

#### 6.4.2 Bei Belastungen

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

### 6.5 Reiseschecks

- auf Euro lautende Reiseschecks

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

- auf Fremdwährung lautende Reiseschecks

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

<sup>56</sup> Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

## 6.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

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

### (1) Abrechnungskurs

Die Bank rechnet bei Kundengeschäften (z. B. Zahlungsein- bzw. -ausgänge) in fremder Währung (Devisen) den An- und Verkauf von Devisen zu dem nach Ziff. 2 festgesetzten An- bzw. Verkaufskurs ab.

Die Abrechnung von Fremdwährungsgeschäften, die die Bank im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs bis um 12.30 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 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](http://www.genofx.dzbank.de) ab 14 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.

## 6.7 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Portokosten in EUR

nach Aufwand



<b>7</b>	<b>Kredite</b>		
<b>7.1</b>	<b>Sonderleistungen im Kreditgeschäft</b>		
<b>7.1.1</b>	<b>bei der Kreditbearbeitung</b>		
	Bearbeitung von Darlehnsanträgen WFA	maximal	1.000,00 EUR
	Berechnung Vorfälligkeitsentschädigung bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen je Darlehenskonto <sup>57</sup> sowie bei vor dem 21. März 2016 abgeschlossenen Immobilien-Verbraucherdarlehensverträgen	je Darlehenskonto <sup>58</sup>	180,00 EUR
	Schuldhaftentlassung / Darlehensumschreibung <sup>59</sup>	0,5 % der Restschuld mind.	300,00 EUR
	Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten		25,00 EUR
	Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	je Darlehenskonto	50,00 EUR
	Stundung	gemäß individueller Vereinbarung	
	Bescheinigungen und Bestätigungen auf Wunsch des Kunden		
	- Zinsbescheinigungen je Konto		20,00 EUR
	- Erstellung Fremdmittelbescheinigung		15,00 EUR
	- Kontenverwendungsmitteilung		15,00 EUR
	- Bestätigung Kontosaldo	je Konto 5,00 EUR, mind.	15,00 EUR
	- Erstellung Bescheinigung WFA (falls der Antrag nicht über unser Haus läuft)		20,00 EUR
	- Erstellung von Kontoauszugsduplikaten (auf Wunsch des Kunden und soweit durch vom Kunden zu vertretene Umstände verursacht)		20,00 EUR
<b>7.1.2</b>	<b>bei der Sicherheitenbearbeitung</b>		
	Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren)		10,00 EUR
	Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. ggf. anfallender Registergebühren)		10,00 EUR
	Einsichtnahmen in Katasterunterlagen oder Einholung eines Katasterauszuges im Auftrag des Kunden (zzgl. Katastergebühren), bzw. Beschaffung einer Grenzbescheinigung		15,00 EUR
	Austausch von Sicherheiten / Sicherheitengeber auf Wunsch des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet) Rangänderung bei einem Grundpfandrecht (zzgl. Auslagen)		500,00 EUR
	Sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht		250,00 EUR

<sup>57</sup> Die Höhe des angegebenen Berechnungsentgelts ist bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen nach § 502 Abs. 3 BGB begrenzt.

<sup>58</sup> Dem Kunden bleibt in jedem Fall der Gegenbeweis vorbehalten, dass kein oder ein geringerer Schaden verursacht wurde. Wird auf der Grundlage der vorgenommenen Berechnung das Verbraucherdarlehen abgelöst, wird das Entgelt auf die Vorfälligkeitsentschädigung angerechnet.

<sup>59</sup> Entgelt wird nur erhoben, wenn die Entlassung nicht auf einer rechtlichen Verpflichtung besteht.

<b>7.2</b>	<b>Avale</b>	
	Provision	2,00 % p.a. / mindestens 50,00 EUR
	Mietkautionsbürgschaften: Provision	3,00 % p.a. / mindestens 50,00 EUR
<b>7.3</b>	<b>Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen</b>	
	Portokosten in EUR	nach Aufwand
	interne Retouren Darlehenskonten	3,00 EUR
<b>8</b>	<b>Auskünfte</b>	
<b>8.1</b>	<b>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 erteilt)</b>	
	Bankauskunft im Inland einholen	20,00 EUR
	Bankauskunft im Ausland einholen	20,00 EUR
	sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen)	20,00 EUR
<b>8.2</b>	<b>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)</b>	
	Auskunft erteilt	25,00 EUR
<b>9</b>	<b>Schrankfächer/Verwahrstücke</b>	
	Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt. und 5.000,00 EUR Versicherungssumme) für 1 Jahr Bei Neuverträgen ab dem 01.06.2024 ist die Versicherungsleistung (5.000,00 EUR Versicherungssumme) nicht mehr inkludiert.	
	Fächer in den Größen von 5 bis 19 cm	60,00 EUR
	Fächer in den Größen von 20 bis 49 cm	120,00 EUR
	Fächer in den Größen ab 50 cm	180,00 EUR
	Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt) - pro Verwahr-Vorgang	50,00 EUR
	Ab 01.10.2020 keine Annahme von Neu-Verwahrstücken	

**10 Wertpapiergeschäft**

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

**10.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)**

**10.1.1.1 MehrwertDepot**

**10.1.1.1.1 Standardorder**

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

\* Daueremissionen Bund: Provision vom Nennwert

**10.1.1.1.2 Order über Internet-Brokerage**

Optionsscheine, Turbos und Aktienanleihen der DZ BANK AG im Online-Brokerage

4,95 EUR zzgl. (ggf.)  
fremde Spesen

Alle anderen Wertpapierarten siehe nachstehende Tabelle:

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

\* Daueremissionen Bund: Provision vom Nennwert

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

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

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

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

Limitvormerkung,<sup>60</sup> -änderung und -streichung 0,00 EUR pro Auftrag

### 10.1.1.2 mein Depot <sup>61</sup>

#### 10.1.1.2.1 Standardorder / Order über Internet-Brokerage

		Ausführung am Börsenplatz Tradegate / Quotrix	Alle anderen Börsenplätze
Wertpapierart			
Aktien		4,95 EUR	analog Mehrwertdepot
Optionsscheine		4,95 EUR	analog Mehrwertdepot
Verzinsliche Wertpapiere*		4,95 EUR	analog Mehrwertdepot
Wandelanleihen/Optionsanleihen		4,95 EUR	analog Mehrwertdepot
Zero Bonds		4,95 EUR	analog Mehrwertdepot
Genussscheine/Genussrechte		4,95 EUR	analog Mehrwertdepot
Investmentanteile über Börse		0,00 EUR	analog Mehrwertdepot
Bezugsrechte/ Teilrechte	bis 10 EUR Kurswert	0,00 EUR	analog Mehrwertdepot
	ab 10 EUR Kurswert	0,00 EUR	analog Mehrwertdepot
Sonstige Wertpapiere		4,95 EUR	analog Mehrwertdepot

<sup>60</sup> Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

<sup>61</sup> für Kunden bis 27 Jahre.

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

	Ausführung am Börsenplatz Tradegate / Quotrix
Wertpapierart	
ETF- / Aktien-Sparplan über Börse	Kostenfrei <sup>1</sup>

<sup>1</sup> ggf. Ausgabeaufschläge

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

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

Limitvormerkung,<sup>62</sup> -änderung und -streichung 0,00 EUR pro Auftrag

<sup>62</sup> Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

### 10.1.2 Erwerb und Rückgabe von Investmentanteilen (außerbörslich)

	<b>Provision:</b> % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt) / Minimum	<b>Online-Brokerage Provision:</b> % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt) / Minimum
jeweils zuzüglich Abwicklungsentgelt und fremde Spesen		
<b>Erwerb von Investmentanteilen ohne Ausgabeaufschlag</b>		
Investmentanteile des Verbundes	0,00 EUR	0,00 EUR
Sonstige Gesellschaften	0,00 EUR	0,00 EUR
<b>Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag</b>		
Investmentanteile des Verbundes	0,00 EUR	0,00 EUR
Sonstige Gesellschaften	0,00 EUR	0,00 EUR
<b>Rückgabe von Investmentanteilen*</b>		
Investmentanteile des Verbundes	0,00 EUR	0,00 EUR
Sonstige Gesellschaften	10,00 EUR	10,00 EUR

\* Gilt nicht für börslich gekaufte Fonds

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

### 10.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

#### 10.2.1 Entgelt für die Verwahrung von Wertpapieren

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

#### 10.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

Je Gattung bis 25.000,00 EUR Gegenwert:		
- Girosammelverwahrung		47,60 EUR
- Streifbandverwahrung		47,60 EUR
- Wertpapierrechnung		47,60 EUR
Je Gattung ab 25.000,00 EUR Gegenwert:		
- Girosammelverwahrung		107,10 EUR
- Streifbandverwahrung		107,10 EUR
- Wertpapierrechnung		107,10 EUR

### 10.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von

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

### 10.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

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

### 10.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)<sup>65</sup>

pro Auftrag	fremde Kosten
-------------	---------------

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

Erstattung ausländische Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen pro Auftrag	59,50 EUR
zzgl.	
• bei Ländergruppe Komplexität 0 <sup>64</sup>	59,50 EUR
• bei Ländergruppe Komplexität 1 <sup>65</sup>	297,50 EUR
• bei Ländergruppe Komplexität 2 <sup>66</sup>	416,50 EUR
zzgl. ggf. anfallende fremde Kosten	
Vorabbefreiung ausländische Quellensteuer pro Antrag (Höhe der Gebühr ist beim Berater zu erfragen)	

### 10.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	0,00 EUR
------------------------------	----------

### 10.2.8 Weitere Dienstleistungen

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

<sup>65</sup> Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

<sup>64</sup> Enthaltene Länder: Belgien, Frankreich, Schweiz.

<sup>65</sup> Enthaltene Länder: Finnland, Niederlande, Norwegen, Österreich, Slowakei, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn.

<sup>66</sup> Enthaltene Länder: Dänemark, Irland, Italien, Portugal.

<b>10.3</b>	<b>Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)</b>	
<b>10.3.1</b>	<b>Hereinnahme von fälligen Wertpapieren und Kupons zum Inkasso (sofern einlösende Stelle nicht Zahlstelle ist) (inkl. USt):</b>	
	EUR / DEM-Kupons / Wertpapiere:	
	- inkl. Versicherungskosten und Versand (zzgl. sonstiger Fremdkosten)	119,00 EUR
	Fremdwährungskupons / Wertpapiere:	
	- inkl. Versicherungskosten und Versand (zzgl. sonstiger Fremdkosten)	297,50 EUR
<b>10.3.2</b>	<b>Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt)</b>	
	Inland	11,90 EUR zzgl. Fremdkosten
	Ausland	11,90 EUR zzgl. Fremdkosten
<b>10.3.3</b>	<b>Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt)</b>	119,00 EUR zzgl. Fremdkosten
<b>11</b>	<b>EBL (Electronic Banking)</b>	
	Zahlungsverkehr (EBICS)	
	- EBICS-Freischaltung, zzgl. USt.	160,00 EUR
	- EBICS-Pauschale, zzgl. USt.	pro Monat 17,00 EUR
	Zahlungsverkehr (HBCI)	
	- VR-NetWorldCard (personalisiert mit PIN+PUK)	30,00 EUR
	- Chipkartenleser Cyberjack One, zzgl. USt.	75,55 EUR
	- Installation, Einrichtung und Einweisung beim Kunden, zzgl. USt.	pro Stunde 60,00 EUR
	Software	
	- Lizenz Profi cash, Software zzgl. USt.	99,00 EUR
	- Lizenzvertrag Profi cash ohne EBICS-Modul, zzgl. USt.	pro Monat 6,00 EUR
	- Lizenzvertrag Profi cash mit EBICS-Modul, zzgl. USt.	pro Monat 9,00 EUR
	- Bereitstellung Lizenzschlüssel BankingManager, zzgl. USt.	49,90 EUR
	- Lizenzvertrag BankingManager Basis, zzgl. USt.	pro Monat 6,50 EUR
	- Lizenzvertrag BankingManager Premium, zzgl. USt.	pro Monat 12,50 EUR
	DATEV (EUI)	
	- Auszugerstellung	pro Monat und Konto 5,00 EUR
	TAN-Generator	
	- Sm@rt-TAN-Photo-Leser inkl. USt.	25,00 EUR
	VR-PAY-Terminals	auf Anfrage
	Terminalrollen	auf Anfrage
	SecureGo plus/ Benachrichtigungsdienste <sup>67</sup>	
	- 5 SMS/Push-Nachrichten/Direktfreigaben je Konto pro Monat	kostenlos
	- jede weitere SMS/Push-Nachricht/Direktfreigabe für Privatkonten	0,10 EUR
	- jede weitere SMS/Push-Nachricht/Direktfreigabe für Geschäftskonten	0,15 EUR

<sup>67</sup> Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der Direktfreigabe ein vom Kunden autorisierter Auftrag ausgeführt worden ist.



**Sonstiges**

Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des Abrechnungsturnus		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		13,00 EUR
- ansonsten <sup>68</sup>		13,00 EUR
Saldenbestätigung <sup>69</sup>		13,00 EUR
Saldenbestätigung, Erstellung durch die Revision		
- je aktivem Konto	13,00 EUR, mindestens	150,00 EUR
- Wirtschaftsprüferbescheinigung		100,00 EUR
Umsatzbestätigung		5,00 EUR
Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)		0,00 EUR
Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)		0,00 EUR
Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)		0,50 EUR
Nachforschung (im Auftrag des Kunden ausgeführt), wenn die Nachforschung durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht wurde		
- Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		Fremdgebühren
Vertrag zugunsten Dritter		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		59,50 EUR
- ansonsten		50,00 EUR
Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen)		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		30,00 EUR
- ansonsten		30,00 EUR
Ertragnisaufstellung		
- Erstellung Ertragnisaufstellung		12,50 EUR
- Erstellung automatisch durch DZ BANK, zzgl. USt.	pro Posten 0,50 EUR, mindestens	10,00 EUR
Kontosperre im Auftrag des Kunden		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		5,95 EUR
- ansonsten		5,00 EUR
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) <sup>70</sup>		
- allgemein		10,00 EUR
		zzgl. Fremdkosten
- für Inkassobüros		20,00 EUR
Mahnkosten ab der 2. Mahnung <sup>71</sup>		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		5,95 EUR
- ansonsten		5,00 EUR
Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht)		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		83,30 EUR / Stunde
- ansonsten		70,00 EUR / Stunde
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden		
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)		83,30 EUR / Stunde
- ansonsten		70,00 EUR / Stunde
- manuelle Zinsstaffel nach Zeitaufwand je Stunde		70,00 EUR / Stunde
Zinsbescheinigungen, pro Jahr und Konto		
- KK, Spar, Termingelder		10,00 EUR
Duplikat Steuerbescheinigungen, pro Jahr		10,00 EUR

<sup>68</sup> 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.

<sup>69</sup> 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.

<sup>70</sup> Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

<sup>71</sup> Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden durch die Mahnung verursacht wurde.

Inkasso	
- Inkassoprovision KFZ-Briefe ggfs zzgl. USt.	100,00 EUR
Bearbeitung einer Kontopfändung	
- Vorübergehende Aussetzung einer Pfändung	15,00 EUR
- Vorübergehende Separierung und Verwaltung Pfändungsbetrag auf Kundenwunsch	30,00 EUR

## 13

### **Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit**

Die Bank nimmt am 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 (<http://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, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank (Name und Anschrift siehe oben Ziffer 5.1.1) einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.