

# 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
1.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	4
2	Zinssätze für Einlagen	4
3	Konto	5
3.1	Privatkunde	5
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	6
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	6
4.2	Lastschriftverkehr	7
4.3	Bargeldauszahlung	8
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	9
4.5	Überweisungsverkehr	12
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	17
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	18
4.8	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	18
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	18
5.1	Allgemein	18
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	19
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	19
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	19
5.5	Reiseschecks	19
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	20
5.7	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	20
6	Kredite	20
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	20
6.2	Avale	21
6.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	21
7	Auskünfte	22
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)	22
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)	22
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	22
9	Wertpapiergeschäft	22
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	22
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	24
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	25
10	Sonstiges	26
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	27

<b>1</b>	<b>Sparkonto</b>	
<b>1.1</b>	<b>Allgemeine Entgelte</b>	
	Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	12,50 EUR
	Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	nach Aufwand EUR
	Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde <sup>1</sup>	10,00 EUR
	Verwahrungsentgelt für Sparbücher pro Jahr	0,00 EUR
<b>1.2</b>	<b>Vermögenswirksames Sparen</b>	
	Übertragung eines vermögenswirksamen Sparvertrages auf einen anderen Anbieter auf Wunsch des Kunden	17,50 EUR
	Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)	17,50 EUR

---

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

## 1.3

## Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Einrichtung Mietkautionskonto	21,50 EUR
-------------------------------	-----------

## 2

## Zinssätze für Einlagen

Produkt	Zinssatz
VR-Bonusplan	0,00 %
VR-Bonusplan Produkt NR. 10300265 / 10300266	0,00 %
VR-BonusSparen	0,00 %
Supersparen	0,00 %
VR Vorsorgeplan	0,20 %
Zinssatz für Spareinlagen mit 30 monatiger Kündigungsfrist	0,00 %
VR MeinSparen bis 500,00 EUR	0,05 %
VR MeinSparen bis 1.000,00 EUR	0,05 %
VR MeinSparen bis 2.000,00 EUR	0,05 %
VR MeinSparen ab 10.000,00 EUR keine Verzinsung	%
VR Rente plus	0,05 %
VR-MehrzinsSparen	0,00 %
VR WachstumsGeld ab 5.000,00 EUR (3 Jahre)	%
1. Jahr	0,03 %
2. Jahr	0,06 %
3. Jahr	0,09 %
VR WachstumsGeld ab 10.000,00 EUR (3 Jahre)	%
1. Jahr	0,03 %
2. Jahr	0,06 %
3. Jahr	0,09 %
VR WachstumsGeld ab 5.000,00 EUR (6 Jahre)	%
1. Jahr	0,03 %
2. Jahr	0,06 %
3. Jahr	0,09 %
4. Jahr	0,12 %
5. Jahr	0,15 %
6. Jahr	0,18 %
VR WachstumsGeld ab 10.000,00 EUR (6 Jahre)	%
1. Jahr	0,03 %
2. Jahr	0,06 %
3. Jahr	0,09 %
4. Jahr	0,12 %
5. Jahr	0,15 %
6. Jahr	0,20 %

### 3 Konto

#### 3.1 Privatkunde

##### 3.1.1 Kontoführung

Produkt	EUR
Kontomodelle: (Details siehe Entgeltinformationen im Anhang)	
VR-Giro	4,40
Sollzinssatz für eingeräumte Kontoüberziehung	10,89 %
Sollzinssatz für geduldete Kontoüberziehung	10,89 %
VR-GiroKomfort	6,90
Sollzinssatz für eingeräumte Kontoüberziehung	10,89 %
Sollzinssatz für geduldete Kontoüberziehung	10,89 %
VR-MeinKonto	0,00
Sollzinssatz für eingeräumte Kontoüberziehung	10,89 %
Sollzinssatz für geduldete Kontoüberziehung	10,89 %
Nutzung der Dienste: 01803933930, 01805021021, 01805585252 0,14 EUR pro Minute Festnetzpreis; Mobilfunkhöchstpreis 0,42 EUR pro Minute	
Gebühr Ersatz-PIN für OnlineBanking Zugang	5,00

##### 3.1.2 Kontoauszug

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

##### 3.1.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Versandentgelt (Standardbrief)	1,80 EUR
Versandentgelt (Kompaktbrief)	1,75 EUR
Versandentgelt (Großbrief)	2,25 EUR
Versandentgelt (Maxibrief)	3,40 EUR

<sup>2</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

<sup>3</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

<sup>4</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

<sup>5</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

## 4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

### 4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

#### 4.1.1 Name und Anschrift der Bank<sup>6</sup>

Name der Bank (Zentrale): Volksbank Hellweg eG  
Straße: Westenhellweg 1  
PLZ/Ort: 59494 Soest  
Telefon: 02921 / 393 0  
Telefax: 02921 / 393 201  
Internet: www.volksbank-hellweg.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 Aufsichtsbehörde<sup>7</sup>

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

#### 4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register<sup>8</sup>

Genossenschaftsregister 173 Arnsberg

#### 4.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

#### 4.1.5 Geschäftstage der Bank

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

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember
- \_\_\_\_\_

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

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

Filiale	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
Regionalzentrum Soest	09:00 - 18:00 Uhr	09:00 - 18:00 Uhr	09:00 - 16:00 Uhr	09:00 - 18:00 Uhr	09:00 - 13:00 Uhr

<sup>6</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

<sup>7</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

<sup>8</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

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

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

#### 4.2 Lastschriftverkehr

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung einer Lastschrift werden

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

#### 4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

##### 4.2.1.1 Ausführungsfristen

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

##### 4.2.1.2 Entgelte

Einlösung	0,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,55 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 3.1 „Kontoführung“).

<b>Bargeldauszahlung an eigene Kunden</b>	am Schalter	am Geldautomaten
mit <b>unserer</b> girocard/VR-ServiceCard (Debitkarte)	0,00 EUR	0,00 EUR
mit <b>unserer</b> Mastercard (Kreditkarte) mit <b>unserer</b> Mastercard (Debitkarte)	entfällt % vom Umsatz mind. _____ EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
mit <b>unserer</b> Visa Card (Kreditkarte) mit <b>unserer</b> Visa Card (Debitkarte)	entfällt % vom Umsatz mind. _____ EUR	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR

**Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)**

<b>mit girocard/VR-ServiceCard (Debitkarte)</b>	am Schalter	am Geldautomaten
- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	0,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU <sup>9</sup> und den EWR-Staaten <sup>10</sup> , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Maestro/V PAY) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU <sup>11</sup> und den EWR-Staaten <sup>12</sup> , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/V PAY) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,5 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,5 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR

<sup>9</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>10</sup> EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

<sup>11</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>12</sup> EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).



<b>mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)</b>	<b>am Schalter</b>	<b>am Geldautomaten</b>
- im Inland und Ausland	3,0 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2,0 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1,00 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz <sup>13</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.		

#### 4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

##### 4.4.1 Debitkarten

##### 4.4.1.1 girocard

- girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	entfällt EUR
- Ersatzkarte <sup>14</sup>	12,00 EUR
- digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	_____ EUR
- Ersatzkarte <sup>15</sup>	_____ EUR
- girocard Maestro – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	entfällt EUR
- Ersatzkarte <sup>16</sup>	entfällt EUR
- girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	entfällt EUR
- Ersatzkarte <sup>17</sup>	12,00 EUR
Auslandseinsatz <sup>18</sup> beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>19</sup>	
1,00 % vom Umsatz	mind. 7,50 EUR max. 100,00 EUR

##### 4.4.1.2 VR-ServiceCard

VR-ServiceCard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr	entfällt EUR
--	--------------

<sup>13</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> 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.

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>19</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.

#### 4.4.2 GeldKarte

Aufladen von GeldKarten anderer Kreditinstitute

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

#### 4.4.3 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

• Ersatzkarte <sup>20</sup>	15,00 EUR
- bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	11,00 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 per Kurier	95,00 EUR
• Auslandseinsatz <sup>21</sup> beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>22</sup>	1,00 % vom Umsatz
• Sonstige Serviceleistungen	
- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	siehe 4.4.5 EUR
- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	siehe 4.4.5 EUR
- Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden <sup>23</sup>	12,50 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden <sup>24</sup>	12,50 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden <sup>25</sup>	12,50 EUR

#### 4.4.3.1 BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)

• pro Jahr	_____ EUR
• pro Monat	1,67 EUR

#### 4.4.3.2 DirectCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)

• pro Jahr	_____ EUR
• pro Monat	1,50 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	_____ EUR

#### 4.4.3.3 ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

• pro Jahr	_____ EUR
• pro Monat	2,50 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	_____ EUR
• Zusatzkarte pro Monat	entfällt EUR

#### 4.4.3.4 ClassicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Visa)

• pro Jahr	_____ EUR
• pro Monat	2,50 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	_____ EUR
• Zusatzkarte pro Monat	1,25 EUR

<sup>20</sup> 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.

<sup>21</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>22</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>23</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>24</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>25</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

#### 4.4.3.5 GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

• pro Jahr	_____ EUR
• pro Monat	7,08 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	_____ EUR
• Zusatzkarte pro Monat	entfällt EUR

#### 4.4.3.6 PremiumCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard)

• pro Jahr	_____ EUR
• pro Monat	24,92 EUR
• Zusatzkarte pro Jahr	_____ EUR
• Zusatzkarte pro Monat	entfällt EUR

#### 4.4.3.7 BusinessCard Gold – Ausgabe einer Kreditkarte (Visa)

• pro Jahr	_____ EUR
• pro Monat	9,17 EUR

#### 4.4.3.8 Weitere Kartenprodukte

Ersatz PIN für girocard und Kreditkarte	7,00 EUR
Fehlbedienzähler zurücksetzen für girocard und Kreditkarte	6,00 EUR

#### 4.4.4 Ausführungsfrist

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

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

#### 4.4.5 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	95,00 USD
Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	148,00 USD
Münzgeldabgabe pro Rolle (Nichtkunde)	0,30 EUR
Münzgeldabgabe pro Rolle (Kunde)	0,20 EUR

## 4.5 Überweisungsverkehr

### 4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>26</sup> (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen<sup>27</sup>

#### 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

Montag / Dienstag	9.00 bis 15:30	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Mittwoch	9.00 bis 14:30	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Donnerstag	9.00 bis 15:30	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Freitag	9.00 bis 11:00	Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Beratungsfiliale Körbecke		Uhr an Geschäftstagen der Bank.
Mittwoch	9.00 bis 11:00	

Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

##### 4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

- Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>28</sup>	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos)	max. 20 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>29</sup>	max. vier Geschäftstage
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

##### 4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

###### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

<sup>26</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 sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>27</sup> Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatische Kuna, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

<sup>28</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

<sup>29</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

#### 4.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

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

Überweisungsart	Überweisungsmodalitäten						
	je Überweisung vom Girokonto					je Überweisung per Zahlschein	als Eilüberweisung zusätzlich
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag	bei formloser Erteilung**	als Echtzeit-Überweisung		
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	1,50 - 2,50 EUR	0,20 - 0,30 EUR	0,70 - 0,95 EUR	0,50 - 0,75 EUR	1,50 EUR	5,00 EUR Nichtkunde 10,00 EUR	6,00 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	1,50 - 2,50 EUR	0,20 - 0,30 EUR	0,70 - 0,95 EUR	0,50 - 0,75 EUR	1,50 EUR	20,00 EUR	beleglos 6,00 EUR beleghaft 16,00 EUR
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	7,50 EUR	7,50 EUR	7,50 EUR	7,50 EUR	1,50 EUR	entfällt	entfällt

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

\*\* Zum Beispiel telefonische Erteilung außerhalb des Telefonbanking.

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

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

##### Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
	bis zu EUR	EUR
Ländergruppe 1-4		7,50 zzgl. Courtagen 0,25 % min. 2,50, max. 100,00 EUR / zzgl. bei manueller Nachbearbeitung 5,00 EUR

#### 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	0,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	20,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,50 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,50 EUR

#### 4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung EUR
	bis zu	EUR	
Überweisung in Euro innerhalb der Bank			1,50 - 2,50 EUR
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister			1,50 - 2,50 EUR
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet			7,50 EUR zzgl. Courtage 0,25 % min. 2,50, max. 100,00 EUR / zzgl. bei manueller Nachbearbeitung 5,00 EUR

#### 4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR<sup>30</sup>) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung<sup>31</sup>) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten<sup>32</sup>)

##### 4.5.2.1 Überweisungsaufträge

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

##### 4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

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

##### 4.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

<sup>30</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 sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>31</sup> Zum Beispiel US-Dollar.

<sup>32</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).

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

Zielland	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung	Abwicklung im
	bis zu	EUR	EUR	EUR
Ländergruppe 1-4			7,50 EUR zzgl. Courtage 0,25%o mind. 2,50 EUR, max. 100,00 EUR / zzgl. bei manueller Nachbearbeitung 5,00 EUR	

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

##### Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

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

##### Hinweis:

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

##### Höhe der Entgelte

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung		Abwicklung im	
		0 EUR	1 EUR	0 EUR	1 EUR
		7,50 zzgl. Courtage 0,25 %o mind. 2,50 EUR max. 100,00 EUR / zzgl. bei manueller Nachbearbeitung 5,00 EUR	27,50 zzgl. Courtage mind. 2,50 EUR max. 100,00 EUR / zzgl. bei manueller Nachbearbeitung 5,00 EUR		
<b>Übrige Länder</b>		<b>Preis auf Nachfrage</b>			

#### 4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	0,00 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	20,00 EUR
Dauerauftrag:	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,50 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,50 EUR

#### 4.5.2.2

### Überweisungsgutschriften

#### Entgeltpflichtiger

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

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

#### Hinweis:

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

#### Höhe der Entgelte

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

Absenderland/Währung	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung
	bis zu	EUR	EUR
Ländergruppe 1-4			7,50 zzgl. Courtage 0,25 ‰ mind. 2,50 max. 100,00 EUR / zzgl. bei manueller Nachbearbeitung 5,00 EUR
<b>Übrige Länder</b>	<b>Preis auf Nachfrage</b>		



## 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](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.

### 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-Währung<sup>33</sup> rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechselkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechselkurs) 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.

#### 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 Referenzwechselkurs 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.

<sup>33</sup> Stand 01/2021: Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatische Kuna, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

#### 4.7 Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

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

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

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

#### 4.8 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Rücksendung von beleghaften Überweisungen mit fehlerhaften Angaben	3,00 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 3.1 „Kontoführung“).

##### 5.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück) \_\_\_\_\_ EUR

Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto) je nach Stückzahl und Art der Scheckvordrucke 10,00 bis 50,00 EUR zzgl. MWSt. zzgl. Fremdkosten (soweit gesetzl. zulässig) EUR

Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden 7,50 EUR

Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden 7,50 EUR

Bereitstellung eines bestätigten Bundesbankschecks 37,50 EUR

Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks 0,00 EUR

Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks 0,00 EUR

Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers 5,00 EUR

## 5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

### 5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	_____ ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR 15,00 EUR
in Fremdwährung:	_____ ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR 15,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens maximal	2,50 EUR 100,00 EUR

### 5.2.2 per Bankscheck

in Euro:	_____ ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR 15,00 EUR
in Fremdwährung:	_____ ‰,	mindestens maximal	15,00 EUR 15,00 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens maximal	2,50 EUR 100,00 EUR

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

in Euro:	_____ ‰,	mindestens maximal	14,50 EUR 14,50 EUR
in Fremdwährung:	_____ ‰,	mindestens maximal	14,50 EUR 14,50 EUR
zzgl. Courtage:	0,25 ‰,	mindestens maximal	2,50 EUR 100,00 EUR

## 5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

### 5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut <sup>34</sup>	2 Arbeitstage
aus Scheckruckgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen	am Tag der Belastung

### 5.4.2 bei Belastungen

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

## 5.5 Reiseschecks

- auf Euro lautende Reiseschecks

<sup>34</sup> Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

Verkauf von Euro-Reiseschecks	entfällt %, _____	mindestens _____ EUR
Barauszahlung von Euro-Reiseschecks	entfällt %, _____	mindestens _____ EUR
Rücknahme von Euro-Reiseschecks	_____ %	mindestens pro Stück 2,00 EUR
• auf Fremdwährung lautende Reiseschecks		
Verkauf von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt %, _____	mindestens _____ EUR
Barauszahlung von Fremdwährungs-Reiseschecks	entfällt %, _____	mindestens _____ EUR
Rücknahme von Fremdwährungs-Reiseschecks	_____ %	mindestens pro Stück 2,00 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](http://www.genofx.dzbank.de) ab 14:00 Uhr veröffentlicht und stellen die Referenzwechsellkurse der jeweiligen Währung dar.

### (4) Kursänderungen

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

## 5.7 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Sortenankauf und Sortenverkauf von und an Nichtkunden (Sonderleistung auf Verlangen des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht) (Einzugsgegenwert mind. 10,00)	8,00 EUR
Gebühr für nicht bestätigten LZB Scheck	20,00 EUR

## 6 Kredite

### 6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft

#### 6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Zinsbescheinigung auf Wunsch des Kunden	25,00 EUR
zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan <sup>35</sup>	0,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobestätigung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	50,00 EUR

<sup>35</sup> Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten gem. Vereinbarung EUR

Berechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen<sup>36</sup>  
sowie bei vor dem 21. März 2016 abgeschlossenen Immobilien-Verbraucherdarlehensverträgen  
je Darlehenskonto<sup>37</sup> 200,00 EUR

### 6.1.2 bei der Sicherheitenbearbeitung

Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs  
im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren, soweit gesetzlich zulässig) 35,00 EUR

Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister,  
Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des  
Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren, soweit gesetzlich zulässig) 20,00 EUR

Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach  
Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig) s.u. EUR/  
Stunde

Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen,  
soweit gesetzlich zulässig) 250,00 EUR

sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne  
dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht 0,00 EUR

### 6.2 Avale

Provision 2,0 %

### 6.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Schuldnerwechsel auf Wunsch des Kunden 0,50 % der Kreditsumme mind.	250,00 EUR
Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (soweit gesetzlich zulässig) Grundpfandrechte bei Verbraucherkrediten 0,50 % der Kreditsumme mind.	250,00 EUR
Stundungen auf Wunsch des Kunden bis 6 Monate	100,00 EUR
Stundungen auf Wunsch des Kunden länger 6 Monate	300,00 EUR
Strukturierungsentgelt 0,50 % der Kreditsumme mind.	250,00 EUR
Haftentlassung Mitschuldner	250,00 EUR
Änderung Ratentermin (innerh. eines Monats)	25,00 EUR
Bestätigungen zum Jahresabschluss	100,00 EUR
Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	100,00-200,00 EUR

<sup>36</sup> Die Höhe des angegebenen Berechnungsentgeltes ist bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen nach § 502 Abs. 3 BGB begrenzt.

<sup>37</sup> Dem Kunden bleibt in jedem Fall der Gegenbeweis vorbehalten, dass kein oder ein geringerer Schaden verursacht wurde. Wird auf der Grundlage der vorgenom-  
menen Berechnung das Verbraucherdarlehen abgelöst, wird das Entgelt auf die Vorfälligkeitsentschädigung angerechnet.

## 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	50,00 EUR
Bankauskunft im Ausland einholen	50,00 EUR
sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	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	50,00 EUR
------------------	-----------

## 8 Schrankfächer/Verwahrstücke

Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für je nach Größe	1 Jahr von 50,00 EUR bis 160,00 EUR
Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt) für je nach Größe	1 Jahr von 25,64 EUR bis 71,40 EUR
Mietpreis für Sparbuchschießfächer (inkl. USt) für	bis 0,00 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
Optionsscheine	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien
Verzinsliche Wertpapiere	0,50 % mind. 20,00 EUR	0,50 % mind. 20,00 EUR	0,50 % mind. 20,00 EUR	0,50% mind. 20,00 EUR
Wandelanleihen/Optionsanleihen	0,50 % mind. 20,00 EUR	0,50 % mind. 20,00 EUR	0,50 % mind. 20,00 EUR	0,50 % mind. 20,00 EUR
Zero Bonds	0,50 % mind. 20,00 EUR	0,50 % mind. 20,00 EUR	0,50 % mind. 20,00 EUR	0,50 % mind. 20,00 EUR
Genussscheine/Genussrechte	0,50 % mind. 20,00 EUR	0,50 % mind. 20,00 EUR	0,50 % mind. 20,00 EUR	0,50 % mind. 20,00 EUR
Investmentanteile über Börse	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien
Bezugsrechte/Teilrechte	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien	siehe Aktien

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
Sonstige Wertpapiere	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage
Aktien bis 14.999,99 EUR	0,60%-0,75% zzgl.Grundpreis 12,50 EUR	0,30% zzgl.Grundpreis 10,00 EUR	0,60%-0,75% zzgl.Grundpreis 25,00 EUR	0,30% zzgl.Grundpreis 20,00 EUR
Aktien bis 49.999,99 EUR	0,50%-0,60% zzgl.Grundpreis 12,50 EUR	0,25% zzgl.Grundpreis 10,00 EUR	0,50%-0,60% zzgl.Grundpreis 25,00 EUR	0,25% zzgl.Grundpreis 20,00 EUR
Aktien ab 50.000,00 EUR	0,40%-0,50% zzgl.Grundpreis 12,50 EUR	0,20% zzgl.Grundpreis 10,00 EUR	0,40%-0,50% zzgl.Grundpreis 25,00 EUR	0,20% zzgl.Grundpreis 20,00 EUR
Hinweis zu Online-Brokerage Provisionen		Preise für Online- Brokerage gelten nur wenn das Depotkonto als VR Direkt Depot geführt wird.		Preise für Online- Brokerage gelten nur wenn das Depotkonto als VR Direkt Depot geführt wird.

Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und -abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten (jeweils soweit gesetzlich zulässig) 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>38</sup> -änderung und -streichung

7,50 EUR pro Auftrag

<sup>38</sup> 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
<b>Erwerb von Investmentanteilen ohne Ausgabeaufschlag</b>		
Investmentanteile des Verbundes	1% v.Kurswert, mind. 200 €	
<b>Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag</b>		
Investmentanteile des Verbundes	1% v.Kurswert, mind. 200 €	
<b>Rückgabe von Investmentanteilen</b>		
Investmentanteile des Verbundes	Rücknahmepreis plus 5 % Ausgabeaufschlag	

### Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Vermögensverwaltungsdepots Strategie Wachstum Strategie Chance Verwaltetes Vermögen von 50 TEUR bis 100 TEUR	1,85 % zzgl. gesetzl. MWSt.
Vermögensverwaltungsdepots Strategie Wachstum Strategie Chance Verwaltetes Vermögen von 100 TEUR bis 250 TEUR	1,65 % zzgl. gesetzl. MWSt.
Vermögensverwaltungsdepots Strategie Wachstum Strategie Chance Verwaltetes Vermögen über 250 TEUR	1,50 % zzgl. gesetzl. MWSt.
Vermögensverwaltungsdepots Strategie Rendite Strategie Ertrag Verwaltetes Vermögen von 100 TEUR bis 250 TEUR	1,25 % zzgl. gesetzl. MWSt.
Vermögensverwaltungsdepots Strategie Rendite Strategie Ertrag Verwaltetes Vermögen über 250 TEUR	1,10 % zzgl. gesetzl. MWSt.

## 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.<sup>39</sup>

	Berechnungsmodus	Girosammelverwahrung	Streifbandverwahrung	Wertpapierrechnung
Aktien	vom Kurswert	0,12 % zzgl. USt.	0,18 % zzgl. USt.	0,24 % zzgl. USt.
Optionsscheine	vom Kurswert	0,12 % zzgl. USt.	0,18 % zzgl. USt.	0,24 % zzgl. USt.
Verzinsliche Wertpapiere	vom Kurswert mind. Nennwert	0,12 % zzgl. USt.	0,18 % zzgl. USt.	0,24 % zzgl. USt.
Inhaberschuldverschreibungen eigene	vom Kurswert mind. Nennwert	0,06 % zzgl. USt.	0,18 % zzgl. USt.	0,24 % zzgl. USt.
Wandelanleihen	vom Kurswert mind. Nennwert	0,12 % zzgl. USt.	0,18 % zzgl. USt.	0,24 % zzgl. USt.
Optionsanleihen	vom Kurswert mind. Nennwert	0,12 % zzgl. USt.	0,18 % zzgl. USt.	0,24 % zzgl. USt.
Zero Bonds	vom Kurswert mind. Nennwert	0,12 % zzgl. USt.	0,18 % zzgl. USt.	0,24 % zzgl. USt.
Genussscheine	vom Kurswert mind. Nennwert	0,12 % zzgl. USt.	0,18 % zzgl. USt.	0,24 % zzgl. USt.
Investmentanteile Verbund	vom Kurswert	0,12 % zzgl. USt.	0,18 % zzgl. USt.	0,24 % zzgl. USt.
fremd	vom Kurswert	0,12 % zzgl. USt.	0,18 % zzgl. USt.	0,24 % zzgl. USt.
Sonstige Wertpapiere		0,12 % zzgl. USt.	0,18 % zzgl. USt.	0,24 % zzgl. USt.
Bestände ohne Kurswert	je Gattung	2,38 EUR	2,38 EUR	2,38 EUR

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt)	23,80 EUR
- Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt)	2,38 EUR
- Depot ohne Bestand (inkl. USt)	11,90 EUR

<sup>39</sup> Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.



## 9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

Girosammelverwahrung	Gebühren auf Anfrage EUR
Streifbandverwahrung	Gebühren auf Anfrage EUR
Wertpapierrechnung	Gebühren auf Anfrage EUR

## 9.2.3 Kapitalveränderungen

### Bezug von

	Inland EUR	Ausland EUR
jungen Aktien	gemäß Emissionsbedingungen	gemäß Emissionsbedingungen
Options-, Wandelanleihen	gemäß Emissionsbedingungen	gemäß Emissionsbedingungen
Genussscheine	gemäß Emissionsbedingungen	gemäß Emissionsbedingungen

## 9.2.4 Entfällt

## 9.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)<sup>40</sup>

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

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen	mind. 69,02 EUR
---	-----------------

## 9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	14,88 EUR
------------------------------	-----------

## 9.2.8 Weitere Dienstleistungen

Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	0,00 EUR
Verpfändung/Sperren zugunsten Dritter im Auftrag des Kunden (inkl. USt)	23,80 EUR

### Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Einlösung fälliger Wertpapiere und Gutschrift (zzgl. MWSt.)	0,2 % mind. 5,00 EUR max. 50,00 EUR
Ersatzlose Ausbuchung wertloser Wertpapiere aus Giroammelverwahrung auf Kundenwunsch pro Stück	23,80 EUR
Ersatzlose Ausbuchung wertloser Wertpapiere aus Wertpapierrechnung auf Kundenwunsch pro Stück	35,70 EUR

## 9.3 Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)

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

EUR/DEM-Kupons	Gebühren auf Anfrage EUR
----------------	--------------------------

<sup>40</sup> Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

<b>9.3.2</b>	<b>Hereinnahme von Wertpapieren zum Umtausch/Stücketausch (inkl. USt)</b>	Gebühren auf Anfrage EUR
<b>9.3.3</b>	<b>Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt)</b>	
	Inland	Gebühren auf Anfrage EUR
	Ausland	Gebühren auf Anfrage EUR
<b>9.3.4</b>	<b>Entfällt</b>	
<b>10</b>	<b>Sonstiges</b>	
	Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	89,25 EUR
	- ansonsten	75,00 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)	11,90 EUR
	- ansonsten	10,00 EUR
	Vertrag zugunsten Dritter	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
	- ansonsten	20,00 EUR
	Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	35,70 EUR
	- ansonsten	30,00 EUR
	Erträgnisaufstellung	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	29,75 EUR
	- ansonsten	25,00 EUR
	Kontosperre im Auftrag des Kunden	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	11,90 EUR
	- ansonsten	10,00 EUR
	Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) <sup>41</sup>	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
	- ansonsten	20,00 EUR
	Mahnung <sup>42</sup>	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	3,57 EUR
	- ansonsten	3,00 EUR

<sup>41</sup> Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

<sup>42</sup> 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)	73,19 EUR/ Stunde
- ansonsten	61,50 EUR/ Stunde
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	142,80 EUR/ Stunde
- ansonsten	120,00 EUR/ Stunde

Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

Rücksendung von beleghaften Überweisungen mit fehlerhaften Angaben	3,00 EUR
Sonderleistungen in der Nachlassabwicklung:	
Nachlassverfügung mittels Haftungserklärung (Verzicht auf Erblegitimation)	100,00
Nachlassverfügung mittels Erblegitimation bei einer Mehrzahl von Erben mittels Erbschaftsvollmacht zu Nachlassabwicklung	75,00 EUR pro Erbfall zzgl. 25,00 EUR pro Miterbe

## 11

### Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

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

