

# 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 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
1.3	Wertstellungen Sparkonto	3
2	Zinssätze für Einlagen siehe Preisaushang	3
3	Privatkonto	4
3.1	Kontoführung	4
3.2	Kontoauszug	5
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	5
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	5
4.2	Lastschriftverkehr	6
4.3	Bargeldauszahlung	7
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	7
4.5	Überweisungsverkehr	10
4.6	Umrechnungkurs bei Fremdwährungsgeschäften	15
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	16
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	17
5.1	Allgemein	17
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	17
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	18
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	18
5.5	Reiseschecks siehe Preisaushang	18
5.6	Umrechnungkurs bei Fremdwährungsgeschäften	18
6	Kredite	18
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft (Leistungen im Kundenauftrag)	18
6.2	Avale	19
7	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt)	20
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	20
9	Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenleistungen	21
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	21
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	23
10	Sonstiges	25
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	26

<b>1</b>	<b>Sparkonto</b>	
<b>1.1</b>	<b>Allgemeine Entgelte</b>	
	Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	entfällt
	Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	0,00 EUR
	Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde <sup>1</sup>	0,00 EUR
	Anlage von Mietkautionenkonto (auf den Vermieter)	auf Anfrage
<b>1.2</b>	<b>Vermögenswirksames Sparen</b>	
	Übertragung eines vermögenswirksamen Sparvertrages auf einen anderen Anbieter auf Wunsch des Kunden	
	• anderes genossenschaftliches Kreditinstitut	15,00 EUR
	• fremdes Kreditinstitut	20,00 EUR
	Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)	15,00 EUR
<b>1.3</b>	<b>Wertstellungen Sparkonto</b>	
	<b>Bei Gutschriften</b>	
	(Bargeldeinzahlung Sparkonto)	am Tag der Einzahlung
	<b>Bei Belastungen</b>	
	(Bargeldauszahlung Sparkonto)	am Tag der Auszahlung
<b>2</b>	<b>Zinssätze für Einlagen</b>	siehe Preisaushang
	Alt-Verträge VR-Bonus sparen abgeschlossen bis 15.12.2007 zzgl. Bonusstaffel gemäß Vertrag	Grundverzinsung 0,01 %

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

### 3 Privatkonto<sup>2</sup>/Geschäftskonto

#### 3.1 Kontoführung

	VR-classic	VR-net <sup>3</sup>	VR-Individual	VR-Premium <sup>4</sup>	jugend <sup>plus</sup> Giro <sup>5</sup>	MB-Geschäftskonto 30
<b>Kontoführung monatlich</b>	€ 9,50	€ 3,95	€ 7,00	€ 19,50	€ 0,00	€ 19,50 <sup>6</sup>
<b>Überweisung</b>						
beleghaft	inklusive	€ 4,00 <sup>7</sup>	€ 0,80 <sup>7</sup>	€ 0,80 <sup>7</sup>		€ 2,50
beleglos	inklusive	inklusive	€ 0,09 <sup>7</sup>	inklusive	inklusive	€ 0,15 <sup>6</sup>
am SB-Terminal	inklusive	€ 1,00 <sup>7</sup>	€ 0,80 <sup>7</sup>	inklusive	inklusive	€ 2,50
Echtzeitüberweisung	€ 0,35	€ 0,35	€ 0,35	€ 0,35	€ 0,35	€ 0,35
<b>Dauerauftrag</b>	inklusive	inklusive	€ 0,35 <sup>7</sup>	inklusive	inklusive	€ 0,39 <sup>6</sup>
<b>Lastschriften</b>	inklusive	inklusive	€ 0,35 <sup>7</sup>	inklusive	inklusive	€ 0,39 <sup>6</sup>
<b>Gutschrift einer Überweisung</b>	inklusive	inklusive	€ 0,35 <sup>7</sup>	inklusive	inklusive	€ 0,39 <sup>6</sup>
<b>Bargeldeinzahlung</b>	inklusive <sup>8</sup>	Inklusive <sup>8</sup>	Inklusive <sup>8</sup>	Inklusive <sup>8</sup>	Inklusive <sup>8</sup>	€ 7,50 <sup>9</sup>
am Automaten der Bank	Inklusive <sup>8</sup>	Inklusive <sup>8</sup>	Inklusive <sup>8</sup>	Inklusive <sup>8</sup>	Inklusive <sup>8</sup>	€ 2,00
<b>Bargeldauszahlung mit einer Debitkarte</b>						
am Automaten der Bank	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	€ 1,00
Im BankCard-ServiceNetz	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive
<b>Erstausgabe einer Debitkarte</b>						
Girocard V-PAY	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive
Girocard maestro p.a.	€ 7,50	€ 7,50	€ 7,50	€ 7,50	€ 7,50	€ 7,50
<b>Ausgabe einer Kreditkarte</b>						
BasicCard (MasterCard oder VISA)	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	
ClassicCard (MasterCard oder VISA)	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	
GoldCard (MasterCard oder VISA)	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	inklusive	Kreditkartenübersicht	
ExclusiveCard (MasterCard oder VISA)	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	Kreditkartenübersicht	
BusinessCard Classic BusinessCard Gold						Kreditkartenübersicht
<b>Kontoauszüge</b>						
Kontoauszugsdrucker	inklusive	-	inklusive	inklusive	inklusive	€ 1,50
PDF-Auszug online	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive
<b>Mehrwerte</b>						
VR-BankingApp	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive
Paydirekt / Kwitt	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive
VR-Protect	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive
Cash & Go <sup>10</sup>	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive	inklusive

<sup>2</sup> Alle genannten Privatkontomodelle können auch zu gleichen Konditionen als gesetzliches Basiskonto geführt werden.

<sup>3</sup> Pauschalkonto mit aktiver Kontoführung über das Internet (erfordert zwingend die Einrichtung und Nutzung des elektronischen Postfachs) und mit Lohn-/Gehaltseingang (ohne Lohn-/Gehaltseingang +2,00 € p.M.)

<sup>4</sup> inkl. 2 Kreditkarten Gold und Zinsvorteil bei Inanspruchnahme i.H. von 2,5% p.a. unter Standard

<sup>5</sup> Pauschalkonto für Schüler, Auszubildende, Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ), Studenten etc. bis maximal zum 27. Lebensjahr. Bei Wegfall der Voraussetzungen wird das Konto als VR-net Konto fortgeführt.

<sup>6</sup> Die monatliche Kontoführungsgebühr beinhaltet bereits 30 Freiposten der gekennzeichneten Auftragsarten. Bei Bestandskunden mit Kontokorrent berechnen wir weiterhin die vereinbarten Preise.

<sup>7</sup> Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag oder Interesse des Kunden und nicht fehlerhaft durchgeführt werden.

<sup>8</sup> Ab der 6. Einzahlung in einem Monat fallen Gebühren in Höhe von € 2,00 an.

<sup>9</sup> Einzahlung durch Safebag, etc. Je nach Art und Umfang bedarf es einer separaten Absprache. Wir behalten uns eine gesonderte Bepreisung vor.

<sup>10</sup> Aufladung Ihrer Prepaid-Handykarte am Geldautomaten und im Internet.

<b>3.2</b>	<b>Kontoauszug</b>	
	durch Kontoauszugdrucker <sup>11</sup>	0,00 EUR
	Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen <sup>12</sup>	0,00 EUR
	Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach ca. 6 Wochen nicht abgerufener Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall. <sup>13</sup>	nach Anfall
	Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplicates auf Verlangen des Kunden <sup>14</sup>	
	<input type="checkbox"/> maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	nach Anfall
	<input type="checkbox"/> manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	nach Zeitaufwand

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

##### **4.1 Allgemeine Informationen zur Bank**

###### **4.1.1 Name und Anschrift der Bank<sup>15</sup>**

Name der Bank (Zentrale):	Märkische Bank eG
Straße:	Bahnhofstr. 21
PLZ/Ort:	58095 Hagen
Telefon:	02331 / 209-0
Telefax:	02331 / 209-191
Internet:	www.maerkische-bank.de

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

###### **4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde<sup>16</sup>**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

###### **4.1.3 Eintragung im Handels- (Genossenschafts)register<sup>17</sup>**

Genossenschaftsregister Hagen Nr. 206

###### **4.1.4 Vertragssprache**

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

<sup>11</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

<sup>12</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

<sup>13</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

<sup>14</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>15</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

<sup>16</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

<sup>17</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

#### 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

Sonntag, 24. und 31. Dezember sowie regionale „Feiertage“, die von uns bekanntgegeben werden (z.B. Schützenfest in Sümmern, Karneval in Boele, Kiliankirmes in Letmathe, Gevelsberger Kirmes, Pfingstkirmes in Menden, Rosenmontag)

Für Bargeldauszahlungen und -einzahlungen an Geldautomaten der kontoführenden Bank ist jeder Tag ein Geschäftstag.

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

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

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

#### 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

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,75 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

Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats, je Mandat	12,50 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,75 EUR

### 4.3 Bargeldauszahlung

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit unserer girocard/VR-ServiceCard	<b>„siehe Preisaushang“</b>	
mit unserer MasterCard		
mit unserer Visa Card		

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

mit girocard/VR-ServiceCard	am Schalter	am Geldautomaten
<ul style="list-style-type: none"> <li>- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:</li> <li>- bei inländischen KI und KI in der EU<sup>18</sup> und den EWR-Staaten<sup>19</sup>, die ein direktes Kundenentgelt erheben können:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verfügungen im girocard-System</li> <li>- Verfügungen in anderen Systemen (Maestro/VPAY) in Euro</li> </ul> </li> <li>- bei inländischen KI und KI in der EU<sup>20</sup> und den EWR-Staaten<sup>21</sup>, die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/VPAY) in Euro</li> </ul> </li> <li>- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung</li> <li>- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten</li> </ul>	<b>„siehe Preisaushang“</b>	

mit Kreditkarte (MasterCard/Visa Card)	am Schalter	am Geldautomaten
- im Inland und Ausland	<b>„siehe Preisaushang“</b>	

### 4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

#### 4.4.1 Debitkarten

##### 4.4.1.1 girocard

- girocard VPAY-Branding – Ausgabe einer Debitkarte 0,00 EUR
- girocard maestro-Branding – Ausgabe einer Debitkarte pro Jahr 7,50 EUR
- VR-Bankcard Plus (Mitgliederkarte) – Ausgabe einer Debitkarte 0,00 EUR
- Ersatzkarte<sup>22</sup> (VPAY- oder maestro-Branding) – Ausgabe einer Debitkarte einmalig 7,50 EUR
- Bildkarte VPAY – Ausgabe einer Debitkarte einmalig 15,00 EUR, 7,50 EUR in den Folgejahren
- Ersatz-PIN<sup>23</sup> einmalig 5,00 EUR

##### Auslandseinsatz<sup>24</sup>

beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EU<sup>25</sup> und der EWR-Staaten<sup>26</sup>

1,00 % vom Umsatz

<sup>18</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>19</sup> EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

<sup>20</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>21</sup> EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

<sup>22</sup> Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte bzw. der PIN geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte /-PIN verpflichtet ist.

<sup>23</sup> Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte bzw. der PIN geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte /-PIN verpflichtet ist.

<sup>24</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<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).

#### 4.4.1.2 Digitale Debitkarte

- Ausgabe einer digitalen Debitkarte 0,00 EUR

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

□ Ersatzkarte<sup>27</sup> 10,00 EUR  
- bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden 15,00 EUR  
- bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden 15,00 EUR

□ zzgl. Versandkosten  
- bei Versendung im Inland 0,00 EUR  
- bei Versendung in Europa auf Anfrage  
- bei Versendung weltweit auf Anfrage  
- bei Versendung per Kurier 43,00 EUR

□ Auslandseinsatz<sup>28</sup> bei Zahlung in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EU<sup>29</sup> und der EWR-Staaten<sup>30</sup> 1,50 % vom Umsatz

□ Sonstige Serviceleistungen  
- Bereitstellung einer digitalen Karte für bereits vorhandener physische Karte 0,00 EUR  
- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden auf Anfrage  
- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden 75,00 EUR  
- Duplikatserstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden<sup>31</sup> 5,00 EUR  
- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden<sup>32</sup> 15,00 EUR  
- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden<sup>33</sup> 15,00 EUR  
- Bearbeitung einer Zahlungsreklamation im Kundeninteresse bei missbräuchliche Verfügungen 0,00€  
- Bearbeitung einer Zahlungsreklamation im Kundeninteresse bei Unstimmigkeiten aus dem Grundgeschäft nach Aufwand min. 25,00€

<sup>27</sup> Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur unentgeltlichen Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

<sup>28</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>29</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>30</sup> EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

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

<sup>32</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>33</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.



- 4.4.3.1 ClassicCard Naturliebe (MasterCard oder VISA) – Ausgabe einer Kreditkarte**
- pro Jahr umsatzabhängige Jahresgebühr max. 42,50 EUR<sup>34</sup>
- 4.4.3.2 GoldCard Naturliebe (MasterCard oder VISA) – Ausgabe einer Kreditkarte**
- pro Jahr umsatzabhängige Jahresgebühr max. 75,00 EUR
- Beim Kontomodell VR-Premium PrivatKonto sind 2 GoldCards inklusive.
- 4.4.3.3 BasicCard Naturliebe (MasterCard oder VISA) – Ausgabe einer Kreditkarte**
- pro Jahr bei Kontomodell jugend<sup>plus</sup> 15,00 EUR<sup>35</sup>
- pro Jahr bei anderen Kontomodellen 42,50 EUR<sup>36</sup>
- 4.4.3.4 MasterCard oder VISA ExclusiveCard – Ausgabe einer Kreditkarte**
- pro Jahr in greige 219,00 EUR
  - pro Jahr in metall 269,00 EUR
- 4.4.3.5 MasterCard oder VISA ExclusiveCard Plus – Ausgabe einer Kreditkarte**
- pro Jahr in greige 299,00 EUR
  - pro Jahr in metall 349,00 EUR
- 4.4.3.6 MasterCard oder VISA BusinessCard – Ausgabe einer Kreditkarte**
- pro Jahr classic 37,50 EUR
  - pro Jahr gold 109,00 EUR

**4.4.3.7 Rabattmodell für alle Kreditkarten (ausgenommen BasicCard, ExclusiveCard und BusinessCard gold)**

Jahresumsatz	Rabatt ClassicCard Naturliebe	„echte“ Jahresgebühr
ab 2.500,00 EUR	10,00 EUR	32,50 EUR
ab 4.000,00 EUR	20,00 EUR	22,50 EUR
ab 6.000,00 EUR	37,50 EUR	5,00 EUR

Jahresumsatz	Rabatt Bestehende Classic- Card/BusinessCard	„echte“ Jahresgebühr
ab 2.500,00 EUR	10,00 EUR	27,50 EUR
ab 4.000,00 EUR	20,00 EUR	17,50 EUR
ab 6.000,00 EUR	37,50 EUR	0,00 EUR

Jahresumsatz	Rabatt GoldCard Naturliebe	„echte“ Jahresgebühr
ab 3.000,00 EUR	15,00 EUR	60,00 EUR
ab 5.000,00 EUR	30,00 EUR	45,00 EUR
ab 7.000,00 EUR	45,00 EUR	30,00 EUR
Ab 9.000,00 EUR	75,00 EUR	0,00 EUR

<sup>34</sup> Bei bestehender ClassicCard (MasterCard oder VISA) beträgt die Gebühr 37,50 EUR

<sup>35</sup> Bei bestehender BasicCard (MasterCard oder VISA) Kontomodell jugend<sup>plus</sup> beträgt die Gebühr 10,00 EUR

<sup>36</sup> Bei bestehender BasicCard (MasterCard oder VISA) andere Kontomodelle beträgt die Gebühr 37,50 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. einen 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.

#### 4.5 Überweisungsverkehr

##### 4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>37</sup> (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen<sup>38</sup>

###### 4.5.1.1 Überweisungsaufträge

Echtzeit-Überweisungsaufträge sind derzeit auf € 100.000,00 pro Überweisung begrenzt.

###### 4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

Montag – Donnerstag 14:00 Uhr, Freitag 11:00 Uhr an Geschäftstagen der Bank  
Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

Bei Echtzeit-Überweisungen gibt es keine Annahmefristen.

<sup>37</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Frankreich, Finnland, Italien, Irland, Griechenland, 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>38</sup> Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Britisches Pfund, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

#### 4.5.1.1.2 Ausführungsfristen

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

- Überweisungen in Euro

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>39</sup>	ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos)	max. 20 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>40</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

**Hinweis:** Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden nicht berechnet, wenn und soweit die Durchführung von Überweisungen bereits mit dem Gesamtpreis für ein Kontoführungs-Komplettpaket abgegolten ist (siehe 3.1 „Kontoführung“). Außerdem wird kein Entgelt berechnet, wenn die Überweisung nicht im Auftrag des Kunden oder fehlerhaft ausgeführt wurde.

##### 4.5.1.1.3.1 Überweisungen 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 unter Beachtung der Kontomodelle				als Eilüberweisung zusätzlich	als telegrafische Überweisung zusätzlich
	beleghafte Überweisung*	elektronisch übermittelte Überweisung**	per Dauerauftrag	bei formloser Erteilung***		
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,80 EUR	0,09 EUR	0,35 EUR	0,80 EUR	3,50 EUR	7,50 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	0,80 EUR	0,09 EUR	0,35 EUR	0,80 EUR	3,50 EUR	7,50 EUR
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung als eines EWR-Mitgliedstaates lautet	1,5 ‰ mind. 12,50 EUR zzgl. 0,25 ‰ Courtage, mind. 2,00 EUR, zzgl. fremde Gebühren auf Anfrage zzgl. 1,50 EUR Auslagen <sup>41</sup>					

\* Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking

\*\* Überweisung per Online-Banking, Homebanking

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

<sup>39</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking, Datenträgeraustausch (DTA) oder Datenfernübertragung (DFÜ).

<sup>40</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking, Datenträgeraustausch (DTA) oder Datenfernübertragung (DFÜ).

<sup>41</sup> Soweit gesetzlich zulässig

#### 4.5.1.1.3.2 Echtzeit-Überweisungen

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:

Als Echtzeit-Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	0,35 EUR
Als Echtzeit-Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	0,35 EUR

#### 4.5.1.1.3.3 Überweisungen in einer anderen Währung als der Kontowährung

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

##### Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungs- betrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
Mitgliedsstaaten der Europäischen Union / des EWR		1,5 % mind. 12,50 EUR zzgl. 0,25 % Courtage, mind. 2,00 EUR, zzgl. 1,50 EUR Auslagen <sup>42</sup>

\* je nach Auftragsqualität ggfs. NON-STP-Zuschlag 15,00 EUR

#### 4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	entfällt
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	5,00 EUR zzgl. fremde Kosten
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	35,00 EUR zzgl. fremde Kosten
Dauerauftrag	
Einrichtung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
vorübergehende Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

#### 4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

**Hinweis:** Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden nicht berechnet, wenn und soweit die Durchführung von Überweisungen bereits mit dem Gesamtpreis für ein Kontoführungs-Komplettpaket abgegolten ist (siehe 3.1 „Kontoführung“).

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Überweisungs-	Konventionelle Abwicklung
	bis zu	
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank		0,35 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister		0,35 EUR
Überweisung die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet*		1,5 % mind. 12,50 EUR zzgl. 0,25 % Courtage, mind. 2,00 EUR, zzgl. 1,50 EUR Auslagen <sup>43</sup>

#### 4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR<sup>44</sup>) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung<sup>45</sup>) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten<sup>46</sup>)

##### 4.5.2.1 Überweisungsaufträge

Echtzeit-Überweisungsaufträge sind derzeit auf € 100.000,00 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

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

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

<sup>43</sup> Soweit gesetzlich zulässig

<sup>44</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Frankreich, Finnland, Italien, Irland, Griechenland, 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>45</sup> z.B. US-Dollar.

<sup>46</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).

### Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung
	bis zu	EUR	EUR
Übrige Länder			1,5 % mind. 12,50 EUR zzgl. 0,25 % Courtage, mind. 2,00 EUR, zzgl. 1,50 EUR Auslagen <sup>47</sup>

#### 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.

Zielland/Währung	Überweisungsbetrag		Konventionelle Abwicklung	
	bis zu	EUR	0 EUR	1 EUR
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC			0,80 EUR	auf Anfrage
Übrige Länder			Preis auf Nachfrage	

Als Echtzeit-Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister

0,35 EUR

#### 4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	5,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	nach Anfall
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	5,00 EUR
Dauerauftrag Einrichtung/Änderung/Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

#### 4.5.2.2 Überweisungsgutschriften

##### Entgeltpflichtiger

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

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

Hinweis:

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

##### Höhe der Entgelte

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

Absenderland/Währung	Überweisungsbetrag bis zu EUR	Konventionelle Abwicklung	
		Weisung 0	Weisung 2
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC		0,35 EUR	auf Anfrage
Übrige Länder		Preis auf Nachfrage	

#### 4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

##### 4.6.1 Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge

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

###### (1) Abrechnungskurs

Die Bank rechnet bei Kundengeschäften (z. B. Zahlungsein- bzw. -ausgänge) in fremder Währung (Devisen) den An- und Verkauf von Devisen zu dem nach Ziff. 2 festgesetzten An- bzw. Verkaufskurs ab. Die Abrechnung von Fremdwährungsgeschäften, die die Bank im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs bis um 12.30 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 AG, 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.genofix.dzbank.de](http://www.genofix.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.

Bei Zahlungsvorgängen in fremder Währung aus dem Einsatz von Karten 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 Kurs 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.

#### **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>48</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.

#### **4.7 Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung**

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 (<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 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.

---

<sup>48</sup> Stand 12/2019: Britisches Pfund, 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.



Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 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 in diesen Fällen 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 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.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

## 5 Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden

### 5.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)	auf Anfrage
Zusendung von Scheckvordrucken auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	auf Anfrage
Vormerkung einer Schecksperrung auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Verlängerung einer Schecksperrung auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
Bereitstellung eines unbestätigten Bundesbankschecks	20,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	0,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks bei Konten mit Einzelabrechnung	0,80 EUR
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	0,80 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	2,50 EUR
papiergebundene Aufträge zu Lasten Privat VR-net	4,00 EUR

### 5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

#### 5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	1,50 %, mindestens 12,50 EUR zzgl. 1,50 EUR Auslagen <sup>49</sup>
in Fremdwährung:	1,50 %, mindestens 12,50 EUR zzgl. 1,50 EUR Auslagen <sup>50</sup>
zzgl. Courtage:	0,25 %, mindestens 2,00 EUR

<sup>49</sup> Soweit gesetzlich zulässig.

<sup>50</sup> Soweit gesetzlich zulässig.

<b>5.2.2</b>	<b>per Bankscheck</b>	
	in Euro:	1,50 %, mindestens 12,50 EUR zzgl. 1,50 EUR Auslagen <sup>51</sup> zzgl. 7,50 EUR
	in Fremdwährung:	1,50 %, mindestens 12,50 EUR zzgl. 1,50 EUR Auslagen <sup>52</sup> zzgl. 7,50 EUR
	zzgl. Courtage:	0,25 %, mindestens 2,00 EUR

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

	in Euro:	1,50 %, mindestens 50,00 EUR zzgl. 1,50 EUR Auslagen <sup>53</sup>
	in Fremdwährung:	1,50 %, mindestens 50,00 EUR zzgl. 1,50 EUR Auslagen <sup>54</sup>
	zzgl. Courtage:	0,25 %, mindestens 2,00 EUR

### 5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

#### 5.4.1 Bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut <sup>55</sup>	2 Bankgeschaftstage
aus Scheckruckgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen	am Tag der Belastung

#### 5.4.2 Bei Belastungen

Scheck	am Tag der Belastungsbuchung für die Bank
Scheckruckgabe zulasten des Zahlungsempfängers	am Tag der Vorlage des Schecks

<b>5.5</b>	<b>Reiseschecks</b>	siehe Preisaushang
------------	---------------------	--------------------

### 5.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

Außerhalb von Festpreisgeschaften 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 AG, 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 Referenzwechselkurse der jeweiligen Währung dar.

#### (4) Kursänderungen

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

## 6 Kredite

### 6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft (Leistungen im Kundenauftrag)

<b>6.1.1</b>	<b>bei der Kreditbearbeitung</b>	
	Ersatzzinsbescheinigung/Ersatzjahreskontoauszug auf Wunsch des Kunden <sup>56</sup>	auf Anfrage
	zusätzlicher Zins-/Tilgungsplan <sup>57</sup>	auf Anfrage
	außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobescheinigung auf Wunsch des Kunden	auf Anfrage
	Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	auf Anfrage
	Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	auf Anfrage
	Schuldhaftentlassung eines oder mehrerer Darlehensnehmer aus einem Verbraucherdarlehensvertrag <sup>58</sup>	auf Anfrage
<b>6.1.2</b>	<b>bei der Sicherheitenbearbeitung (Leistungen im Kundenauftrag)</b>	
	Einsichtnahme in das Grundbuch oder Einholung eines Grundbuchauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Grundbuchgebühren soweit gesetzlich zulässig)	auf Anfrage
	Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren soweit gesetzlich zulässig)	auf Anfrage
	Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen soweit gesetzlich zulässig)	auf Anfrage
	Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen soweit gesetzlich zulässig)	auf Anfrage
	sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	auf Anfrage
<b>6.2</b>	<b>Avale</b>	
	Provision	2,50 %

---

<sup>51</sup> Soweit gesetzlich zulässig.

<sup>52</sup> Soweit gesetzlich zulässig.

<sup>53</sup> Soweit gesetzlich zulässig.

<sup>54</sup> Soweit gesetzlich zulässig.

<sup>55</sup> Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

<sup>56</sup> Soweit durch den Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>57</sup> Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

<sup>58</sup> Entgelt wird nur erhoben, wenn die Entlassung nicht auf einer rechtlichen Verpflichtung beruht.

<b>7</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 einholt)</b>	
	Bankauskunft im Inland einholen	10,00 EUR
	Bankauskunft im Ausland einholen (zzgl. Auslagen) <sup>59</sup>	10,00 EUR
	Bankauskunft im Ausland als Eilauskunft einholen (zzgl. Auslagen) <sup>60</sup>	15,00 EUR
	sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen) <sup>61</sup>	5,00 EUR
<b>8</b>	<b>Schrankfächer/Verwahrstücke</b>	
	Mietpreis für Schrankfach (inkl. USt) für 1 Jahr je nach Größe	von 59,00 EUR bis 149,00 EUR

---

<sup>59</sup> Soweit gesetzlich zulässig

<sup>60</sup> Soweit gesetzlich zulässig

<sup>61</sup> Soweit gesetzlich zulässig

## 9 Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiernebenendienstleistungen

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

#### 9.1.1 Kauf und Verkauf (Provision)

##### 9.1.1.1 MB-flexibel

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	Provision: in % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: in % vom Kurswert/Minimum	Provision: in % vom Kurswert/Minimum	Online-Brokerage Provision: in % vom Kurswert/Minimum
Aktien und aktienähnliche Wertpapiere	0,9% mind. 25 EUR	0,7% mind. 15 EUR	0,9% mind. 39,95 EUR	0,9% mind. 39,95 EUR
Renten und rentenähnliche Wertpapiere	0,5% mind. 15 EUR	0,5% mind. 15 EUR	0,5% mind. 25 EUR	0,5% mind. 25 EUR
Gebühr für ETF-Sparpläne	0,9% der Sparrate, mind. 1,80 Euro			

<b>Investmentfondsanteile:</b>	An-/Verkauf über Kapitalanlagegesellschaft*	zum jeweiligen Ausgabe-/Rücknahmepreis
	An-/Verkauf über Börse	Analog zu An- und Verkauf Aktien

\*In Deutschland zum Vertrieb zugelassenen Investmentfonds, Ausnahmen sind im Einzelfall zu erfragen.

Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und -abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten 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.

Vormerkung eines Limits<sup>62</sup> 5,00 EUR

Änderung eines limitierten Auftrags<sup>63</sup> 5,00 EUR

##### 9.1.1.2 MB-Brokerage

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	Online-Brokerage-Provision:	Provision bei Order über den Berater:	Online-Brokerage-Provision:	Provision bei Order über den Berater:
Aktien und aktienähnliche Wertpapiere	14,95 Euro pauschal	1,5% vom Kurswert, mind. 50 Euro	49,95 Euro pauschal	1,5% vom Kurswert, mind. 50 EUR
Renten und rentenähnliche Wertpapiere	0,5% vom Kurswert, mind. 15 EUR	0,5% vom Kurswert, mind. 15 EUR	0,5% vom Kurswert, mind. 25 EUR	0,5% vom Kurswert, mind. 25 EUR
Gebühr für ETF-Sparpläne	1,50 Euro je Ausführung			

<sup>62</sup> Wird das beauftragte Geschäft auftragsgemäß ausgeführt, so fällt lediglich die An- bzw. Verkaufsprovision an; das Entgelt für die Vormerkung eines Limits wird dann nicht berechnet.

<sup>63</sup> Es wird kein Entgelt geschuldet, wenn die Änderung nicht durch den Kunden bzw. auf dessen Weisung hin erfolgt, Anlass für die Änderung eine Pflichtverletzung der Bank ist oder der Kunde seine ursprüngliche Auftragserteilung berechtigterweise anfechtet.

<b>Investmentfondsanteile:</b>	An-/Verkauf über Kapitalanlagegesellschaft*	zum jeweiligen Ausgabe-/Rücknahmepreis
	An-/Verkauf über Börse	Analog zu An- und Verkauf Aktien

\*In Deutschland zum Vertrieb zugelassenen Investmentfonds, Ausnahmen sind im Einzelfall zu erfragen.

**Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und –abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten 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.

Vormerkung eines Limits<sup>64</sup> 0,00 EUR

Änderung eines limitierten Auftrags<sup>65</sup> 0,00 EUR

### 9.1.1.3 Jugend Plus Depot

Wertpapierart	Ausführung im Inland		Ausführung im Ausland	
	Online-Brokerage-Provision:	Provision bei Order über den Berater:	Online-Brokerage-Provision:	Provision bei Order über den Berater:
Aktien und aktienähnliche Wertpapiere	9,95 Euro pauschal	0,5% vom Kurswert, mind. 9,95 EUR	39,95 Euro pauschal	0,5% vom Kurswert, mind. 50 EUR
Renten und rentenähnliche Wertpapiere	0,5% vom Kurswert, mind. 15 EUR	0,5% vom Kurswert, mind. 15 EUR	0,5% vom Kurswert, mind. 25 EUR	0,5% vom Kurswert, mind. 25 EUR
Gebühr für ETF-Sparpläne	1 Jahr kostenlos, anschließend 1,30 Euro je Ausführung			

<b>Investmentfondsanteile:</b>	An-/Verkauf über Kapitalanlagegesellschaft*	zum jeweiligen Ausgabe-/Rücknahmepreis
	An-/Verkauf über Börse	Analog zu An- und Verkauf Aktien

\*In Deutschland zum Vertrieb zugelassenen Investmentfonds, Ausnahmen sind im Einzelfall zu erfragen.

**Zusätzlich wird die Bank die ihr bei der Auftragsausführung und –abwicklung von Dritten berechneten Auslagen und fremden Kosten 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.

Vormerkung eines Limits<sup>66</sup> 0,00 EUR

Änderung eines limitierten Auftrags<sup>67</sup> 0,00 EUR

<sup>64</sup> Wird das beauftragte Geschäft auftragsgemäß ausgeführt, so fällt lediglich die An- bzw. Verkaufsprovision an; das Entgelt für die Vormerkung eines Limits wird dann nicht berechnet.

<sup>65</sup> Es wird kein Entgelt geschuldet, wenn die Änderung nicht durch den Kunden bzw. auf dessen Weisung hin erfolgt, Anlass für die Änderung eine Pflichtverletzung der Bank ist oder der Kunde seine ursprüngliche Auftragserteilung berechtigterweise anfecht.

<sup>66</sup> Wird das beauftragte Geschäft auftragsgemäß ausgeführt, so fällt lediglich die An- bzw. Verkaufsprovision an; das Entgelt für die Vormerkung eines Limits wird dann nicht berechnet.

<sup>67</sup> Es wird kein Entgelt geschuldet, wenn die Änderung nicht durch den Kunden bzw. auf dessen Weisung hin erfolgt, Anlass für die Änderung eine Pflichtverletzung der Bank ist oder der Kunde seine ursprüngliche Auftragserteilung berechtigterweise anfecht.

## 9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

### 9.2.1 Entgelt für die Verwahrung von Wertpapieren (inkl. USt)

Die Berechnung erfolgt vierteljährlich für das abgelaufene Quartal auf den Depotbestand per Ende des abgelaufenen Quartals.<sup>68</sup>

#### 9.2.1.1 MB-flexibel

	Berechnungsmodus	Girosammelverwahrung	Streifbandverwahrung	Wertpapierrechnung
Aktien	vom Kurswert	0,1785%	0,238 %	0,357 %
Optionsscheine	vom Kurswert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Verzinsliche Wertpapiere	vom Nennwert	0,1785 %	0,238 %	0,357 % vom Kurswert
eigene IHS		kostenlos	-	-
Wandelanleihen	vom Nennwert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Optionsanleihen	vom Nennwert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Zero Bonds	vom Kurswert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Genussscheine	vom Nennwert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Investmentanteile				
Verbund	vom Kurswert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
fremd	vom Kurswert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Bezugsrechte/Teilrechte	vom Kurswert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Sonstige Wertpapiere	vom Kurswert	0,1785 %	0,238 %	0,357 %
Bestände ohne Kurswert	siehe Mindestpreis pro Gattung	0,1785 %	0,238 %	0,357 %

- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt)	11,90 EUR
- Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt)	5,95 EUR
- Depots ohne Bestand (inkl. USt)	11,90 EUR

#### 9.2.1.2 MB-Brokerage

Die Berechnung erfolgt vierteljährlich für das abgelaufene Quartal per Ende des abgelaufenen Quartals.<sup>69</sup>

- Pauschal 5 Euro pro Quartal (inkl. USt.)	
- Mindestpreis pro Depot (inkl. USt)	20,00 EUR
- Mindestpreis pro Bestandsposten (inkl. USt)	0,00 EUR
- Depots ohne Bestand (inkl. USt)	20,00 EUR

#### 9.2.1.3 Jugend Plus Depot

- keine Depotgebühr

## 9.2.2 Einlieferung effektiver Stücke (inkl. USt)

59,50 EUR  
zzgl. fremder Kosten

<sup>68</sup> Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

<sup>69</sup> Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

### 9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von

	Inland / Ausland
neuen Aktien	bei bis zu 500,00 EUR max. 8,75 EUR
	über 500,00 EUR normale Aktienprovision

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen auf Anfrage

### 9.2.5 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt) 1,19 EUR / Posten mind. 11,90 EUR



<b>10</b>	<b>Sonstiges</b>	
	Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus <sup>70</sup>	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	5,95 EUR
	- ansonsten	5,00 EUR
	Kontoumschreibung auf Wunsch des Kunden	25,00EUR
	Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt, zzgl. Auslagen)	2,50 EUR
	Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt, zzgl. Auslagen)	2,50 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	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	11,90 EUR
	- ansonsten	10,00 EUR
	Vertrag zugunsten Dritter	
	- Erstellung	15,00 EUR
	- Erfassung	0,00 EUR
	Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen) <sup>71</sup>	25,00 EUR
	Erträgnisaufstellung	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	1,19 EUR / Posten mind. 11,90 EUR
	- ansonsten	5,00 EUR
	Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)	25,00 EUR
	Mahnung <sup>72</sup>	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)	auf Anfrage
	- ansonsten	60,00 EUR/ Stunde
	Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	auf Anfrage
	- ansonsten	auf Anfrage
	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	
	- Entgelte für VR-FPS-Beratung für Nichtkunden ohne Produktabschluss im eigenen Haus	238,00 EUR inkl. USt.

<sup>70</sup> Saldenbescheinigungen im Rahmen von Ablöseauskünften sind hiervon nicht erfasst

<sup>71</sup> Soweit gesetzlich zulässig

<sup>72</sup> Kostenlos, wenn

- bei einem Verbraucherkreditvertrag dem Kreditnehmer während seines Vertrages der gesetzliche Verzugszinssatz berechnet wird,  
- 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.

**Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung und zur Möglichkeit der Klageerhebung**

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 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 in diesen Fällen 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 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.