

# Preis- und Leistungsverzeichnis

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

## Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	3
1.1	Allgemeine Entgelte	3
1.2	Vermögenswirksames Sparen	3
2	Zinssätze für Einlagen	3
3	Privatkonto	3
3.1	Kontoführung	3
3.2	Kontoauszug	3
3.3	Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	4
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	4
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	4
4.2	Lastschriftverkehr	5
4.3	Bargeld	6
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	8
4.5	Überweisungsverkehr	11
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	16
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	17
4.8	Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	17
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	22
5.1	Allgemein	22
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	22
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)	23
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	23
5.5	Reiseschecks	23
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	24
6	Kredite	24
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	24
6.2	Avale	
6.3	Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	26
7	Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt / erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse eingeholt / erteilt)	26
7.1	Auskünfte	26
7.2	Erteilung von Bankauskünften	26
8	Schrankfächer/Verwahrstücke	27
9	Wertpapiergeschäft	27
9.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft)	27
9.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung	28
9.3	Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)	30
10	Sonstiges	30
10.1	Saldenbestätigung/Bestätigung der Geschäftsbeziehung	31
10.2	Zweitschriften von Buchungsbelegen auf Verlangen des Kunden	32
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	33

<b>1</b>	<b>Sparkonto</b>	
<b>1.1</b>	<b>Allgemeine Entgelte</b>	
	Bearbeitung Verlustmeldung und Ausstellung einer Ersatz-Sparurkunde (Loseblatt) <sup>1</sup>	75,00 EUR
	Kennwortvereinbarung für gebundene Sparurkunden	entfällt
	Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden (zzgl. Porto)	entfällt
<b>1.2</b>	<b>Vermögenswirksames Sparen</b>	
	Übertragung eines vermögenswirksamen Sparvertrages auf einen anderen Anbieter auf Wunsch des Kunden	entfällt
	Vorzeitige Vertragsauflösung (kostenlos in den in § 4 Abs. 4 5. VermBG geregelten Fällen)	entfällt
<b>2</b>	<b>Zinssätze für Einlagen</b>	
	Die Berechnung negativer Zinsen erfolgt nur, wenn die Zulässigkeit dieser Berechnung Gegenstand einer Vereinbarung zwischen Bank und Kunden ist. siehe Preisaushang	
<b>3</b>	<b>Privatkonto</b>	
<b>3.1</b>	<b>Kontoführung</b> siehe Preisaushang	
<b>3.2</b>	<b>Kontoauszug</b>	
	Abruf der Elektronischen Postbox über eBanking pro Auszug	0,00 EUR
	durch Kontoauszugdrucker <sup>2</sup>	
	- Volksbank-PremiumKonto, Volksbank-MeinKonto	0,00 EUR
	- Volksbank-DirektKonto <sup>2</sup>	2,00 EUR
	- Volksbank-PrivatKonto ab 2. Auszug im Kalendermonat <sup>2</sup>	1,00 EUR
	- Volksbank-Null99Konto ab 2. Auszug im Kalendermonat <sup>2</sup>	3,00 EUR
	Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen <sup>2</sup> pro Auszug	2,00 EUR
	Zusendung <sup>2</sup> pro Auszug (Porto wird zusätzlich berechnet)	1,00 EUR
	Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 90 Tagen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall (Porto wird zusätzlich berechnet) <sup>3</sup>	0,00 EUR
	Zusendung der in der Elektronischen Postbox (über eBanking Private Edition) nach 90 Tagen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall (Porto wird zusätzlich berechnet) <sup>3</sup>	0,00 EUR
	Zusendung der nicht abgeholten Kontoauszüge bei Vereinbarung der Abholung am Schalter nach 90 Tagen auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall (Porto wird zusätzlich berechnet) <sup>3</sup>	0,00 EUR

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

<sup>2</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos. Im Kontomodell Volksbank-DirektKonto ist die vertraglich vereinbarte Form der elektronische Kontoauszug.

<sup>3</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussdublikats auf Verlangen des Kunden<sup>4</sup>  
Ersatzkontoauszug (pro Auszugsnummer) 5,00 EUR

### 3.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Porto	Gesetzliches Porto
Beschriftung von Belegen je 100 Stück	2,50 EUR
Entgelt für Benachrichtigungsservice per SMS im Auftrag des Kunden – je SMS	0,20 EUR

## 4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

### 4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

#### 4.1.1 Name und Anschrift der Bank<sup>5</sup>

Name der Bank (Zentrale): Leipziger Volksbank eG  
Straße: Schillerstraße 3  
PLZ/Ort: 04109 Leipzig  
Telefon: 0341-69790  
Telefax: 0341-6979106  
E-Mail: kontakt@leipziger-volksbank.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>6</sup>

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

#### 4.1.3 Eintragung im Genossenschaftsregister<sup>7</sup>

Amtsgericht Leipzig, Genossenschaftsregister Nr.: 201

#### 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

Bei Geschäftsstellen, welche nicht täglich geöffnet sind, gelten die geöffneten Tage als Geschäftstage.

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

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

<sup>4</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>5</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

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

<sup>7</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 selbst 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 Lastschrift (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	2,00 EUR
Anlage „Lastschriftablehnung REFUSAL“ einmalig	20,00 EUR
Abschluss der Vereinbarung über den Einzug von Forderungen durch Lastschriften	25,00 EUR
Beantragung Gläubiger Identifikationsnummer = Creditor Identification (CI)	15,00 EUR
Abschluss der Vereinbarung zur Vorverfügung von Lastschriften	25,00 EUR
Entgelt für eingehende Rücklastschriften von externen Banken (zzgl. Auslagen für fremde Aufwendungen, soweit gesetzlich zulässig)	4,00 EUR

#### 4.2.2 Lastschrift (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

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	2,00 EUR
Vormerkung SEPA-Firmenlastschrift-Mandat	10,00 EUR
Anlage „Lastschriftablehnung REFUSAL“ einmalig	20,00 EUR
Abschluss der Vereinbarung über den Einzug von Forderungen durch Lastschriften	25,00 EUR
Beantragung Gläubiger Identifikationsnummer = Creditor Identification (CI)	15,00 EUR
Entgelt für eingehende Rücklastschriften von externen Banken (zzgl. Auslagen für fremde Aufwendungen, soweit gesetzlich zulässig)	4,00 EUR

### 4.3 Bargeld

#### 4.3.1 Bargeldeinzahlung

**Hinweise:**

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für Bargeldeinzahlungen 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“)

Auf eigene private Konten – Annahme von Euro-Banknoten:	am Schalter	am Automaten
- im Volksbank-PremiumKonto, Volksbank-MeinKonto, Spareinlagen	0,00 EUR	0,00 EUR
- im Volksbank-PrivatKonto	1,50 EUR	0,00 EUR
- im Volksbank-DirektKonto	2,50 EUR	0,00 EUR
- im Volksbank-Null99Konto	3,50 EUR	0,00 EUR

Auf eigene private Konten – Annahme von Münzen:		
- Einzelfallentgelt (anstelle Annahmeentgelt für Euro-Banknoten, auf Konten Minderjähriger entgeltfrei)	5,00 EUR	entfällt

Einzahlung auf eigene gewerbliche Konten<sup>8</sup>:

- im Volksbank-Geschäftskonto:		
- Einzahlung enthält nur Banknoten und keine Münzen	5,00 EUR	0,50 EUR
- Einzahlung enthält Münzen		
- sofern eine Münzeinzahlungspauschale vereinbart wurde	5,00 EUR	entfällt
- sofern keine Münzeinzahlungspauschale vereinbart wurde	7,50 EUR	entfällt
- im Volksbank-GeschäftskontoPlus:		
- Einzahlung enthält nur Banknoten und keine Münzen	5,00 EUR	0,00 EUR
- Einzahlung enthält Münzen		
- sofern eine Münzeinzahlungspauschale vereinbart wurde	5,00 EUR	entfällt
- sofern keine Münzeinzahlungspauschale vereinbart wurde	7,50 EUR	entfällt
- Münzeinzahlungspauschale, auf Wunsch individuell zu vereinbaren, pro Jahr	ab 60,00 EUR	entfällt

#### 4.3.2 Bargeldauszahlung

**Hinweise:**

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für Bargeldauszahlungen werden

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

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit <b>unserer</b> girocard/VR-ServiceCard (Debitkarte)	Privatkunden: entfällt  Gewerbliche Kunden: siehe nächster Abschnitt	Privatkunden: 0,00 EUR (außer im Kontomodell Volksbank-Null99Konto 2,00 EUR)  Gewerbliche Kunden: siehe nächster Abschnitt
mit <b>unserer</b> MasterCard (Kreditkarte)	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR

<sup>8</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

mit <b>unserer</b> Visa Card (Kreditkarte)	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
mit <b>unserer</b> Visa BasicCard (Debitkarte)	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR (entfällt an bankeigenen Geldautomaten)
mit <b>unserer</b> VISA ExclusiveCard Plus (Kreditkarte)	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR (entfällt an bankeigenen Geldautomaten und im gesamten Ausland)

Auszahlung von eigenen gewerblichen Konten <sup>9</sup> :	am Schalter	am Automaten
- im Volksbank-Geschäftskonto:		
- Auszahlung enthält nur Banknoten und keine Münzen	5,00 EUR	0,50 EUR
- Auszahlung enthält Münzen		
- sofern eine Münzrollen-Ausgabepauschale vereinbart wurde	5,00 EUR	entfällt
- sofern keine Münzrollen-Ausgabepauschale vereinbart wurde	7,50 EUR	entfällt
- im Volksbank-Geschäftskonto <b>Plus</b> :		
- Auszahlung enthält nur Banknoten und keine Münzen	5,00 EUR	0,20 EUR
- Auszahlung enthält Münzen		
- sofern eine Münzrollen-Ausgabepauschale vereinbart wurde	5,00 EUR	entfällt
- sofern keine Münzrollen-Ausgabepauschale vereinbart wurde	7,50 EUR	entfällt
- Münzrollen-Ausgabepauschale, auf Wunsch individuell zu vereinbaren, pro Jahr	ab 60,00 EUR	entfällt

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

mit girocard/VR-ServiceCard (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	0,00 EUR (außer im Kontomodell Volksbank- Null99Konto 2,00 EUR)
- bei inländischen KI und KI in der EU <sup>10</sup> und den EWR-Staaten <sup>11</sup> , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungs- systemen (Maestro/Cirrus/ EAPS/VPAY/Plus) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU <sup>12</sup> und den EWR-Staaten <sup>13</sup> , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zah- lungssystemen (Maestro/Cir- rus/EAPS/VPAY/Plus) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR

<sup>9</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

<sup>10</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>11</sup> EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

<sup>12</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>13</sup> EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 7,50 EUR

<b>mit Kreditkarte (MasterCard/Visa Card)</b>	am Schalter	am Geldautomaten
- im Inland und Ausland	entfällt	2,00 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
(zzgl. 1,75 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz <sup>14</sup> bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten)		
(zzgl. 1,50 % auf den letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Wahrungsumrechnungsentgelt) <sup>15</sup> )		
Für unsere VISA ExclusiveCard Plus wird kein Auslandseinsatzentgelt berechnet. Bei den Gold-Karten von Mastercard und VISA Card berechnen wir keine Auslandseinsatz-Entgelte und je Beitragsjahr der Karte für 12 Barverfugungen im Ausland keine Gebühren. Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.		

#### 4.4 Kartengestutzter Zahlungsverkehr

##### 4.4.1 Debit-Karten

##### 4.4.1.1 girocard – Ausgabe einer Debitkarte

- girocard pro Jahr (pro Kontoinhaber) - im PremiumKonto, MeinKonto	0,00 EUR
- girocard pro Jahr (pro Kontoinhaber) - in sonstigen privaten Kontomodellen	9,00 EUR
- jede weitere pro Jahr (pro Konto) für Bevollmächtigte, auf Wunsch des Kunden	9,00 EUR
- für Geschäftskunden pro Jahr (pro Konto)	12,00 EUR

Ersatzkarte in den gesetzlich genannten Fällen (bei verlorener, gestohlener und missbräuchlich verwendeter oder sonst nicht autorisiert genutzter Karte) 6,00 EUR

Ersatzkarte Debitkarte bei Verschulden des Karteninhabers (Namensänderung, Beschädigung der Karte) 4,75 EUR

Ersatzkarte auf Veranlassung und im Interesse der Bank (Sicherheitswarnungen bei Verdacht auf Missbrauch) 0,00 EUR

##### Auslandseinsatz<sup>16</sup>

- beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder	
- bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>17</sup>	1,00 % vom Umsatz mind. 1,00 EUR max. 4,00 EUR

<sup>14</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>15</sup> Wird nur bei Bargeldauszahlungen im EWR in EWR-Fremdwährungen berechnet. 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. Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>16</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>17</sup> EWR-Staaten - 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 Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten

### 4.4.2.1 für Privatkunden

- Ersatzkarte
  - in den gesetzlich genannten Fällen (bei verlorener, gestohlener und missbräuchlich verwendeter oder sonst nicht autorisiert genutzter Karte) 7,50 EUR
  - bei Verschulden des Karteninhabers (Namensänderung, Beschädigung der Karte, Wechsel Kartendesign) 6,00 EUR
  - auf Veranlassung und im Interesse der Bank (Sicherheitswarnungen bei Verdacht auf Missbrauch) 0,00 EUR
  - bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden 0,00 EUR
  
- zzgl. Versandkosten
  - bei Versendung im Inland 0,00 EUR
  - bei Versendung in Europa 0,00 EUR
  - bei Versendung weltweit 0,00 EUR
  - bei Versendung per Kurier für die Karte 41,00 EUR
  - bei Versendung per Kurier für die PIN 41,00 EUR
  
- Auslandseinsatz<sup>18</sup> bei Zahlung in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten<sup>19</sup> 1,75 % vom Umsatz  
(Für unsere VISA ExclusiveCard Plus wird kein Auslandseinsatzentgelt berechnet. Bei den Gold-Karten von Mastercard und VISA Card berechnen wir keine Auslandseinsatz-Entgelte und je Beitragsjahr der Karte für 12 Barverfügungen im Ausland keine Gebühren.)  
zzgl. 1,50 % auf den letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt)<sup>20</sup>
  
- Sonstige Serviceleistungen
  - Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden 110,00 EUR
  - Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden 170,00 EUR
  - Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden<sup>21</sup> 5,00 EUR
  - Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden<sup>22</sup> 7,50 EUR
  - Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden<sup>23</sup> 7,50 EUR

#### 4.4.2.1.1 ClassicCard (MasterCard oder Visa) – Ausgabe einer Kreditkarte

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

#### 4.4.2.1.2 GoldCard (MasterCard oder Visa) – Ausgabe einer Kreditkarte

- pro Jahr – im Volksbank-PremiumKonto 40,00 EUR
- pro Jahr – in sonstigen Kontomodellen 80,00 EUR
- Zusatzkarte pro Jahr entfällt

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

<sup>19</sup> EWR-Staaten - 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>20</sup> Wird nur bei Zahlungen im EWR in EWR-Fremdwährungen berechnet. 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. Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>21</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

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

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

<b>4.4.2.1.3</b>	<b>BasicCard (Visa) – Ausgabe einer Debitkarte</b>														
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr – im Volksbank-Meinkonto</li> <li>• pro Jahr – in sonstigen Kontomodellen</li> <li>• Zusatzkarte pro Jahr</li> </ul>		0,00 EUR 30,00 EUR entfällt												
<b>4.4.2.1.4</b>	<b>Basic44 (MasterCard) – Ausgabe einer Debitkarte (Neuverkauf ausgeschlossen)</b>														
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>• Anlage eines individuellen Firmenlogos in schwarz oder farbig (einmalig)</li> </ul>		30,00 EUR 249,00 EUR												
<b>4.4.2.1.5</b>	<b>VISA ExclusiveCard Plus – Ausgabe einer Kreditkarte</b>														
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>• Zusatzkarte pro Jahr</li> </ul>		399,00 EUR entfällt												
<b>4.4.2.1.6</b>	<b>ReiseCard (MasterCard oder Visa, Neuverkauf ausgeschlossen) – Ausgabe einer Kreditkarte</b>														
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>• Zusatzkarte pro Jahr</li> </ul>		40,00 EUR entfällt												
<b>4.4.2.1.7</b>	<b>ShoppingCard (MasterCard oder Visa, Neuverkauf ausgeschlossen) – Ausgabe einer Kreditkarte</b>														
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>• Zusatzkarte pro Jahr</li> </ul>		40,00 EUR entfällt												
<b>4.4.2.1.8</b>	<b>Golf Fee Card (MasterCard oder Visa)</b>		entfällt												
<b>4.4.2.1.9</b>	<b>Kartendoppel Standard (MasterCard und Visa Karte zusammen)</b>		entfällt												
<b>4.4.2.1.10</b>	<b>Kartendoppel VR-GoldKombi (MasterCard GOLD und Visa Karte Gold zusammen)</b>		entfällt												
<b>4.4.2.1.11</b>	<b>MasterCard@on</b>		entfällt												
<b>4.4.2.2.1</b>	<b>für Geschäftskunden: BusinessCard Classic (Visa) – Ausgabe einer Kreditkarte</b>														
	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="text-align: center;">Umsatz Vorjahr</td> <td style="text-align: right;">Preis (pro Jahr)</td> </tr> <tr> <td>Umsatzabhängiger</td> <td style="text-align: center;">0,00 – 2.999,99 EUR</td> <td style="text-align: right;">35,00 EUR</td> </tr> <tr> <td>Kartenpreis</td> <td style="text-align: center;">3.000,00 – 5.999,99 EUR</td> <td style="text-align: right;">20,00 EUR</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">&gt;= 6.000,00 EUR</td> <td style="text-align: right;">0,00 EUR</td> </tr> </table>		Umsatz Vorjahr	Preis (pro Jahr)	Umsatzabhängiger	0,00 – 2.999,99 EUR	35,00 EUR	Kartenpreis	3.000,00 – 5.999,99 EUR	20,00 EUR		>= 6.000,00 EUR	0,00 EUR		
	Umsatz Vorjahr	Preis (pro Jahr)													
Umsatzabhängiger	0,00 – 2.999,99 EUR	35,00 EUR													
Kartenpreis	3.000,00 – 5.999,99 EUR	20,00 EUR													
	>= 6.000,00 EUR	0,00 EUR													
<b>4.4.2.2.2</b>	<b>für Geschäftskunden: BusinessCard Gold (Visa) – Ausgabe einer Kreditkarte</b>														
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> </ul>		109,00 EUR												

**4.4.3 Ausführungsfrist**

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

Kartenzahlungen in Euro innerhalb des Europäischen 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.

Cut off-Zeiten (Bank-Rechenzentrum): 15:00 Uhr = letzte Beauftragung/Bank an Rechenzentrum  
16:30 Uhr = letzte Freigabe  
17:00 Uhr = späteste Weiterleitung  
19:30 Uhr = Clearing-Eingang

#### 4.4.4. Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

PIN-Ersatzbestellung bei Verschulden des Karteninhabers (PIN vergessen)	1,00 EUR
PIN-Ersatzbestellung auf Veranlassung und im Interesse der Bank (Sicherheitswarnungen bei Verdacht auf Missbrauch)	0,00 EUR
Abholung des PIN-Briefes in der Filiale auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR

#### 4.5 Überweisungsverkehr

##### 4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>24</sup> (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen<sup>25</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

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>26</sup>	max. ein Geschäftstag
Beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos)	max. 20 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>27</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“).

<sup>24</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>25</sup> Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Britisches Pfund, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatische Kuna, Lettischer Lats, Litauischer Litas, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

<sup>26</sup> Überweisung per OnlineBanking, Homebanking, Datenträgeraustausch (DTA) oder Datenfernübertragung (DFÜ).

<sup>27</sup> Überweisung per OnlineBanking, Homebanking, Datenträgeraustausch (DTA) 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:

	Überweisungsmodalitäten						
	je Überweisung vom Girokonto					je Überweisung per Zehlschein	als Eilüberweisung zusätzlich
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag	bei formloser Erteilung	als Echtzeit-Überweisung		
<b>Überweisungsart</b>							
Inlandsüberweisung mit IBAN/BIC in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	entfällt	entfällt
Überweisung mit IBAN/BIC in Euro innerhalb der Bank	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	entfällt	entfällt
Grenzüberschreitende Überweisungen innerhalb der EU/EWR-Staaten, Schweiz mit IBAN/BIC in Euro	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	siehe Punkt 3.1 Kontoführung	entfällt	insgesamt 1,50 ‰ mind. 13,00 EUR max. 200,00 EUR zzgl. 10,00 EUR eilig

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

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

##### Entgeltpflichtiger

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:

#### 4.5.1.1.3.3 Höhe der Entgelte

Zielland	Höhe der Entgelte	Pauschale fremde Entgelte	Eilzuschlag	
			0 EUR	1 EUR
Inlandüberweisung/ Grenzüberschreitende Überweisungen innerhalb der EU/EWR-Staaten, die auf eine andere Währung eines EU/EWR-Mitgliedstaates sowie Schweiz lautet	1,50 ‰ mind. 13,00 max. 200,00 zzgl. 0,25 ‰ Courtage mind. 2,50 EUR, sowie 25,00 Reparkosten/ Rückfragen/ nonSTP	17,50	10,00	10,00
Inlandüberweisung/ Grenzüberschreitende Überweisungen innerhalb der EU/EWR-Staaten, die weder auf EUR noch auf eine andere Währung eines EU/EWR-Mitgliedstaates sowie Schweiz lautet	1,50 ‰ mind. 13,00 max. 200,00 zzgl. 0,25 ‰ Courtage mind. 2,50 EUR, sowie 25,00 Reparkosten/ Rückfragen/ nonSTP	17,50 (in USD = 25,00)	10,00	10,00
Inlandsüberweisung mit Kontonummer/Bankleit-zahl, die auf eine andere Währung eines EU/EWR-Mitgliedstaates, Schweiz lautet	1,50 ‰ mind. 13,00 EUR max. 200,00 EUR zzgl. 0,25 ‰ Courtage mind. 2,50 EUR		10,00	

#### 4.5.1.1.3.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines Überweisungsauftrags	2,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	25,00 EUR
Überweisung mittels agree-Einzelüberweisung (EZÜ)	5,00 EUR
Bearbeitung Überweisungswiderruf/Überweisungsrückruf/Überweisungsnachfrage nach Zugang des Überweisungsauftrags auf Verlangen des Kunden <sup>28</sup>	25,00 EUR
Bearbeitung Überweisungswiderruf/Überweisungsrückruf/Überweisungsnachfrage nach Zugang des Überweisungsauftrags auf Verlangen des Kunden <sup>29</sup> innerhalb und außerhalb EWR zzgl. fremder Auslagen	45,00 EUR
Dauerauftrag Einrichtung/Änderung auf Wunsch des Kunden am Schalter	2,00 EUR
Bearbeitung des beleglosen Datenaustausch unter Einschaltung von Service-Rechenzentren mit Autorisierung über Begleitzettel pro Auftrag	25,00 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	Höhe der Entgelte EUR
Inlandsüberweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl in Euro innerhalb der Bank	lt. Kontomodell
Inlandsüberweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	lt. Kontomodell
Inlandsüberweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl, die auf eine andere Währung als EUR lauten	1,50 ‰ mind. 13,00 max. 200,00 zzgl. 0,25 ‰ Courtage mind. 2,50 zzgl. Auslagen (soweit gesetzlich zulässig)
Überweisung mit IBAN/BIC in Euro innerhalb der Bank	lt. Kontomodell
Überweisung mit IBAN/BIC in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister (grenzüberschreitend)	lt. Kontomodell in Ausnahmen: 1,50 ‰ mind. 13,00 max. 200,00 zzgl. Auslagen (soweit gesetzlich zulässig)

#### 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.

<sup>28</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>29</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>30</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>31</sup> Z.B. 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).

#### 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

##### 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	Konventionelle Ausführung		Abwicklung im Tipanet		als Echtzeit-Überweisung in Euro 0 EUR
	0 EUR	1 EUR	1 EUR	2 EUR	
Staaten außerhalb der EU/EWR	1,50 ‰ mind. 13,00 max. 200,00  zzgl. 2) 3) 4)	1,50 ‰ mind. 13,00 max. 200,00  zzgl. 1) 2) 3) 4)	15,00	keine	wird nicht angeboten
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC	siehe Punkt 4.5.1.1.3.1				

- 1) Ländergruppe A: 17,50 EUR (alle Länder außerhalb Ländergruppe B)  
Ländergruppe B: 25,00 EUR (USA und Drittzahlungen in USD)  
Eine Nachbelastung erfolgt, wenn die DZ Bank seitens der Auslandsbank mit einer höheren Provision als der Pauschalprovision belastet wird.
- 2) zzgl. Courtage 0,25 ‰ mind. 2,50 EUR
- 3) zzgl. 25,00 EUR Repair/nonSTP
- 4) zzgl. 10,00 EUR eilt

#### 4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines Überweisungsauftrags	2,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	25,00 EUR
Bearbeitung Überweisungswiderruf/Überweisungsrückruf/Überweisungsnachfrage nach Zugang des Überweisungsauftrags auf Verlangen des Kunden <sup>33</sup>	25,00 EUR
Bearbeitung Überweisungswiderruf/Überweisungsrückruf/Überweisungsnachfrage nach Zugang des Überweisungsauftrags auf Verlangen des Kunden <sup>34</sup> innerhalb und außerhalb EWR zzgl. fremder Auslagen	45,00 EUR
Dauerauftrag Einrichtung/Änderung auf Wunsch des Kunden am Schalter	2,00 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	Entgelte in EUR	Weitere Positionen/Auslagen (soweit gesetzlich zulässig)
	EUR	EUR
Diverse Länder	1,50 ‰ mind. 13,00 max. 200,00 zzgl. 0,25 ‰ Courtage mind. 2,50 EUR	auf Anfrage
Schweiz/Euro mit IBAN/BIC	siehe Punkt 4.5.1.2	

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

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

## 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 Referenzwechsellkurse der jeweiligen Währung dar.
- (4) Kursänderungen  
Eine Änderung des in Ziff. 3 genannten Referenzwechsellkurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam.

### 4.6.2 Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in einer von Euro abweichenden EWR-Währung<sup>35</sup> rechnet die Bank den Fremdwährungsumsatz zum letzten verfügbaren Euro-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Referenzwechsellkurs) in Euro um.

Dieser Wechselkurs ist abrufbar auf [www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu) unter „Statistics“ und „Euro foreign exchange reference rates“. Änderungen des Wechselkurses werden unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung wirksam.

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

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

Bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen innerhalb des EWR in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung) und bei kartengebundenen Zahlungsvorgängen außerhalb des EWR (Drittstaaten) in fremder Währung rechnet grundsätzlich die jeweilige internationale Kartenorganisation den Betrag zu dem von ihr für die jeweilige Abrechnung festgesetzten Wechselkurs in Euro um und belastet der Bank einen Euro-Betrag. Der Karteninhaber hat der Bank diesen Betrag zu ersetzen. Der Fremdwährungsumsatz, der Euro-Betrag und der sich daraus ergebende Wechselkurs werden dem Karteninhaber mitgeteilt. Dieser Kurs stellt zugleich den Referenzwechsellkurs dar. Änderungen der von den Kartenorganisationen festgesetzten Wechselkurse werden unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung wirksam. Maßgeblicher Zeitpunkt für die Abrechnung des Fremdwährungsumsatzes ist der von der Einreichung des Umsatzes durch die Kartenakzeptanzstelle bei der Bank abhängige nächstmögliche Abrechnungstag der jeweiligen internationalen Kartenorganisation.

<sup>35</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 Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken - BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, 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 Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensterechtsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank (Name und Anschrift siehe oben Ziffer 4.1.1) einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten. Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit. Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.

## 4.8 Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen

### 4.8.1 Dokumentengeschäft im Auslandszahlungsverkehr<sup>36</sup>

#### 4.8.1.1 Export-Akkreditiv

Avisierung	0,125 %, mindestens maximal	115,00 EUR 300,00 EUR
Dokumentenabwicklung pro Dokumentensatz	0,30 %, mindestens	200,00 EUR
<u>Zusätzliche Provisionen und Kosten</u>		
Bestätigung / Deferred-Payment		auf Anfrage
Änderung		100,00 EUR
Überwachung pro Fälligkeit		150,00 EUR
Übertragung	0,225 %, mindestens	350,00 EUR
Vormerkprovision		100,00 EUR
Unstimmigkeitsprovision (bei Versand unstimmiger Dokumente)		50,00 EUR
Dokumentenvorprüfung (bis zu 3 Dokumenten)		60,00 EUR
Dokumentenvorprüfung (für jedes weitere Dokument)	pro Stück	15,00 EUR
Besondere Aufwendungen (z.B. fallbezogene Beratung)	pro Stunde mindestens	100,00 EUR 50,00 EUR
Mahnung		25,00 EUR
Courtage auf Ausnutzungsbetrag	0,025 %, mindestens	2,50 EUR
Spesen / Porto u.s.w.		nach Anfall

<sup>36</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet

#### 4.8.1.2

##### Import-Akkreditiv

Ausfertigung bei Einreichung elektronisch		75,00 EUR
brieflich		75,00 EUR
Unwiderruflichkeit pro angefangene 3 Monate	0,3 %, mindestens	100,00 EUR
Dokumentenabwicklung pro Dokumentensatz	0,30 %, mindestens	100,00 EUR
<u>Zusätzliche Provisionen und Kosten</u>		
Deferred Payment pro angefangene 3 Monate	0,30 %, mindestens	100,00 EUR
Warenfreistellung	0,25 %, mindestens	125,00 EUR
Nichtausnutzung		75,00 EUR
Änderung pro Stück elektronisch		100,00 EUR
brieflich		100,00 EUR
Besondere Aufwendungen (z.B. fallbezogene Beratung und Entwurf)	pro Stunde mindestens	100,00 EUR 50,00 EUR
Courtage auf Ausnutzungsbetrag	0,025 %, mindestens	2,50 EUR
Spesen / Porto u.s.w.		nach Anfall

#### 4.8.1.3

##### Inkasso

Export-Inkasso	0,30 %, mindestens	100,00 EUR
Import-Inkasso	0,30 %, mindestens	150,00 EUR
Abwicklung		
<u>Zusätzliche Provisionen und Kosten</u>		
Änderung		75,00 EUR
Überwachung pro Fälligkeit bei Nachsichtgeschäften		50,00 EUR
Warenfreistellung	0,25 %, mindestens	125,00 EUR
Weiterleitung von Inkassoaufträgen		25,00 EUR
Nachforschung / Reklamation / Anmahnung Inkassobetrag		25,00 EUR
Besondere Aufwendungen (z.B. fallbezogene Beratung)	pro Stunde mindestens	100,00 EUR 50,00 EUR
Courtage	0,025 %, mindestens	2,50 EUR
Spesen / Porto u.s.w.		nach Anfall

#### 4.8.1.4 **Bankgarantie und Standby Akkreditiv**

Avisierung eingehende Garantien / Standby Akkreditive ohne DZ Bank Obligo	0,125 % mindestens maximal	115,00 EUR 300,00 EUR
Garantien / Standby Akkreditive mit DZ Bank Obligo		auf Anfrage
Avalprovision / ausgehende Garantien		auf Anfrage
eigener Text – elektron. Einreichung		75,00 EUR
eigener Text – briefliche Einreichung		75,00 EUR
fremder Text – elektron. Einreichung		150,00 EUR
fremder Text – briefliche Einreichung	nach Aufwand, mindestens	150,00 EUR
<u>Zusätzliche Provisionen und Kosten</u>		
Änderung elektronisch		100,00EUR
brieflich		100,00 EUR
Inanspruchnahme	0,30 %, mindestens	150,00 EUR
Dokumentenprüfung	0,175 %, mindestens	150,00 EUR
Besondere Aufwendungen (z.B. fallbezogene Beratung)	pro Stunde Mindestens	100,00 EUR 50,00 EUR
Courtage	0,025 % mindestens	2,50 EUR
Spesen		nach Anfall

#### 4.8.1.5 **Dokumentenerstellungsservice**

Dokumentenerstellungsservice		auf Anfrage
------------------------------	--	-------------

#### 4.8.2 Sonstige Provisionen im Auslandszahlungsverkehr

Nachträgliche Änderungen/Schecksperren/Rückrufe von Aufträgen und Zahlen an/über andere Banken (Entgelt) zzgl. fremde und eigene Auslagen (soweit gesetzlich zulässig) <sup>37</sup>		50,00 EUR
unbegründete/ungerechtfertigte Reklamationen auf Wunsch des Kunden, nicht durch Bank zu vertreten		
- bis 3 Monate nach Abrechnungszeitraum (Entgelt)		50,00 EUR
- ab 3 Monate nach Abrechnungszeitraum (Entgelt)		80,00 EUR
- bis 6 Monate nach Abrechnungszeitraum (Entgelt) zzgl. fremde und eigene Auslagen (soweit gesetzlich zulässig)		100,00 EUR
Starplan (DZ International Luxemburg) Neuanlage (Entgelt)		20,00 EUR
Starplan (DZ International Luxemburg) Aufstockung/Rückführung		5,00 EUR
Starplan (DZ International Luxemburg) Zins-/Saldenbestätigung		25,00 EUR
Einholung von Bankauskünften im Kundeninteresse (Entgelt) zzgl. fremde und eigene Auslagen (soweit gesetzlich zulässig)		75,00 EUR
Bestätigung von Unterschriften gegenüber dem Ausland sowie aus dem Ausland (Entgelt) zzgl. fremde und eigene Auslagen (soweit gesetzlich zulässig) im Auftrag des Kunden		50,00 EUR
Zustellung per Fax im Kundenauftrag		15,00 EUR
Führung von Fremdwährungskonten	monatlich	12,50 EUR
Kontoeröffnung im Ausland (bei einer ausländischen Partnerbank)	einmalig	200,00 EUR
Kontoschließung im Ausland (bei einer ausländischen Partnerbank)	einmalig	35,00 EUR
Unbezahlte Exportschecks (Entgelt) zzgl. ggf. fremde Bankspesen		45,00 EUR
Rückscheck Import <sup>38</sup>		45,00 EUR

#### 4.8.3 Elektronische Bankdienstleistungen

##### 4.8.3.1 GenoCon Kontenkonzentration<sup>39</sup>

Einrichtung/Änderung des Verfahrens (pro Quartal)		50,00 EUR
---	--	-----------

<sup>37</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

<sup>38</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

<sup>39</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

#### 4.8.3.2

#### Software

VR-Networld-Software Nutzungsentgelt (pro Lizenz), monatlich	1,50 EUR
VR-Networld-Software Profi Cash Nutzungsentgelt (pro Lizenz), monatlich	9,50 EUR
HBCI-Verfahren	
- per VR-Networld-Card personalisiert	30,00 EUR
- VR-NetWorldCard + Chipkartenleser ReinerSCT cyberJack One (Bundle)	100,00 EUR
- Chipkartenleser ReinerSCT cyber Jack One (Gerät einzeln) (inkl. USt)	80,00 EUR
- Chipkartenleser ReinerSCT RFID komfort nPA (Gerät einzeln/alternativ/ unterstützt Personalausweisfunktionen) (inkl. USt)	145,00 EUR
Beratung/Installation vor Ort	100,00 EUR
TAN-Generator der Firma Vasco für SmartTAN photo (inkl. USt)	19,99 EUR
Smart-TAN Generator Bluetooth (inkl. USt)	35,00 EUR
eBanking Verfahren: SecureGo (Einzelpreis je TAN-Zustellung)	0,00 EUR
VR-OnlineBanking – Freischaltung und Teilnahme (pro Monat/pro freigeschaltetes Konto) <sup>40</sup>	2,00 EUR
EBICS (elektronischer Zahlungsverkehr für Unternehmen) <sup>41</sup>	
- Neuanlage/Änderung/Löschung von Teilnehmern (Nutzern) pro Vorgang	20,00 EUR
- Kontoauszüge (monatliches Grundentgelt)	5,50 EUR
- Inlandszahlungsverkehr (monatliches Grundentgelt)	10,00 EUR
- Auslandszahlungsverkehr (monatliches Grundentgelt)	4,00 EUR
- Bereitstellung EBICS-Card pro Vorgang	30,00 EUR
Freischaltung Elektronisches Postfach	0,00 EUR
Limitänderung Inland (generell/temporär) <sup>42</sup>	15,00 EUR
Abruf von Kontoinformationen durch Servicerechenzentrum (z.B. DATEV) Nutzungsentgelt pro freigeschaltetes Konto, monatlich	5,00 EUR

#### 4.8.3.3

#### Sonstige Entgelte

Neuvergabe PIN VR-Netkey (bei selbstverschuldetem Verlust) <sup>43</sup>	5,00 EUR
Neuvergabe PIN VR-mobileCash (bei selbstverschuldetem Verlust) <sup>44</sup>	10,00 EUR

<sup>40</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

<sup>41</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

<sup>42</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

<sup>43</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>44</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

## 5 Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden

### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung oder den Einzug von Schecks 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“).

### 5.1 Allgemein

Scheckvordrucke (pro Stück)		
bis 100 Stück	je 25 Stück	6,00 EUR
100 Stück		12,50 EUR
bis 200 Stück		15,00 EUR
bis 500 Stück		17,50 EUR
bis 1.000 Stück		20,00 EUR
über 1.000 Stück	je angefangene 1.000 Stück	20,00 EUR
Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden		entfällt
Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden		20,00 EUR
Bereitstellung eines unbestätigten Bundesbankschecks		
persönliche Übergabe im Beratungszentrum Leipzig-Zentrum		80,00 EUR
per Übergabeeinschreiben		95,00 EUR
Anforderung von Scheckoriginalen oder Kopien bei der eigenen Bank auf Wunsch des Kunden		5,00 EUR
Anforderung von Scheckoriginalen oder Kopien bei einer anderen Schecklagerstelle auf Wunsch des Kunden zzgl. Fremdentgelte und Auslagen		25,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks	Berechnung entsprechend Kontomodell	
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks	Berechnung entsprechend Kontomodell	
Scheckinkasso nach Eingang im AZV/Export bei Fremdwährung zzgl. 0,25% mindestens zzgl. Auslagen (soweit gesetzlich zulässig)	1,50 ‰, mindestens	26,00 EUR 2,50 EUR 2,50 EUR
Scheckinkasso nach Eingang im AZV/Import (sofern Kürzung der Inkassoprovision bei der Auslandsbank möglich ist) bei Fremdwährung zzgl. Auslagen (soweit gesetzlich zulässig)	1,50 ‰, mindestens mindestens	26,00 EUR 2,50 EUR
Scheckinkasso nach Eingang im AZV/Import (sofern alle Kosten zu Lasten des Bezogenen gehen) bei Fremdwährung zzgl. 0,25% mindestens zzgl. fremde Entgelte zzgl. Auslagen (soweit gesetzlich zulässig)	1,50 ‰, mindestens	26,00 EUR 2,50 EUR 2,50 EUR

### 5.2 Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)

#### 5.2.1 per Verrechnungsscheck

in Euro:	1,50 ‰, mindestens	26,00 EUR
in Fremdwährung:	1,50 ‰, mindestens	26,00 EUR
zzgl. Courtagel:	0,25 ‰, mindestens	2,50 EUR

<b>5.2.2</b>	<b>per Bankscheck</b>		
	in Euro:	1,50 ‰, mindestens	13,00 EUR
	in Fremdwährung:	1,50 ‰, mindestens	13,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,25 ‰, mindestens	2,50 EUR
	zzgl. für Scheckausstellung durch DZ Bank:		25,00 EUR
	Scheckausstellung durch eine ausländische Korrespondenzbank via TIPANET:		15,00 EUR
<b>5.3</b>	<b>Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift, Eingang vorbehalten)</b>		
	in Euro:	1,50 ‰, mindestens	13,00 EUR
	in Fremdwährung:	1,50 ‰, mindestens	13,00 EUR
	zzgl. Courtage:	0,25 ‰, mindestens	2,50 EUR
<b>5.4</b>	<b>Wertstellungen im Scheckverkehr</b>		
<b>5.4.1</b>	<b>bei Gutschriften</b>		
	Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut		am Tag der Buchung
	Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut <sup>45</sup>		Buchungstag plus 1 Arbeitstag
	aus Scheckruckgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen		am Tag der Belastung
<b>5.4.2</b>	<b>bei Belastungen</b>		
	Scheck		am Tag der Belastungsbuchung für die Bank
	Scheckruckgabe zulasten des Zahlungsempfängers		am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift
<b>5.5</b>	<b>Reiseschecks</b>		
	Die Abwicklung von Reiseschecks erfolgt über die Reisebank AG.		

<sup>45</sup> Kann nach Sitz der bezogenen Bank unterschiedlich sein.

## 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 einmal an jedem Handelstag beginnend ab 13 Uhr (Abrechnungszeitraum) unter Berücksichtigung der im internationalen Devisenmarkt für die jeweilige Währung notierten (quotierten) Kurse statt. Die An- und Verkaufskurse basieren auf den ermittelten Devisenkursen.
- (3) Veröffentlichung der Devisenkurse  
Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter [www.genofx.dzbank.de](http://www.genofx.dzbank.de) ab 14 Uhr veröffentlicht und stellen die Referenzwechsellkurse der jeweiligen Währung dar.
- (4) Kursänderungen  
Eine Änderung des in Ziff. 3 genannten Referenzwechsellkurses wird unmittelbar und ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden wirksam.

## 6 Kredite

### 6.1 Sonderleistungen im Kreditgeschäft

#### 6.1.1 bei der Kreditbearbeitung

Änderung des Rateneinzugskontos für gewährte Darlehen auf Wunsch des Kunden (keine Berechnung bei Änderung von einer Fremdbank zur Leipziger Volksbank)	30,00 EUR
Änderung des Rateneinzugstermins für gewährte Darlehen auf Wunsch des Kunden	30,00 EUR
Zinsbescheinigung auf Wunsch des Kunden pro Konto/Jahr	25,00 EUR
außerplanmäßige Kreditlinien-/Saldobescheinigung auf Wunsch des Kunden	25,00 EUR
Ratenänderung auf Wunsch des Kunden – inklusive Stundung – pro Vereinbarung	1 ‰ der Darlehensvaluta mindestens 30,00 EUR, max. 250 EUR
Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	25,00 EUR
KK-Mahnverfahren (entgeltpflichtig 2. Mahnung und jede weitere Mahnung für Firmenkunden) <sup>46</sup>	5,00 EUR

<sup>46</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet



Kreditprovision für die Bereitstellung von Kontokorrentkrediten für Firmenkunden (unabhängig von der Kreditinanspruchnahme) (fällig jeweils mit den laufenden Kontoabschlüssen) <sup>47</sup>	1,00 % der vereinbarten Kreditlinie
---	--

Schuldnerwechsel auf Wunsch des Kunden	500,00 EUR
--	------------

Schuldhaftentlastung eines/mehrerer Mitschuldner auf Wunsch des Kunden	500,00 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)	30,00 EUR
--	-----------

Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (inkl. anfallender Registergebühren, soweit gesetzlich zulässig)	30,00 EUR
---	-----------

Ausstellung einer grundbuchfähigen Erklärung (u.a. Löschungsbewilligung, Abtretung)	die vom Notar in Rechnung gestellten Kosten
---	---

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

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

- Entgelt für Auswechslung von Sicherheiten bzw. Freigabe von Sicherheiten ohne gesetzlichen Anspruch vor Rückzahlung der abgesicherten Kredite in Fällen der Auswechslung von als Sicherheit hinterlegten auslaufenden Anlagen bzw. auslaufenden sonstigen Verträgen	250,00 EUR
	100,00 EUR

- Entgelt (bei Grundpfandrechten) für Auswechslung von Sicherheiten bzw. Freigabe von Sicherheiten ohne gesetzlichen Anspruch vor Rückzahlung der abgesicherten Kredite (unentgeltlich sind Sicherungsvereinbarungen im genossenschaftlichem Finanzverbund)	500,00 EUR
---	------------

- sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht	100,00 EUR
--	------------

Entgelt für Immobilienauszahlung gegen Notarbestätigung	
- Grundschuldhöhe bis 1 Mio. EUR je Grundschuld	100,00 EUR
- Grundschuldhöhe bis 2,5 Mio. EUR je Grundschuld	250,00 EUR
- Grundschuldhöhe > 2,5 Mio. EUR je Grundschuld	500,00 EUR

<sup>47</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

<b>6.2</b>	<b>Avale</b>	
	Provision	3,00 %
	Ausfertigungsentgelt für die Bürgschaftsurkunde	50,00 EUR
	Prüfung einer individuellen Bürgschaft (der Auftraggeber) im Auftrag des Kunden	25,00 EUR
	Provision für Bürgschaften nach §7 MaBV oder §632a BGB	1,50 %

### 6.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

Kontoauszug per Post auf Wunsch des Kunden	1,00 EUR
Kontoauszug am Kontoauszugsdrucker	0,00 EUR
Portokosten	Gesetzliches Porto
Antrag Lastenzuschuss gemäß Wohngeldgesetz	25,00 EUR
Bescheinigung über die Aufnahme von Fremdmitteln	25,00 EUR
Vorzeitige Darlehensablösung für Verträge mit Sollzinsbindung <sup>48</sup>	Vorfälligkeitsentschädigung als Schadenersatz für die Bank
Aussetzung/Ruhestellung einer Pfändung (Beachtung einer entsprechenden schriftlichen Erklärung durch vollstreckende Gläubiger) <sup>49</sup> pro Aussetzung	30,00 EUR

## 7 Auskünfte (im Auftrag des Kunden eingeholt / erteilt, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank hierzu besteht oder die Bank die Auskunft im eigenen Interesse einholt / erteilt)

### 7.1 Auskünfte

Einholung von Bankauskünften im Inland auf Kundenwunsch	25,00 EUR
Einholung von Bankauskünften im Ausland auf Kundenwunsch	75,00 EUR
Eilauskünfte auf Kundenwunsch (zzgl. fremde Kosten, soweit gesetzlich zulässig)	75,00 EUR
Creditreform auf Kundenwunsch	25,00 EUR

### 7.2 Erteilung von Bankauskünften

Erteilung von Bankauskünften auf Kundenwunsch	25,00 EUR
Erteilung von Bankauskünften an Dritte (z.B. Banken)	25,00 EUR

<sup>48</sup> Für alle Nichtverbraucher sowie für Immobilienverbraucherverträge im Falle des fehlenden berechtigten Interesses ist die Zustimmung der Bank erforderlich.

<sup>49</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

## 8 Schrankfächer/Verwahrstücke

Mietpreis p.a. für Schrankfach (inkl. USt) für	
Volumen < 5.000 cm <sup>3</sup>	50,00 EUR
Volumen < 10.000 cm <sup>3</sup>	80,00 EUR
Volumen < 15.000 cm <sup>3</sup>	110,00 EUR
Volumen < 20.000 cm <sup>3</sup>	140,00 EUR
Volumen < 40.000 cm <sup>3</sup>	200,00 EUR

Preise inklusive 5.000,00 EUR Versicherungsschutz gegen Diebstahl, Feuer und Raub. Der Versicherungswert ermittelt sich aus dem tatsächlichen Wert der im Bankfach/Tresor befindlichen Stücke, nicht aus den Kontoständen eventuell enthaltener Urkunden (z.B. Sparbücher).

Einlagerung von Verwahrstücken (inkl. USt) entfällt

Mietpreis für Sparbuchschießfächer (inkl. USt) entfällt

## 9 Wertpapiergeschäft

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

#### 9.1.1 Kauf und Verkauf

##### 9.1.1.1 Provision

	Ausführung im Inland	Ausführung im Ausland
Wertpapierart	Provision: % vom Kurswert/Minimum	Provision: % vom Kurswert/Minimum
Wertpapiere	0,25% mindestens 9,95 EUR maximal 59,95 EUR im Volksbank-Depot	0,25% mindestens 39,95 EUR maximal 99,95 EUR im Volksbank-Depot
	4,95 EUR Orderpauschale Quotrix & Tradegate und 9,95 EUR Orderpauschale alle anderen Börsenplätze im Volksbank-MeinDepot <sup>50</sup>	39,95 EUR Orderpauschale Quotrix & Tradegate im Volksbank-MeinDepot <sup>50</sup>
DZ Bank Derivate	0,25% mindestens 4,95 EUR maximal 59,95 EUR im Volksbank-Depot	0,25% mindestens 4,95 EUR maximal 99,95 EUR im Volksbank-Depot
	4,95 EUR im Volksbank-MeinDepot <sup>50</sup>	4,95 EUR im Volksbank-MeinDepot <sup>50</sup>

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>51</sup> -änderung und -streichung 0,00 EUR

<sup>50</sup> Depotmodell für Kunden im Alter bis 30 Jahre

<sup>51</sup> Wird nur dann berechnet, wenn der Auftrag nicht ausgeführt wird.

### 9.1.1.2 Zeichnungsaufträge

Im Rahmen der Abwicklung von Zeichnungsaufträgen wird im Falle der Zuteilung ein Entgelt wie bei einem entsprechenden Kommissionsgeschäft erhoben.

Zeichnungsgebühr (nur bei Zeichnung von Aktien) 5,00 EUR

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

	<b>Provision:</b> % vom Ausgabepreis (ggf. inkl. Ausgabeaufschlag) bzw. Rücknahmepreis (ggf. inkl. Rücknahmeentgelt)/ Minimum
<b>Erwerb von Investmentanteilen ohne Ausgabeaufschlag, mit Ausgabeaufschlag und Rücknahme von Investmentanteilen</b>	
Investmentanteile des Verbundes	provisionsfrei
Sonstige Gesellschaften	0,25% mindestens 9,95 EUR maximal 59,95 EUR

### 9.1.3 Erwerb MeinSparplan

	<b>Provision Sparplangebühr:</b> % von Höhe der Sparrate
MeinSparplan	1,25% mind. 1,95 EUR/max. 9,95 EUR im Volksbank-Depot zzgl. eventueller Ausgabeaufschläge
	0,00 % im Volksbank-MeinDepot <sup>50</sup> zzgl. eventueller Ausgabeaufschläge

## 9.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung

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

Die Berechnung erfolgt quartalsweise für das abgelaufene Quartal.

	Depotmodell	Girosammelverwahrung, Streifbandverwahrung, Wertpapierrechnung
Wertpapiere/ Bestände ohne Kurswert	im Volksbank-Depot	2,97 EUR pro Posten je begonnenem Kalenderquartal
	im Volksbank-MeinDepot <sup>50</sup>	0,00 EUR pro Posten je begonnenem Kalenderquartal

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

wird nicht angeboten

### 9.2.3 Kapitalveränderungen

Bezug von	Inland Provision:	Ausland Provision:
jungen Aktien Options-, Wandelanleihen Genussscheinen	0,25% vom Kurswert mindestens 9,95 EUR maximal 59,95 EUR im Volksbank-Depot	0,25% vom Kurswert mindestens 39,95 EUR maximal 99,95 EUR im Volksbank-Depot
	4,95 EUR im Volksbank-MeinDepot <sup>50</sup>	4,95 EUR im Volksbank-MeinDepot <sup>50</sup>
Ausgabe von Bonus- und Berichtigungsaktien, Stockdividenden, Split und Umtausch, Spin off, Reverse Split	Berechnung erfolgt gemäß Angebot der jeweiligen Aktiengesellschaft	

### 9.2.4 Ausübung von Options- und Wandelrechten

Ausübung von Wandelrechten	30,00 EUR
Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt)	1,00 % mind. 30,00 EUR
Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen im Auftrag des Kunden	1,00 % mind. 30,00 EUR

### 9.2.5 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt)<sup>52</sup>

pro Auftrag	29,90 EUR
-------------	-----------

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen	49,90 EUR
Abrechnungskorrekturen auf Wunsch des Kunden <sup>53</sup>	29,90 EUR

### 9.2.7 Auf Kundenwunsch Erstellen von:

Depotaufstellung (inkl. USt)	49,90 EUR
Zweitschriften (inkl. USt) <sup>54</sup>	29,90 EUR

### 9.2.8 Weitere Dienstleistungen

Übertragung von Wertpapieren zugunsten eines Depots -Wertpapiereingang-  
(inkl. USt; steuerfrei, wenn die Übertragung anlässlich eines Verkaufs/Kaufs erfolgt, fremde Entgelte)

- Girosammelverwahrung	0,00 EUR
- Wertpapierrechnung	nur fremde Entgelte
- Streifbandverwahrung	0,00 EUR

**Übernahmeangebote/Barabfindungen/Rückkaufangebote/  
Wiederanlage Bardividende** gemäß Angebot der  
jeweiligen Aktiengesellschaft

#### Gutschriften von Erträgen (inkl. USt)

Währungsgutschrift	0,00 EUR
--------------------	----------

<sup>52</sup> Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang

<sup>53</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>54</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

	<b>Einlösung fälliger Wertpapiere und Gutschrift (inkl. USt)</b>	
	Währungsgutschrift	0,00 EUR
	Entgelt für Ausbuchung wertloser Kundenbestände pro WKN (inkl. USt)	5,95 EUR
	Besorgung von Geschäftsberichten ausländischer Gesellschaften (inkl. USt)	59,50 EUR
<b>9.3</b>	<b>Dienstleistungen außerhalb der Depotverwahrung (Schaltergeschäfte)</b>	
<b>9.3.1</b>	<b>Hereinnahme von fälligen Wertpapieren und Kupons zum Inkasso (sofern einlösende Stelle nicht Zahlstelle ist) (inkl. USt) – wird nicht angeboten</b>	
	EUR/DEM-Kupons	entfällt
	Fremdwährungskupons	entfällt
	EUR-Gutschrift	entfällt
	Währungsgutschrift	entfällt
<b>9.3.2</b>	<b>Hereinnahme von Wertpapieren zum Umtausch/Stücketausch (inkl. USt)</b>	wird nicht angeboten
<b>9.3.3</b>	<b>Bogenerneuerung (sofern Kreditinstitut nicht Umtauschstelle ist) (inkl. USt)</b>	wird nicht angeboten
	Inland	entfällt
	Ausland	entfällt
<b>9.3.4</b>	<b>Bearbeitung bei Verlust von Wertpapieren (inkl. USt)</b>	wird nicht angeboten
<b>10</b>	<b>Sonstiges</b>	
	Erträgnisaufstellung	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
	- ansonsten	20,00 EUR
	Steuerbescheinigung	0,00 EUR
	Erstellung von Duplikaten von Bescheinigungen (Steuerbescheinigung, Erträgnisaufstellung, Jahresbescheinigung, Saldenbestätigung) <sup>55</sup>	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
	- ansonsten	20,00 EUR
	Ertragskorrektur Vorjahr bei nachträglicher Einreichung einer NV-Bescheinigung (bis 28.02. des Folgejahres möglich)	10,00 EUR
	Stundensatz für nach Zeitaufwand abzurechnende Sonderleistungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt, ohne dass eine gesetzliche Verpflichtung der Bank dazu besteht)	
	- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	59,50 EUR
	- ansonsten	50,00 EUR
	Ermittlung der wirtschaftlich berechtigten Person über Schufa Web-Auskunft (wenn der Neukunde keine Angabe machen kann bzw. will, muss entsprechend dem GwG die Ermittlung maschinell erfolgen) <sup>56</sup>	20,00 EUR

<sup>55</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>56</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

Adressnachforschung (Einwohnermeldeamt, Schufa oder andere Dienstleister; soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	29,75 EUR
- ansonsten	25,00 EUR
Adressnachforschung (Einwohnermeldeamt erweiterte Auskunft; soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht)	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	41,65 EUR
- ansonsten	35,00 EUR
Adressanforderung im Auftrag des Kunden (Betreiber von Händlerterminals)	25,00 EUR
Entgelt für umfangreichere Beratungen nach Absprache mit dem Kunden	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	pro Stunde 59,50 EUR
- ansonsten	pro Stunde 50,00 EUR
Generationenberatung (inkl. USt)	149,00 EUR
Entgelt für Kontoinhaberwechsel auf Kundenwunsch (je Personennummer; Ausnahme: Nachlass)	75,00 EUR
Erteilung bzw. Löschung einer Kunden-/Konten-/ Depot- / Boten-/ Onlinebanking-Vollmacht - je Ausfertigung <sup>57</sup>	15,00 EUR
Legitimationsprüfung auf Antrag eines Kunden für Unternehmen der genossenschaftlichen Finanzgruppe	10,00 EUR
Telefonat (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
Telefax (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	0,00 EUR
Vertrag zugunsten Dritter	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	entfällt
- ansonsten	entfällt
Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	0,00 EUR
- ansonsten	0,00 EUR
Kontosperrung im Auftrag des Kunden	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
- ansonsten	20,00 EUR
Entgelt für Mietkautionssparkonto auf den Namen des Vermieters <sup>58</sup>	35,00 EUR
Verlust bzw. fehlende Rückgabe eines Transponders (inkl. USt)	75,00 EUR
<b>10.1 Saldenbestätigung/Bestätigung der Geschäftsbeziehung</b>	
ausführliche manuelle Saldenbestätigung (je Personennummer) auf Kundenwunsch	100,00 EUR
Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
- ansonsten	20,00 EUR

<sup>57</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

<sup>58</sup> Wird nicht gegenüber Verbrauchern berechnet.

**10.2****Zweitschriften von Buchungsbelegen auf Verlangen des Kunden<sup>59</sup>**

Fotokopie (im Auftrag des Kunden ausgeführt, inkl. USt)	entfällt
Einzelbelege	
- inkl. USt im Wertpapiergeschäft (Verwahr-/Verwaltungsgeschäft)	8,92 EUR
- ansonsten	7,50 EUR
Sammler	5,00 EUR
Sonderlisten PC-Online	10,00 EUR
zzgl. pro Einzelbuchung	0,50 EUR
eigene Schecks	5,00 EUR
Fremdschecks	10,00 EUR
Erstellung von Umsatzdateien bis zu einem Kalenderjahr	30,00 EUR

---

<sup>59</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.



## Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<http://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Briefs, 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 Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdiensterechtsaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht 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, 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.