

3 **Privatkonto**

3.1 **Kontoführung**

Kontomodelle	VR-Klassik	VR-Online	VR-Komfort	VR-Premium
<b>Kontoführung pro Monat</b>	<b>3,95 EUR</b>	<b>4,95 EUR</b>	<b>7,95 EUR</b>	<b>12,95 EUR</b>
<b>Buchungspostenentgelte</b>				
Passive beleglose Buchungen (enthalten: Gutschriften aus Überweisungen, Einlösung von Lastschriften)	0,39 EUR	Inklusive	Inklusive	Inklusive
Aktive online Buchungen (enthalten: Überweisungen per Onlinebanking)	0,19 EUR	Inklusive	Inklusive	Inklusive
Aktive SB Buchungen (enthalten: Überweisungen per SB-Terminal, Telefonbanking)	0,69 EUR	0,69 EUR	Inklusive	Inklusive
Aktive beleghafte Buchungen (enthalten: Überweisungen beleghaft, Über- weisungen formlos, Einlösung von Schecks)	0,99 EUR	1,99 EUR	Inklusive	Inklusive
Bargeldein-/Auszahlungen Kasse	0,69 EUR	0,69 EUR	Inklusive	Inklusive
Bargeldein-/Auszahlungen Geldautomat	Inklusive	Inklusive	Inklusive	Inklusive
<b>Ausgabe einer Debitkarte pro Monat</b>				
- goldene girocard für Mitglieder	Inklusive	Inklusive	Inklusive	Inklusive
- girocard	0,75 EUR	0,75 EUR	0,75 EUR	0,75 EUR
- Basic-Card (Mastercard oder Visa)	2,00 EUR	2,00 EUR	2,00 EUR	Inklusive <sup>1</sup>
<b>Ausgabe einer Kreditkarte pro Monat</b>				
- Classic-Card (Mastercard oder Visa)	2,00 EUR	2,00 EUR	2,00 EUR	Inklusive <sup>1</sup>
- Gold-Card (Mastercard oder Visa)	6,00 EUR	6,00 EUR	6,00 EUR	Inklusive <sup>1</sup>
- Gold Doppel (Mastercard und Visa)	8,00 EUR	8,00 EUR	8,00 EUR	4,00 EUR

**Hinweis:**

- Der Rechnungsabschluss (Belastung bzw. Gutschrift von Zinsen) erfolgt vierteljährlich. Die Belastung der Kontoführungsgebühren monatlich.
- Die Belastung der Kartengebühren erfolgt jährlich.
- Buchungspostenentgelte werden nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. (Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist)
- Kontomodelle für Geschäftskonten können am Schalter erfragt werden.

<sup>1</sup> Entweder eine Classic-, eine Basic- oder eine Gold-Card pro Konto inkludiert.

### 3.2 Kontoauszug

durch Kontoauszugdrucker <sup>1</sup>	0,00 EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen <sup>2</sup>	0,00 EUR
Postversand auf Wunsch des Kunden (blattabhängiges Entgelt) <sup>2</sup>	
• 1-3 Auszugsblätter DIN A4	0,90 EUR
• 4-8 Auszugsblätter DIN A4	1,80 EUR
• 9-160 Auszugsblätter DIN A4	2,70 EUR
Zusendung der am Kontoauszugsdrucker nach 90 Tagen nicht abgerufenen Kontoauszüge	Portoauslage <sup>3</sup>
Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussduplicates auf Verlangen des Kunden <sup>4</sup>	
• maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich)	1,80 EUR
• manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist)	2,70 EUR

### 3.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

#### 3.3.1 MobileBanking

SMS-Info-Edition je angeforderte SMS	0,10 EUR
mobileTAN je angeforderte SMS <sup>5</sup>	0,10 EUR
SecureGo je angeforderte Push-Nachricht <sup>5</sup>	0,10 EUR

<sup>1</sup> Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugerstellung ist kostenlos.

<sup>2</sup> Für den Postversand wird standardmäßig das DIN A4-Format verwendet.

<sup>3</sup> nach den jeweils gültigen Tarifen der Deutschen Post

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

<sup>5</sup> Das Entgelt wird ausschließlich nur berechnet, wenn die auf Veranlassung des Kunden übermittelte TAN auch tatsächlich der Erteilung eines Zahlungsauftrages dient.

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

**4.1. Allgemeine Informationen zur Bank**

**4.1.1 Name und Anschrift der Bank <sup>1</sup>**

**Zentrale:**

Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG  
Friedrich-Ebert-Straße 73-75  
33330 Gütersloh

Telefon: 05241 104-0

Telefax: 05241 104-204

Internet: [www.volksbank-bi-gt.de](http://www.volksbank-bi-gt.de)

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

**4.1.2 Zuständige Aufsichtsbehörde <sup>1</sup>**

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

**4.1.3 Eintragung im Genossenschaftsregister <sup>1</sup>**

Amtsgericht Gütersloh 127

**4.1.4 Vertragssprache**

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

**4.1.5 Geschäftstage der Bank**

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

- Sonnabende
- 24. und 31. Dezember

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

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

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

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

**4.2 Lastschriftverkehr**

**4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift**

**4.2.1.1 Ausführungsfristen**

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

**4.2.1.2 Entgelte**

Einlösung 0,00 EUR

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank 0,75 EUR

<sup>1</sup> Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

**4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift**

**4.2.2.1 Ausführungsfristen**

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

**4.2.2.2 Entgelte**

Einlösung	0,00 EUR
Einrichtung von Mandaten	2,50 EUR
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	5,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	0,75 EUR

**4.2.3 Lastschrift Einreichung**

**Entgelte**

Rückrechnung einer Rücklastschrift an den Einreicher	3,00 EUR (zzgl. fremder Gebühren)
--	--------------------------------------

**4.3. Bargeldauszahlung**

**Hinweise:** Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für Bargeldauszahlungen werden

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

Bargeldauszahlung an eigene Kunden	am Schalter	am Geldautomaten
mit <b>unserer</b> girocard/VR-ServiceCard (Debitkarte)	gemäß Kontomodell	0,00 EUR
mit <b>unserer</b> Visa Card (Debitkarte oder Kreditkarte)	1,00 % vom Umsatz mind. 2,00 EUR	1,00 % vom Umsatz mind. 2,00 EUR
mit <b>unserer</b> Mastercard (Debitkarte oder Kreditkarte)	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR

**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
- bei inländischen KI und KI in der EU <sup>1</sup> und den EWR-Staaten <sup>2</sup> , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Maestro/V PAY) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU <sup>1</sup> und den EWR-Staaten <sup>2</sup> , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/V PAY) in Euro	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR
(zzgl. 0% auf den letzten verfügbaren EURO-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt) <sup>3</sup> )		
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR

<sup>1</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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern).

<sup>2</sup> EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen)

<sup>3</sup> Wird nur bei Bargeldauszahlungen im EWR in EWR-Fremdwährungen berechnet. 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. Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<b>mit Visa Karte (Debitkarte oder Kreditkarte)</b>	<b>am Schalter</b>	<b>am Geldautomaten</b>
- im Inland und Ausland	3,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR	1,00 % vom Umsatz mind. 2,00 EUR

(zzgl. 1,00 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz<sup>1</sup> bei Zahlungen in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten; zzgl. 0% auf den letzten verfügbaren EURO-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt)<sup>2</sup>)

Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.

<b>mit Mastercard (Debitkarte oder Kreditkarte)</b>	<b>am Schalter</b>	<b>am Geldautomaten</b>
- im Inland und Ausland	3,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR	1,00 % vom Umsatz mind. 6,00 EUR

(zzgl. 1,00 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz<sup>1</sup> bei Zahlungen in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und den EWR-Staaten; zzgl. 0% auf den letzten verfügbaren EURO-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt)<sup>2</sup>)

Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.

#### **4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr**

##### **4.4.1 Debit-Karten**

###### **4.4.1.1 girocard**

- girocard – Ausgabe einer Debitkarte - pro Jahr (in Abhängigkeit v. Kontenmodell s. 3.1)	9,00 EUR
- Ersatzkarte <sup>3</sup>	7,00 EUR
- Auslandseinsatz <sup>1</sup>	
- beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder	
- bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>4</sup>	0,25 % vom Umsatz, mind. 1,15 EUR, max. 4,00 EUR

zzgl. 0% auf den letzten verfügbaren EURO-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt)<sup>5</sup>

###### **4.4.2 GeldKarte**

Aufladen von GeldKarten anderer Kreditinstitute

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

<sup>1</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses

<sup>2</sup> Wird nur bei Bargeldauszahlungen im EWR in EWR-Fremdwährungen berechnet. Stand 12/2019: Britisches Pfund, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatianische 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>3</sup> Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

<sup>4</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern und die Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island

<sup>5</sup> Wird nur bei Zahlungen im EWR in EWR-Fremdwährungen berechnet. Stand 12/2019: Britisches Pfund, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatianische 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.

<b>4.4.3</b>	<b>Mastercard oder Visa Debit- und Kreditkarten</b>	
	• Ersatzkarte einschließlich neuer Kartenummer sowie PIN auf Wunsch des Kunden <sup>1</sup>	9,00 EUR
	- bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR
	• zzgl. Versandkosten	
	- Expressversand Inland	75,00 EUR
	- Expressversand Ausland	150,00 EUR
	• Auslandseinsatz <sup>2</sup> bei Zahlung von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>3</sup>	1,00 % vom Umsatz
	zzgl. 0% auf den letzten verfügbaren EURO-Referenzwechsellkurs der Europäischen Zentralbank (Währungsumrechnungsentgelt) <sup>4</sup>	
	• Sonstige Serviceleistungen	
	- vorgezogene Erneuerung (Ersatzkarte) unter Beibehaltung der bisherigen Kartenummer auf Wunsch des Kunden <sup>1</sup>	9,00 EUR
	- Bereitstellung beschleunigte Notfall Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden jeweilige Fremdkosten Visa / Mastercard	150,00 EUR
	- Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden <sup>1</sup>	10,00 EUR
	- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden <sup>1</sup>	5,00 EUR
	- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden <sup>1</sup>	10,00 EUR
<b>4.4.3.1</b>	<b>BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (MasterCard oder Visa)</b>	
	- pro Jahr (in Abhängigkeit v. Kontenmodell s. 3.1)	24,00 EUR
<b>4.4.3.2</b>	<b>ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (MasterCard oder Visa)</b>	
	- pro Jahr (in Abhängigkeit v. Kontenmodell s. 3.1)	24,00 EUR
<b>4.4.3.3</b>	<b>GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (MasterCard oder Visa)</b>	
	- pro Jahr (in Abhängigkeit v. Kontenmodell s. 3.1)	72,00 EUR
<b>4.4.3.4</b>	<b>Business Card – Ausgabe einer Kreditkarte (MasterCard oder Visa)</b>	
	- pro Jahr	36,00 EUR
<b>4.4.3.5</b>	<b>VR-GoldKombi – Ausgabe einer Kreditkarte (MasterCard und Visa)</b>	
	- pro Jahr (in Abhängigkeit v. Kontenmodell s. 3.1)	96,00 EUR

<sup>1</sup> Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

<sup>2</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses

<sup>3</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern und die Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island

<sup>4</sup> Wird nur bei Zahlungen im EWR in EWR-Fremdwährungen berechnet. 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. Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

Die ClassicCard und BasicCard erhält, einmal jährlich, die folgende warenumsatzabhängige Rückvergütung:

über	200,00 EUR p.M.	(2.400,00 EUR p.a.)	3,00 EUR Rückvergütung
über	400,00 EUR p.M.	(4.800,00 EUR p.a.)	6,00 EUR Rückvergütung
über	800,00 EUR p.M.	(9.600,00 EUR p.a.)	12,00 EUR Rückvergütung
über	1.200,00 EUR p.M.	(14.400,00 EUR p.a.)	18,00 EUR Rückvergütung
über	1.600,00 EUR p.M.	(19.200,00 EUR p.a.)	24,00 EUR Rückvergütung

Die GoldCard erhält, einmal jährlich, die folgende warenumsatzabhängige Rückvergütung:

über	200,00 EUR p.M.	(2.400,00 EUR p.a.)	6,00 EUR Rückvergütung
über	400,00 EUR p.M.	(4.800,00 EUR p.a.)	12,00 EUR Rückvergütung
über	800,00 EUR p.M.	(9.600,00 EUR p.a.)	24,00 EUR Rückvergütung
über	1.200,00 EUR p.M.	(14.400,00 EUR p.a.)	36,00 EUR Rückvergütung
über	1.600,00 EUR p.M.	(19.200,00 EUR p.a.)	48,00 EUR Rückvergütung
über	2.000,00 EUR p.M.	(24.000,00 EUR p.a.)	60,00 EUR Rückvergütung
über	2.400,00 EUR p.M.	(28.800,00 EUR p.a.)	72,00 EUR Rückvergütung

Das Kartendoppel VR-GoldKombi erhält, einmal jährlich, die folgende warenumsatzabhängige Rückvergütung:

über	200,00 EUR p.M.	(2.400,00 EUR p.a.)	6,00 EUR Rückvergütung
über	400,00 EUR p.M.	(4.800,00 EUR p.a.)	12,00 EUR Rückvergütung
über	800,00 EUR p.M.	(9.600,00 EUR p.a.)	24,00 EUR Rückvergütung
über	1.200,00 EUR p.M.	(14.400,00 EUR p.a.)	36,00 EUR Rückvergütung
über	1.600,00 EUR p.M.	(19.200,00 EUR p.a.)	48,00 EUR Rückvergütung
über	2.000,00 EUR p.M.	(24.000,00 EUR p.a.)	60,00 EUR Rückvergütung
über	2.400,00 EUR p.M.	(28.800,00 EUR p.a.)	72,00 EUR Rückvergütung
über	2.800,00 EUR p.M.	(33.600,00 EUR p.a.)	96,00 EUR Rückvergütung

Die BusinessCard erhält, einmal jährlich, die folgende warenumsatzabhängige Rückvergütung:

über	200,00 EUR p.M.	(2.400,00 EUR p.a.)	6,00 EUR Rückvergütung
über	400,00 EUR p.M.	(4.800,00 EUR p.a.)	12,00 EUR Rückvergütung
über	800,00 EUR p.M.	(9.600,00 EUR p.a.)	18,00 EUR Rückvergütung
über	1.200,00 EUR p.M.	(14.400,00 EUR p.a.)	24,00 EUR Rückvergütung
über	1.600,00 EUR p.M.	(19.200,00 EUR p.a.)	30,00 EUR Rückvergütung
über	2.000,00 EUR p.M.	(24.000,00 EUR p.a.)	36,00 EUR Rückvergütung

**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>1</sup> (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen<sup>2</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 (Cut-Off-Zeit)**

16:30 Uhr an Geschäftstagen der Bank

15:30 Uhr für eilige 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>3</sup>	max. ein Geschäftstag
beleghafter Überweisungsauftrag	max. zwei Geschäftstage
Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos)	max. 20 Sekunden

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

belegloser Überweisungsauftrag <sup>3</sup>	max. vier Geschäftstage
beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

<sup>1</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern und die Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island

<sup>2</sup> Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Britisches Pfund, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatianische Kuna, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

<sup>3</sup> Überweisungen per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking, Datenträgeraustausch (DTA) oder Datenfernübertragung (DFÜ).



#### 4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

**Hinweise:** Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

- nur dann berechnet, wenn die Überweisungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei 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“).

##### 4.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

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

Überweisungsart	je Überweisung vom Girokonto					je Überweisung per Zehlschein	als Eilüberweisung zusätzlich
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag	bei formloser Erteilung**	als Echtzeitüberweisung		
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	Bepreisung je nach Kontomodell (siehe Punkt 3.1 „Kontoführung“)				0,69 EUR		7,50 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	Bepreisung je nach Kontomodell (siehe Punkt 3.1 „Kontoführung“)				0,69 EUR	5,00 EUR für Kunden***	7,50 EUR
Überweisung mit Kontonummer/ Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	Bepreisung je nach Kontomodell (siehe Punkt 3.1 „Kontoführung“)				0,69 EUR	15,00 EUR für Nichtkunden***	7,50 EUR

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

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

\*\*\* Das Entgelt für Spenden entfällt. Ebenso entfällt das Entgelt für Zahlungen durch gemeinnützige Vereine.

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

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

**Höhe der Entgelte:**

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung Variante 0
alle Länder	unter 25 EUR	5,00 EUR
	unter 50 EUR	7,50 EUR
	unter 500 EUR	10,00 EUR
	unter 2.500 EUR	12,50 EUR
	über 2.500 EUR	1,50 ‰ v. Gegenwert, mind. 15,00 EUR
	zzgl. bei Ausführung in Fremdwährung - Courtage	0,25 ‰ vom EUR-Gegenwert, mind. 2,50 EUR, max. 100,00 EUR

##### 4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	0,75 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	mind. 25,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	0,00 EUR
Dauerauftrag	
- Einrichtung auf Wunsch des Kunden	
• am Schalter <sup>1</sup>	3,00 EUR
• über Telefonbanking / Call-Center/ Internet / SB-Terminal	0,00 EUR
- Änderung auf Wunsch des Kunden	
• am Schalter	3,00 EUR
• über Telefonbanking / Call-Center/ Internet / SB-Terminal	0,00 EUR
- Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	0,00 EUR

<sup>1</sup> Bepreisung in Abhängigkeit vom Kontomodell. Siehe Kapitel 3.1

#### 4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

**Hinweise:** Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	konventionelle Abwicklung *
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	Bepreisung je nach Kontomodell (siehe Punkt 3.1 „Kontoführung“)
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	Bepreisung je nach Kontomodell (siehe Punkt 3.1 „Kontoführung“)
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	1,50 ‰ v. Gegenwert, mind. 15,00 EUR

\* je nach Kontomodell (s. Punkt 3.1 „Kontoführung“)

#### 4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums <sup>1</sup> (EWR) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung <sup>2</sup>) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten <sup>3</sup>)

##### 4.5.2.1 Überweisungsaufträge

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

##### 4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

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

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

**Hinweise:** Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

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

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
alle Länder	unter 25 EUR	5,00 EUR
	unter 50 EUR	7,50 EUR
	unter 500 EUR	10,00 EUR
	unter 2.500 EUR	12,50 EUR
	über 2.500 EUR	1,50 ‰ v. Gegenwert, mind. 15,00 EUR
	zzgl. bei Ausführung in Fremdwährung - Courtage	0,25 ‰ vom EUR-Gegenwert, mind. 2,50 EUR, max. 100,00 EUR

<sup>1</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern und die Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island

<sup>2</sup> Zum Beispiel US-Dollar

<sup>3</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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein, Norwegen).

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

##### Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

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

##### Hinweis:

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

##### Höhe der Entgelte

Zielland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung		Als Echtzeit-Überweisung in EUR Variante 0
		Variante 0	Variante 1	
alle Länder	unter 25 EUR	5,00 EUR	5,00 EUR	0,69 EUR
	unter 50 EUR	7,50 EUR	7,50 EUR	0,69 EUR
	unter 500 EUR	10,00 EUR	10,00 EUR	0,69 EUR
	unter 2.500 EUR	12,50 EUR	12,50 EUR	0,69 EUR
	über 2.500 EUR	1,50 ‰ v. Gegenwert, mind. 15,00 EUR	1,50 ‰ v. Gegenwert, mind. 15,00 EUR	0,69 EUR
	zzgl. bei Ausführung in Fremdwährung - Courtage	0,25 ‰ vom EUR-Gegenwert, mind. 2,50 EUR, max. 100,00 EUR	0,25 ‰ vom EUR-Gegenwert, mind. 2,50 EUR, max. 100,00 EUR	
			zzgl. Kosten der Auslandsbank * - bis 20.000,00 EUR 25,00 EUR - über 20.000,00 EUR 35,00 EUR	

\* soweit gesetzlich zulässig

#### 4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	0,75 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	mind. 25,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	0,00 EUR
Dauerauftrag	
- Einrichtung auf Wunsch des Kunden	
• am Schalter <sup>1</sup>	3,00 EUR
• über Telefonbanking / Call-Center/ Internet / SB-Terminal	0,00 EUR
- Änderung auf Wunsch des Kunden	
• am Schalter	3,00 EUR
• über Telefonbanking / Call-Center/ Internet / SB-Terminal	0,00 EUR
- Wiederaufnahme nach 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.

<sup>1</sup> Bepreisung in Abhängigkeit vom Kontomodell. Siehe Kapitel 3.1

## Höhe der Entgelte

**Hinweise:** Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

Absenderland	Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung
alle Länder	unter 25,00 EUR	5,00 EUR
	unter 50,00 EUR	7,50 EUR
	unter 500,00 EUR	10,00 EUR
	unter 2.500,00 EUR	12,50 EUR
	über 2.500,00 EUR	1,50 ‰ v. Gegenwert, mind. 15,00 EUR
	zzgl. bei Ausführung in Fremdwährung - Courtage	0,25 ‰ vom EUR-Gegenwert, mind. 2,50 EUR, max 100,00 EUR

## 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>1</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

<sup>1</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.

festgesetzten Wechselkurs in Euro um und belastet der Bank einen Euro-Betrag. 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 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 (<https://www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle>). Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird. Die Beschwerde ist in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken – BVR, Schellingstraße 4, 10785 Berlin, Fax: 030 2021-1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.

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