

# Auszug aus dem 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

Die Bank optiert seit 01.01.2012 zur Umsatzsteuer bei Bankdienstleistungen.  
Zusätzlich zu den vereinbarten bzw. üblichen Entgelten wird die darauf entfallende derzeit gültige Umsatzsteuer in Rechnung gestellt.  
Die Bank optiert nur gegenüber Kunden die Ihre Zustimmung zur Option erklärt haben

VR-Bank Altenburger Land eG  
Stand **01.04.2023**

## Inhaltsverzeichnis

3	Privatkonto	3
3.1	Kontoführung	3
3.2	Kontoauszug	3
3.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	4
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	4
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	4
4.2	Lastschriftverkehr	5
4.3	Bargeldauszahlung	6
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	7
4.5	Überweisungsverkehr	10
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	15
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	17
4.8	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	17

### 3 **Privatkonto**

#### 3.1 **Kontoführung**

VR-Giro-Konto – Einzelpreisabrechnung  
- siehe vorvertragliche Entgeltinformation

Buchungsposten werden nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen werden nicht bepreist.

VR-Classic-Konto  
- siehe vorvertragliche Entgeltinformation

Buchungsposten werden nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen werden nicht bepreist.

Das VR-Classic-Konto wird als Basiskonto gemäß Zahlungskontengesetz angeboten.

VR-Komfort-Konto  
- siehe vorvertragliche Entgeltinformation

Das VR-Komfort-Konto wird als Basiskonto gemäß Zahlungskontengesetz angeboten.

VR-Standard-Konto  
- siehe vorvertragliche Entgeltinformation

Buchungsposten werden nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen werden nicht bepreist.

VR-OnlineKonto  
- siehe vorvertragliche Entgeltinformation

Buchungsposten werden nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen werden nicht bepreist.  
Das VR-OnlineKonto wird nur in Verbindung mit OnlineBanking und elektronischem Postfach angeboten. Bei Nutzung weiterer Produkte (z.B.: Kreditkarte, Bankdepot, Depot Union Investment) ist die Nutzung der elektronischen Kommunikation erforderlich

Das VR-OnlineKonto wird als Basiskonto gemäß Zahlungskontengesetz angeboten.

#### 3.2 **Kontoauszug**

durch Kontoauszugdrucker <sup>1</sup>	- EUR
durch KontoauszugOnline (elektronischer Kontoauszug)	- EUR
Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen <sup>2</sup>	0,50 EUR
Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 90 Tagen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall <sup>3</sup>	- EUR

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

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

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

Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussdublikats auf Verlangen des Kunden<sup>4</sup>

- maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) 6,50 EUR
- manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist) 13,00 EUR

### 3.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

--	--

## 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): VR-Bank Altenburger Land eG  
Straße: Altenburger Straße 13  
PLZ/Ort: 04626 Schmölln  
Telefon: 034491 680  
Telefax: 034491 68255  
Internet: www.vrbank-altenburgerland.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>6</sup>

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

#### 4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register<sup>7</sup>

Amtsgericht Jena  
Gen.- Reg.- Nr. 200 020

#### 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.

<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 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

Vereinbarung über den Einzug von Forderungen durch Lastschriften	Ohne USt.-Option/ mit USt.- Option
	1,00 EUR 1,19 EUR
	pro Konto und Monat

##### 4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

###### 4.2.1.1 Ausführungsfristen

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

###### 4.2.1.2 Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	Ohne USt.-Option/ mit USt.- Option
	1,50 EUR 1,78 EUR

##### 4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

###### 4.2.2.1 Ausführungsfristen

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

###### 4.2.2.2 Entgelte

Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	Ohne USt.-Option/ mit USt.- Option
	5,00 EUR 5,95 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,50 EUR 1,78 EUR
Jährliche Verwaltungsgebühr für bestehende Mandate	5,00 EUR 5,95 EUR

4.3

**Bargeldauszahlung**

**Hinweise:**

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für Bargeldauszahlungen werden

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

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

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

<b>mit girocard/VR-ServiceCard (Debitkarte)</b>	am Schalter	am Geldautomaten
- bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz:	entfällt	- EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU <sup>8</sup> und den EWR-Staaten <sup>9</sup> , die ein direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen im girocard-System in Euro	entfällt	entfällt
- Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Maestro/V PAY) in Euro	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 3,00 EUR
- bei inländischen KI und KI in der EU <sup>10</sup> und den EWR-Staaten <sup>11</sup> , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können:		
- Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/V PAY) in Euro	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 3,00 EUR
- bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 3,00 EUR
- bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	entfällt	1 % vom Umsatz mind. 3,00 EUR

<sup>8</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>9</sup> EWR-Staaten (EU-Staaten sowie Island, Liechtenstein und Norwegen).

<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).

mit Mastercard/Visa Card (Kreditkarte) mit Mastercard/Visa Card (Debitkarte)	am Schalter	am Geldautomaten
- im Inland und Ausland  (zzgl. 1 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz <sup>12</sup> bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten)	3 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR	2 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR
Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.		

#### 4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

##### 4.4.1 Debitkarten

##### 4.4.1.1 girocard

- girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr		10,00 EUR
- Ersatzkarte <sup>13</sup>		10,00 EUR
- digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr		- EUR
- Ersatzkarte <sup>14</sup>		- EUR
- girocard Maestro – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr		10,00 EUR
- Ersatzkarte <sup>15</sup>		10,00 EUR
- girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr		10,00 EUR
- Ersatzkarte <sup>16</sup>		10,00 EUR
Auslandseinsatz <sup>17</sup> beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>18</sup>	1,00 % vom Umsatz	mind. 5,00 EUR max. 10,00 EUR

##### 4.4.1.2 VR-ServiceCard

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

<sup>12</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>13</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>14</sup> Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

<sup>15</sup> Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

<sup>16</sup> Wird nur berechnet, wenn der Kunde die Umstände, die zum Ersatz der Karte geführt haben, zu vertreten hat und die Bank nicht zur Ausstellung einer Ersatzkarte verpflichtet ist.

<sup>17</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>18</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

#### 4.4.2 GeldKarte

Aufladen von GeldKarten anderer Kreditinstitute

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

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

• Ersatzkarte <sup>19</sup>	5,00 EUR
- bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
- bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
- bei nachträglicher PIN-Bestellung auf Wunsch des Kunden	5,00 EUR
• zzgl. Versandkosten	
- bei Versendung im Inland	- EUR
- bei Versendung in Europa	5,00 EUR
- bei Versendung weltweit	5,00 EUR
- bei Versendung per Kurier	20,00 EUR
• Auslandseinsatz <sup>20</sup> beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten <sup>21</sup>	1 % vom Umsatz
• Sonstige Serviceleistungen	
- Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden	entfällt
- Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden	entfällt
- Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden <sup>22</sup>	10,00 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden <sup>23</sup>	15,00 EUR
- Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden <sup>24</sup>	15,00 EUR

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

• pro Jahr	25,00 EUR
- ab _____ EUR Umsatz jährlich	entfällt
Digitalisierung der Karte pro Jahr	- EUR

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

• pro Jahr	25,00 EUR
- ab _____ EUR Umsatz jährlich	entfällt
• Zusatzkarte pro Jahr	25,00 EUR
Digitalisierung der Karte pro Jahr	- EUR

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

• pro Jahr	25,00 EUR
- ab _____ EUR Umsatz jährlich	entfällt
• Zusatzkarte pro Jahr	25,00 EUR
Digitalisierung der Karte pro Jahr	- EUR

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

• pro Jahr	entfällt
- ab _____ EUR Umsatz jährlich	entfällt
• Zusatzkarte pro Jahr	entfällt
Digitalisierung der Karte pro Jahr	entfällt

<sup>19</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>20</sup> Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

<sup>21</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

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

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

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



<b>4.4.3.5</b>	<b>ShoppingCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>- ab _____ EUR Umsatz jährlich</li> <li>• Zusatzkarte pro Jahr</li> <li>Digitalisierung der Karte pro Jahr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> </ul>
<b>4.4.3.6</b>	<b>ReiseCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>- ab _____ EUR Umsatz jährlich</li> <li>• Zusatzkarte pro Jahr</li> <li>Digitalisierung der Karte pro Jahr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> </ul>
<b>4.4.3.7</b>	<b>GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>- ab _____ EUR Umsatz jährlich</li> <li>• Zusatzkarte pro Jahr</li> <li>Digitalisierung der Karte pro Jahr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>80,00 EUR</li> <li>entfällt</li> <li>80,00 EUR</li> <li>- EUR</li> </ul>
<b>4.4.3.8</b>	<b>Kartendoppel Standard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard und Visa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>- ab _____ EUR Umsatz jährlich</li> <li>• Zusatzkarte pro Jahr</li> <li>Digitalisierung der Karte pro Jahr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> </ul>
<b>4.4.3.9</b>	<b>VR-GoldKombi – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard und Visa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>- ab _____ EUR Umsatz jährlich</li> <li>• Zusatzkarte pro Jahr</li> <li>Digitalisierung der Karte pro Jahr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>130,00 EUR</li> <li>entfällt</li> <li>130,00 EUR</li> <li>- EUR</li> </ul>
<b>4.4.3.10</b>	<b>VISA PLATINUM – Ausgabe einer Kreditkarte (Visa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>- ab _____ EUR Umsatz jährlich</li> <li>• Zusatzkarte pro Jahr</li> <li>Digitalisierung der Karte pro Jahr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> </ul>
<b>4.4.3.11</b>	<b>VISA PLATINUM Plus – Ausgabe einer Kreditkarte (Visa)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>- ab _____ EUR Umsatz jährlich</li> <li>• Zusatzkarte pro Jahr</li> <li>Digitalisierung der Karte pro Jahr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> </ul>
<b>4.4.3.12</b>	<b>PremiumCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>- ab _____ EUR Umsatz jährlich</li> <li>• Zusatzkarte pro Jahr</li> <li>Digitalisierung der Karte pro Jahr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> <li>entfällt</li> </ul>
<b>4.4.3.13</b>	<b>Basic44 – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro Jahr</li> <li>- ab _____ EUR Umsatz jährlich</li> <li>Digitalisierung der Karte pro Jahr</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>30,00 EUR</li> <li>entfällt</li> <li>- EUR</li> </ul>

#### 4.4.3.14 BusinessCard Basic – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

- pro Jahr 30,00 EUR
  - ab \_\_\_\_\_ EUR Umsatz jährlich entfällt
  - Zusatzkarte pro Jahr 30,00 EUR
- Digitalisierung der Karte pro Jahr - EUR

#### 4.4.3.15 BusinessCard Classic – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

- pro Jahr 30,00 EUR
  - ab \_\_\_\_\_ EUR Umsatz jährlich entfällt
  - Zusatzkarte pro Jahr 30,00 EUR
- Digitalisierung der Karte pro Jahr - EUR

#### 4.4.3.16 BusinessCard Plus – Ausgabe einer Kreditkarte (Visa)

- pro Jahr entfällt
  - ab \_\_\_\_\_ EUR Umsatz jährlich entfällt
- Digitalisierung der Karte pro Jahr - EUR

#### 4.4.3.17 Weitere Kartenprodukte

--	--

#### 4.4.4 Ausführungsfrist

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

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

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

#### 4.4.5 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

- Zurücksetzen des Fehlbedienungszählers bei dreimaliger Falscheingabe durch den Kunden 5,00 EUR
- Aufbringen Firmenlogo bei BusinessCards; einmalig (inkl. USt.) 100,00 EUR

#### 4.5 Überweisungsverkehr

##### 4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums<sup>25</sup> (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen<sup>26</sup>

##### 4.5.1.1 Überweisungsauftrag

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

<sup>25</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>26</sup> Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatische Kuna, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarischer Forint.

#### 4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

Für beleglose Überweisungen:

14:30 Uhr an Geschäftstagen der Bank

Für beleghafte Überweisungen:

Die Überweisung gilt als zugegangen an dem auf die Einreichung folgenden Geschäftstag der Geschäftsstelle.

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>27</sup> Beleghafter Überweisungsauftrag Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos)	max. ein Geschäftstag max. zwei Geschäftstage max. 20 Sekunden
--	--

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

Belegloser Überweisungsauftrag <sup>28</sup> Beleghafter Überweisungsauftrag	max. vier Geschäftstage max. vier Geschäftstage
---	--

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

#### 4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

##### **Hinweise:**

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

#### 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:

<sup>27</sup> Überweisung per Selbstbedienungsterminal, Telefonbanking, Online-Banking, Homebanking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

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

Überweisungsmodalitäten							
Überweisungsart	je Überweisung vom Girokonto					je Überweisung per Zahlschein	als Eilüberweisung zusätzlich
	beleghafte Überweisung	elektronisch übermittelte Überweisung*	per Dauerauftrag	bei formloser Erteilung**	als Echtzeit-Überweisung		
Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank	1,00 EUR	0,15 EUR	0,25 EUR	5,50 EUR	0,15 EUR	5,00 EUR	5,00 EUR
Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister	1,00 EUR	0,15 EUR	0,25 EUR	5,50 EUR	0,15 EUR	5,00 EUR	5,00 EUR
Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	entfällt	entfällt	entfällt	entfällt	entfällt	entfällt	entfällt

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

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

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

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

##### Höhe der Entgelte

Überweisungsbetrag	Konventionelle Abwicklung* EUR	Abwicklung im TIPANET EUR
STP-Zahlung	1,25 ‰ mind. 15,00	7,50
Non-STP-Zahlung	zuzüglich 25,00	7,50

\* Bei Überweisungen in Fremdwährungen wird zusätzlich eine Courtage in Höhe von 0,25 ‰ (mindestens 1,50 Euro) erhoben.

#### 4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

	Ohne USt.-Option/ mit USt.- Option	
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,50 EUR	1,78 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	20,00 EUR	23,80 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	20,00 EUR	23,80 EUR
Dauerauftrag:		
Einrichtung auf Wunsch des Kunden		1,55 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden		1,55 EUR

#### 4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

**Hinweise:**

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Überweisungsgutschrift aus	Konventionelle Abwicklung EUR
Überweisung in Euro innerhalb der Bank	kontomodellabhängig
Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister	kontomodellabhängig
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	siehe 4.5.2.2

#### 4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR<sup>29</sup>) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung<sup>30</sup>) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten<sup>31</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-Überweisungen in Euro beträgt die Ausführungsfrist max. 20 Sekunden.

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

**Hinweise:**

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

<sup>29</sup> Zum Europäischen Wirtschaftsraum gehören derzeit die EU-Staaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

<sup>30</sup> Zum Beispiel US-Dollar.

<sup>31</sup> Drittstaaten sind alle Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (derzeit: Die EU-Mitgliedstaaten Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen).

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

Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung* EUR	Abwicklung im TIPANET EUR
STP-Zahlung	1,25 ‰ mind. 15,00	7,50
Non-STP-Zahlung	zuzüglich 25,00	7,50

\* Bei Überweisungen in Fremdwährungen wird zusätzlich eine Courtage in Höhe von 0,25 ‰ (mindestens 1,50 Euro) erhoben.

#### 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

Überweisungs- betrag	Konventionelle Abwicklung*		Abwicklung im TIPANET	
	0 EUR	1** EUR	0 EUR	1 EUR
STP-Zahlung	1,25 ‰ mind. 15,00	1,25 ‰ mind. 27,50	-	7,50
Non-STP-Zahlung	zuzüglich 25,00	zuzüglich 25,00	-	7,50

\* Bei Überweisungen in Fremdwährungen wird zusätzlich eine Courtage in Höhe von 0,25 ‰ (mindestens 1,50 Euro) erhoben.

\*\* zzgl. eventuell anfallender Kosten Empfängerbank

#### 4.5.2.1.3

### Sonstige Entgelte

	Ohne USt.-Option/ mit USt.-Option	
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	20,00 EUR*	23,80 EUR*
* zzgl. eventuell anfallender Fremdkosten		
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank	1,50 EUR	1,78 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	20,00 EUR	23,80 EUR
Dauerauftrag:		
Einrichtung auf Wunsch des Kunden		1,55 EUR
Änderung auf Wunsch des Kunden		1,55 EUR

#### 4.5.2.2

### Überweisungsgutschriften

#### Entgeltpflichtiger

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

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

#### Hinweis:

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

#### Höhe der Entgelte

##### Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden

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

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

Überweisungsbetrag EUR	Konventionelle Abwicklung EUR
bis zu 50.000,00 zzgl. Avisierung	17,50 7,50
ab 50.000,01 zzgl. Avisierung	1,5 ‰ 7,50

Bei Überweisungen in Fremdwährungen wird zusätzlich eine Courtage in Höhe von 0,25 ‰ (mindestens 1,50 Euro) erhoben.

#### 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>32</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>32</sup> Bulgarischer Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Norwegische Krone, Polnischer Zloty, Rumänischer Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken (als gesetzliches Zahlungsmittel in Liechtenstein), Tschechische Krone, Ungarischer Forint.



#### 4.7

### Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen (<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 Gesetzbuchs, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht 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 <http://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 entgeltpflichtige Dienstleistungen

Zusendung TAN-SMS\*

0,10 EUR/ SMS

\* soweit vom Kunden veranlasst und zur Erteilung eines Zahlungsauftrages verwendet

		Ohne USt.-Option/	mit USt.-Option
Legitimationsverfahren EBICS	- Einrichtung	20,00 EUR	23,80 EUR
	- Personenueanlage/ Produktänderung	10,00 EUR	11,90 EUR
Zahlungsverkehrssoftware ProfiCash – einmalig		100,00 EUR	119,00 EUR
Laufende Unterstützung (ProfiCash/ EBICS) inkl. Fernwartung – pro Monat		10,00 EUR	11,90 EUR
Zahlungsverkehrssoftware VR-Networld – monatlich		1,50 EUR	1,79 EUR
Service vor Ort	- je angefangenen 30 Minutentakt	24,50 EUR	29,15 EUR
	- zzgl. je Kilometer	0,30 EUR	0,36 EUR
Service mittels Fernwartung – je angefangene 30 Minutentakt		15,00 EUR	17,85 EUR
Anbindung Fremdkartenterminal – einmalig		40,00 EUR	47,60 EUR
Belegloser Datenaustausch unter Einschaltung von Service-Rechenzentren per Datenfernübertragung	- Einrichtung	- EUR	- EUR
	- je Konto und Monat	1,00 EUR	1,19 EUR
Abruf von Kontoinformationen unter Einschaltung von Service-Rechenzentren Per Datenfernübertragung	- Einrichtung	- EUR	- EUR
	- je Konto und Monat	1,00 EUR	1,19 EUR
Manuelle Datenfreigabe durch die Bank per Begleitzettel – pro Freigabe		15,00 EUR	17,85 EUR