



Fürstlich Castell'sche Bank

Preis- und Leistungsverzeichnis

Preise für Dienstleistungen im standardisierten Geschäftsverkehr mit privaten Kunden und bei der Erbringung von Zahlungsdiensten, im Scheckverkehr und für Konten mit Geschäftskunden, soweit nicht in der Ergänzung zum Preis- und Leistungsverzeichnis, Preisaushang oder anderen Aushängen enthalten

Inhaltsverzeichnis

1	Sparkonto	5
1.1	Allgemeine Entgelte	5
2	Zinssätze für Einlagen	5
3	Konto	5
3.1	Privatkunde	5
3.1.1	Castell Privatbankkonto	5
3.1.2	Castell Servicekonto	5
3.1.3	Castell Basiskonto	6
3.1.4	Castell Junge Leute Konto	6
3.1.5	Castell Tagesgeldkonto	6
3.1.6	Castell Fremdwährungskonto	6
3.1.7	Castell Wertpapierkonto	6
3.2	Geschäftskunde	7
3.2.1	Castell Geschäftskonto	7
3.2.2	Geschäftskonto 3-Monats-Euribor	7
3.2.3	Geschäftskonto Fremdwährung	7
3.2.4	Wertpapierkonto gewerblich	7
3.3	Kontoauszug	7
4	Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden	8
4.1	Allgemeine Informationen zur Bank	8
4.1.1	Name und Anschrift der Bank	8
4.1.2	Zuständige Aufsichtsbehörden	8
4.1.3	Eintragung im Handelsregister	8
4.1.4	Vertragsprache	8
4.1.5	Geschäftstage der Bank	8
4.1.6	Hinweis zur Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß EU-Geldtransferverordnung	9
4.2	Lastschriftverkehr	9
4.2.1	SEPA-Basis-Lastschrift	9
4.2.1.1	Ausführungsfristen	9
4.2.1.2	Entgelte	9
4.2.2	SEPA-Firmen-Lastschrift	9
4.2.2.1	Ausführungsfristen	9
4.2.2.2	Entgelte	9
4.3	Bargeldauszahlung an eigene Kunden	10
4.4	Kartengestützter Zahlungsverkehr	11
4.4.1	Debitkarten	11
4.4.1.1	girocard	11
4.4.2	Mastercard	11
4.4.2.1	Mastercard ClassicCard	11
4.4.2.2	Mastercard GoldCard	11
4.4.2.3	Mastercard BusinessCard	11
4.4.3	Ausführungsfrist	12
4.5	Überweisungsverkehr	12
4.5.1	Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen	12
4.5.1.1	Überweisungsauftrag	12
4.5.1.1.1	Annahmefrist(en) für Überweisungen	12
4.5.1.1.2	Ausführungsfristen	12
4.5.1.1.3	Entgelte für die Ausführung von Überweisungen	12
4.5.1.1.3.1	Überweisung in der Kontowährung	13
4.5.1.1.3.2	Überweisung in einer anderen Währung als der Kontowährung	13
4.5.1.1.4	Sonstige Entgelte	13
4.5.1.2	Entgelte bei Überweisungsgutschriften	14

4.5.2	Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten)	14
4.5.2.1	Überweisungsaufträge	14
4.5.2.1.1	Ausführungsfristen	14
4.5.2.1.2	Entgelte für die Ausführung von Überweisungen	14
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)	14
4.5.2.1.2.2	Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten)	15
4.5.2.1.3	Sonstige Entgelte	16
4.5.2.2	Überweisungsgutschriften	16
4.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	17
4.6.1	Fremdwährungsgeschäfte ohne kartengebundene Zahlungsvorgänge	17
4.6.2	Fremdwährungsgeschäfte im Zusammenhang mit kartengebundenen Zahlungsvorgängen	17
4.6.2.1	Zahlungsvorgänge innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in einer EWR-Währung	17
4.6.2.2	Zahlungsvorgänge innerhalb des EWR in Währungen eines Staates außerhalb des EWR	17
4.7	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	18
5	Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden	18
5.1	Allgemein	18
5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	19
5.2.1	per Verrechnungsscheck in % vom Scheckbetrag	19
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift) in % vom Scheckbetrag	19
5.3.1	Auslandschecks	19
5.3.2	Reisescheck-Ankauf	19
5.4	Wertstellungen im Scheckverkehr	20
5.4.1	bei Gutschriften	20
5.4.2	bei Belastungen	20
5.5	Auslands- und Reiseschecks	20
5.6	Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften	20
6	Kredite	21
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	21
6.1.1	bei der Kreditbearbeitung	21
6.1.2	bei der Sicherheitenbearbeitung	21
6.2	Avale	21
6.3	Weitere entgeltspflichtige Dienstleistungen	21
7	Auskünfte	22
8	Wertpapiergeschäft	23
8.1	Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft) im Transaktionsmodell	23
8.1.1	Kauf und Verkauf	23
8.1.2	Erwerb und Rückgabe von Investmentanteilen (außerbörslich)	23
8.1.3	Ausführung von Fondssparplänen	24
8.2	Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung im Transaktionsmodell	24
8.2.1	Entgelt für die Verwahrung von Wertpapieren (inkl. USt.)	24
8.2.2	Kapitalveränderungen	24
8.2.3	Ausübung von Options- und Wandelrechten im In- und Ausland	24
8.2.4	Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt.)	24
8.2.5	Bearbeitung von Kundenaufträgen im Zusammenhang mit Kapitalertrag- und Körperschaftsteuern sowie ausländischen Quellensteuern (inkl. USt.)	24
8.2.6	Auf Kundenwunsch Erstellung von Depotaufstellungen und -zeitschriften (inkl. USt.)	25
8.2.7	Weitere Dienstleistungen (inkl. USt.)	25
8.3	Pauschalmodell für die Vermögensbetreuung bzw. die Vermögensverwaltung (inkl. USt.)	25
8.3.1	Vergütung im Pauschalmodell	25
8.3.2	Berechnung der Vergütung im Pauschalmodell	25
9	Devisenkassageschäfte in % vom Eurogegenwert	25
10	Sonstiges	25
11	Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit	27

1	Sparkonto	
1.1	Allgemeine Entgelte	
	Kennwortvereinbarung für Sparkonten	entgeltfrei
	Bereitstellung eines zusätzlichen Kontoauszuges bei Loseblatt-Sparurkunden auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR (zzgl. Porto)
	Verlusterklärung eines Sparbuchs	20,00 EUR
	Mietkaution auf den Namen des Vermieters – Erstellung der Vertragsunterlagen zur Verpfändung	20,00 EUR
2	Zinssätze für Einlagen	
	siehe Preisaushang	
	Entgelt für die Verwahrung von Einlagen (Freibetrag 250.000 €, kontobezogen)	Satz der Einlagefazilität der EZB*
	(*Berechnungsmethode: Satz der Einlagefazilität auf den den Freibetrag überschreitenden täglichen Habenstand im abgelaufenen Monat. Es erfolgt eine taggenaue Abrechnung zum Monatsultimo.)	
3	Konto	
3.1	Privatkunde	
3.1.1	Castell Privatbankkonto	
	Kontoführung - Monatliches Entgelt:	11,50 EUR
	Folgende Leistungen umfasst das Monatsentgelt:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Kontoführung • Ausgabe einer Debitkarte - girocard Maestro (bis zu zwei Karten) • Ausgabe einer Kreditkarte - Mastercard ClassicCard (bis zu zwei Karten) • Daueraufträge (Einrichtung, Änderung, Ausführung) • Ausgestellte Schecks • Eingereichte Schecks (Inland) • Lastschriften (Belastungen) • Gutschrift einer Überweisung (Inlands- und SEPA-Überweisungen) • Überweisungen auf Vordrucken (Inlands- und SEPA-Überweisung) • Push-TAN 	
3.1.2	Castell Servicekonto	
	Kontoführung - Monatliches Entgelt:	7,95 EUR
	Folgende Leistungen umfasst das Monatsentgelt:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Kontoführung • Push-TAN 	

- 3.1.3 Castell Basiskonto**
 Kontoführung - Monatliches Entgelt: 7,95 EUR
- Folgende Leistungen umfasst das Monatsentgelt:
- Kontoführung
 - Push-TAN
- 3.1.4 Castell Junge Leute Konto**
 Kontoführung - Monatliches Entgelt: entgeltfrei
 (Nutzung bis zur Vollendung des 25. Lebensjahres möglich)
- Folgende Leistungen umfasst das Monatsentgelt:
- Kontoführung
 - Ausgabe einer Debitkarte - girocard Maestro (eine Karte)
 - Daueraufträge (Einrichtung, Änderung, Ausführung)
 - Ausgestellte Schecks
 - Eingereichte Schecks (Inland)
 - Lastschriften (Belastungen)
 - Gutschrift einer Überweisung (Inlands- und SEPA-Überweisungen)
 - Push-TAN
- 3.1.5 Castell Tagesgeldkonto***
 Kontoführung - Monatliches Entgelt: 6,00 EUR
- Folgende Leistungen umfasst das Monatsentgelt:
- Kontoführung
 - Push-TAN
- Dieses Konto dient ausschließlich der Geldanlage und ist nicht zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs zugelassen.
- * ehemals Castell Geldmarktkonto
- 3.1.6 Castell Fremdwährungskonto**
 Kontoführung - Monatliches Entgelt: 15,00 EUR
- Zurzeit beträgt die Guthabensverzinsung für die angebotene Währung USD 1,50 % p. a., für die Währung GBP 1,50 % p. a. sowie für die Währung CHF 0,00 % p. a.
- Konten in nicht genannten Fremdwährungen werden nicht angeboten.
- 3.1.7 Castell Wertpapierkonto**
 Kontoführung - Monatliches Entgelt: 6,00 EUR
- Folgende Leistungen umfasst das Monatsentgelt:
- Push-TAN
 - Ausgabe einer Debitkarte – girocard Maestro (bis zu zwei Karten)
- Konto zur Abwicklung von Wertpapiertransaktionen im Rahmen des Transaktionsmodells

3.2 Geschäftskunde

3.2.1 Castell Geschäftskonto

Kontoführung - Monatliches Entgelt: 12,90 EUR

Folgende Leistungen umfasst das Monatsentgelt:

- Kontoführung
- Ausgabe einer Kreditkarte - Mastercard ClassicCard oder BusinessCard (eine Karte)
- 25 elektronische Buchungen
- Push-TAN

3.2.2 Geschäftskonto 3-Monats-Euribor

Kontoführung - Monatliches Entgelt: 12,90 EUR

Folgende Leistungen umfasst das Monatsentgelt:

- Kontoführung
- Ausgabe einer Kreditkarte - Mastercard ClassicCard oder BusinessCard (eine Karte)
- 25 elektronische Buchungen
- Push-TAN

3.2.3 Geschäftskonto Fremdwährung

Kontoführung - Monatliches Entgelt: 15,00 EUR

Zurzeit beträgt die Guthabensverzinsung für die angebotene Währung USD 1,50 % p. a., für die Währung GBP 1,50 % p. a. sowie für die Währung CHF 0,00 % p. a.

Konten in nicht genannten Fremdwährungen werden nicht angeboten.

3.2.4 Wertpapierkonto gewerblich

Kontoführung - Monatliches Entgelt: 6,00 EUR

Folgende Leistungen umfasst das Monatsentgelt:

- Push-TAN
- Ausgabe einer Debitkarte – girocard Maestro (bis zu zwei Karten)

Konto zur Abwicklung von Wertpapiertransaktionen im Rahmen des Transaktionsmodells.

3.3 Kontoauszug

Bereitstellung eines elektronischen Tages- / Wochen- / Monatsauszugs¹ entgeltfrei

Zusendung eines Kontoauszugs für Privatkonten (je Zustellung)*² (zzgl. Porto) 0,30 EUR

* Hinweis: Die Entgelte werden nicht berechnet, wenn und soweit diese bereits mit dem Gesamtpreis für ein Kontoführungs-Komplettpaket abgegolten sind (siehe Ziffer 3 „Privat- und Geschäftskonten“).

Zusendung eines Kontoauszugs für Geschäftskonten (je Zustellung)³ entgeltfrei zzgl. Porto

Erstellung eines Kontoauszugs- / Rechnungsabschlussdublikats auf Verlangen des Kunden⁴ 10,00 EUR

1 Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontauszugserstellung ist kostenlos.

2 Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt.

3 Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt.

4 Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Fürstlich Castell'schen Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Fürstlich Castell'schen Bank⁵

Name der Bank (Zentrale): Fürstlich Castell'sche Bank, Credit-Casse AG
Straße: Marktplatz 1 / PLZ, Ort: 97070 Würzburg
Telefon: 0931 3083-0 / Telefax: 0931 3083-995980
E-Mail: info@castell-bank.de / Internet: www.castell-bank.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 Aufsichtsbehörden

Für die Zulassung von Kreditinstituten zuständige Aufsichtsbehörde ist die Europäische Zentralbank:
Sonnemannstraße 20, 60314 Frankfurt am Main, Deutschland
(Postanschrift: 60640 Frankfurt am Main, Deutschland)

Die für den Schutz der kollektiven Verbraucherinteressen zuständige Aufsichtsbehörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin):
Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn⁶ bzw. Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main

4.1.3 Eintragung im Handelsregister

Amtsgericht Würzburg HRB 9175⁷

4.1.4 Vertragssprache

Maßgebliche Sprache für die Geschäftsbeziehung zum Kunden ist Deutsch.

4.1.5 Geschäftstage der Fürstlich Castell'schen 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 von

- Sonnabenden,
- Neujahr (01.01.),
- Heilig Drei König (06.01.),
- Karfreitag,
- Ostermontag,
- Tag der Arbeit (01.05.),
- Christi Himmelfahrt,
- Pfingstmontag,
- Fronleichnam,
- Mariä Himmelfahrt (15.08.),
- Tag der Deutschen Einheit (03.10.),
- Allerheiligen (01.11.),
- Heilig Abend (24.12.), Erster Weihnachtsfeiertag (25.12.), Zweiter Weihnachtsfeiertag (26.12.),
- Silvester (31.12.) und
- Werktagen, an denen die kontoführende Stelle der Bank wegen lokaler Besonderheiten (z. B. Fasching) oder außergewöhnlicher Ereignisse geschlossen hat und dies im Außenbereich der Geschäftsstelle rechtzeitig vorher bekannt gemacht wurde.

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

⁵ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

⁶ Änderungen ergeben sich aus unserer Geschäftskorrespondenz und dem Kontoauszug.

⁷ 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 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

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 Ziffer 3 "Privat- und Geschäftskonten").

4.2.1 SEPA-Basis-Lastschrift

4.2.1.1 Ausführungsfristen

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Lastschriftbetrag spätestens innerhalb maximal eines Geschäftstages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.2.1.2 Entgelte

Lastschrifteinlösung	0,35 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,00 EUR

4.2.2 SEPA-Firmen-Lastschrift

4.2.2.1 Ausführungsfristen

Die Bank ist verpflichtet sicherzustellen, dass der Lastschriftbetrag spätestens innerhalb maximal eines Geschäftstages beim Zahlungsdienstleister des Zahlungsempfängers eingeht. Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.2.2.2 Entgelte

Lastschrifteinlösung	0,35 EUR
Vormerkung der Bestätigung des SEPA-Firmenlastschrift-Mandats	5,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank	1,00 EUR

Bei anderen Kreditinstituten (KI)	am Geldautomaten
mit girocard (Debitkarte)	
bei inländischen KI und KI in der EU ⁸ und den EWR-Staaten ⁹ , die ein direktes Kundenentgelt erheben können	
<ul style="list-style-type: none"> • Verfügungen im girocard-System 	Das Fremdentgelt wird am Automaten des anderen KI angezeigt
<ul style="list-style-type: none"> • Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Maestro / Cirrus) in Euro 	5,00 EUR
bei inländischen KI und KI in der EU ¹⁰ und den EWR-Staaten ¹¹ , die kein direktes Kundenentgelt erheben können:	
<ul style="list-style-type: none"> • Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro / Cirrus) in Euro 	5,00 EUR
bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung	5,00 EUR
bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten	5,00 EUR
mit Mastercard (Kreditkarte)	
Inland und Ausland	<p>2,00 % vom Umsatz mind. 5,50 EUR, wird erst nach 36 Freiposten pro Kartenjahr berechnet</p> <p>(zzgl. 1,00 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz¹² bei Zahlung in Fremdwährung und / oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten)</p> <p>Gegebenenfalls werden Sie durch den Geldautomatenbetreiber mit einem zusätzlichen Entgelt belastet.</p>

8 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).

9 EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

10 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).

11 EWR-Staaten (derzeit: Island, Liechtenstein und Norwegen).

12 Zum Umrechnungskurs siehe Ziffer 4.6 dieses Verzeichnisses.

4.4 Kartengestützter Zahlungsverkehr

4.4.1 Debitkarten

4.4.1.1 girocard

Hinweis: Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden nicht berechnet, wenn und soweit die Debitkarten bereits mit dem Gesamtpreis für ein Kontoführungs-Komplettpaket abgegolten sind (siehe Ziffer 3 „Privat- und Geschäftskonten“).

girocard maestro / Debit Mastercard – Ausgabe einer Karte – pro Jahr	10,00 EUR
Ersatzkarte ¹³	10,00 EUR
PIN-Nachbestellung	5,00 EUR

Auslandseinsatz¹⁴ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und / oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten¹⁵ 1,00 % vom Umsatz

4.4.2 Mastercard Kreditkarte

Hinweis: Die nachfolgend aufgeführten Entgelte werden nicht berechnet, wenn und soweit die Kreditkarten bereits mit dem Gesamtpreis für ein Kontoführungs-Komplettpaket abgegolten sind (siehe Ziffer 3 „Privat- und Geschäftskonten“).

Ersatzkarte ¹⁶	15,00 EUR
zzgl. Versandkosten bei Versendung per Kurier	10,00 EUR

Auslandseinsatz¹⁷ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und / oder bei Zahlung in einem in einem Land außerhalb der EWR-Staaten¹⁸ 1,00 % vom Umsatz

Sonstige Serviceleistungen:

Bereitstellung eines Notfall-Bargeldvorschusses weltweit auf Wunsch des Kunden und Bereitstellung einer beschleunigten Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden (erfolgt über die Kreditkartengesellschaft)	fremdes Entgelt
Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden ¹⁹	5,00 EUR
Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden ²⁰	10,00 EUR
Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden ²¹	10,00 EUR

4.4.2.1 Mastercard ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte

Hauptkarte pro Jahr	33,00 EUR
---------------------	-----------

4.4.2.2 Mastercard GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte

Hauptkarte pro Jahr	85,00 EUR
---------------------	-----------

4.4.2.3 Mastercard BusinessCard – Ausgabe Kreditkarte

Hauptkarte pro Jahr	33,00 EUR
---------------------	-----------

13 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.

14 Zum Umrechnungskurs siehe Ziffer 4.6 dieses Verzeichnisses.

15 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.

16 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.

17 Zum Umrechnungskurs siehe Ziffer 4.6 dieses Verzeichnisses.

18 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.

19 Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

20 Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

21 Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

4.4.3 Ausführungsfrist

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

Geschäftsvorfall	Ausführungsfrist
Kartenzahlungen in Euro innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR)	maximal ein Geschäftstag
Kartenzahlungen innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) in einer anderen EWR-Währung als Euro	maximal 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 Wirtschaftsraums²² (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

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

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

15:00 Uhr an Geschäftstagen der Bank

Für Echtzeit-Überweisungsaufträge 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:

- Elektronischer Überweisungsauftrag²³ maximal ein Geschäftstag
- Beleghafter Überweisungsauftrag maximal zwei Geschäftstage
- Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos) maximal 20 Sekunden

Überweisungen in anderen EWR-Währungen:

- Elektronischer Überweisungsauftrag²⁴ maximal vier Geschäftstage
- Beleghafter Überweisungsauftrag maximal 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 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 Ziffer 3 "Privat- und Geschäftskonten").

22 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.

23 Überweisung per Online-Banking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

24 Überweisung per Online-Banking 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:

Entgelt je Überweisung mit IBAN in EURO vom Girokonto ²⁵					
beleghafte	elektronische ²⁶	Dauerauftrag	Echtzeit-Überweisungsauftrag (beleglos)	bei formloser Erteilung (zusätzlich)	als Eilüberweisung (zusätzlich)
2,50 EUR	0,08 EUR	0,35 EUR	0,35 EUR	5,00 EUR	10,00 EUR

Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet

1,50‰
mind. 12,50 EUR

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

Überweisung in EWR-Währung	1,50‰ mind. 12,50 EUR
zzgl. Entgelt für Währungskonvertierungen	0,25‰ mind. 2,50 EUR
Ausführung als Eilüberweisung jeweils zusätzlich	20,00 EUR

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines Überweisungsauftrags durch die Bank	1,00 EUR
Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	25,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	60,00 EUR / Std., mind. 30,00 EUR
Dauerauftrag Einrichtung / Wiederaufnahme nach Aussetzung / Änderung auf Wunsch des Kunden	2,00 EUR
* Hinweis: Die Entgelte werden nicht berechnet, wenn und soweit diese bereits mit dem Gesamtpreis für ein Kontoführungs-Komplettpaket abgegolten sind (siehe Ziffer 3 „Privat- und Geschäftskonten“) bzw. wenn die Einrichtung online erfolgt.	
Überweisungsbestätigung	10,00 EUR

25 Wird nur berechnet, wenn Buchungen im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt werden. Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist

26 Überweisung per Online-Banking oder Datenfernübertragung (DFÜ).

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 Ziffer 3 "Privat- und Geschäftskonten").

Überweisung in Euro	0,35 EUR
Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet	1,50 %, mind. 12,50 EUR
zzgl. Entgelt für Währungskonvertierungen	0,25 %, mind. 2,50 EUR

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR²⁷) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung²⁸) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten²⁹)

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

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

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

Bei Echtzeit-Überweisungsaufträgen in EUR 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 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 Ziffer 3 "Privat- und Geschäftskonten").

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:

Zahlungen in anderen Währungen	1,50 %, mind. 12,50 EUR
zzgl. Entgelt für Währungskonvertierungen	0,25 %, mind. 2,50 EUR

27 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.

28 Zum Beispiel US-Dollar.

29 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.)

4.5.2.1.2.2 Überweisungen in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (Drittstaaten)

Entgeltpflichtiger

Bei einer Überweisung kann der Zahler zwischen folgenden Entgeltverteilungen wählen:

- 0 (SHARE): Zahler und Zahlungsempfänger tragen jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte
- 1 (OUR): Zahler trägt alle Entgelte
- 2 (BEN): Zahlungsempfänger trägt alle Entgelte

Hinweis:

Bei der Entgeltweisung „0“ können durch zwischengeschaltete Zahlungsdienstleister und dem 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 in % vom Überweisungsbetrag

Zahlung zu Lasten EUR-Konto in Fremdwährung ³⁰ (SHARE)	1,50 ‰, mind. 12,50 EUR
zzgl. Entgelt für Währungskonvertierungen	0,25 ‰, mind. 2,50 EUR
Zahlung zu Lasten Fremdwährungskonto in Fremdwährung ³¹ (SHARE)	1,50 ‰, mind. 12,50 EUR
BEN-Zahlungen	für Kunden entgeltfrei
OUR-Zahlung wie SHARE Zahlung, zzgl. OUR-Entgelt der Fremdbank	1,50 ‰, mind. 25,00 EUR, maximal 150,00 EUR
Ausführung als Eilüberweisung jeweils zusätzlich	20,00 EUR
Ausführung als Echtzeitüberweisung	0,35 EUR

4.5.2.1.3 Sonstige Entgelte

Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags	60,00 EUR / Std., mind. 30,00 EUR
Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines Überweisungsauftrags durch die Bank	1,00 EUR
Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden	60,00 EUR / Std., mind. 30,00 EUR
Dauerauftrag Einrichtung / Änderung / Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden	2,00 EUR
NON-STP-Verarbeitung von Zahlungen (keine direkte Verarbeitung möglich)	12,50 EUR
Recherchen bei fehlerhaft eingereichten Zahlungsaufträgen	60,00 EUR / Std., mind. 30,00 EUR zzgl. ggf. fremdes Entgelt
Überweisungsbestätigung in Deutsch	10,00 EUR
Überweisungsbestätigung in Englisch	15,00 EUR
Zinsbestätigungen (Einzelbestätigung)	25,00 EUR
Zinsbestätigungen (Jahresbestätigung)	60,00 EUR / Std., mind. 30,00 EUR
SWIFT-Nachrichten im Auftrag des Kunden	30,00 EUR

³⁰ Alle Währungen außer EUR.

³¹ Alle Währungen außer EUR.

4.5.2.2 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 Ziffer 3 "Privat- und Geschäftskonten").

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 (SHARE): Zahler und Zahlungsempfänger tragen jeweils die von ihrem Zahlungsdienstleister erhobenen Entgelte
- 1 (OUR): Zahler trägt alle Entgelte
- 2 (BEN): Zahlungsempfänger trägt alle Entgelte

Hinweise:

Bei der Entgeltweisung „0“ können durch zwischengeschaltete Zahlungsdienstleister und dem 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 in % vom Überweisungsbetrag

Bei den Entgeltweisungen „0“ oder „2“ werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

Geldeingang zu Gunsten EUR-Konto in Fremdwährung ³² (SHARE, BEN)	1,50 ‰, mind. 12,50 EUR
zzgl. Entgelt für Währungskonvertierungen	0,25 ‰, mind. 2,50 EUR
Geldeingang zu Gunsten Fremdwährungskonto in Fremdwährung ³³ (SHARE, BEN)	1,50 ‰, mind. 12,50 EUR
zzgl. fremdes Entgelt	je nach Anfall

32 Alle Währungen außer EUR.

33 Alle Währungen außer 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. Zahlungseingänge 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 11:30 Uhr nicht mehr durchführen kann, rechnet die Bank zu dem am nächsten Handelstag festgesetzten Kurs ab.

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

Die Ermittlung der jeweiligen Devisenkurse findet durch die DZ BANK AG Deutsche Zentralgenossenschaftsbank, Frankfurt am Main einmal an jedem Handelstag beginnend ab 12:00 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 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-Währung³⁴ 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 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 Kurs 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.

34 Stand 01/2021: 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.

4.7 **Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit**

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für den Verbraucher die Möglichkeit, den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches) können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter www.bdb.de abrufbar ist. Die Beschwerde ist schriftlich an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstenaufsichtsgesetzes) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn.

Zudem besteht 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.

5 **Scheckverkehr für Privatkunden und Geschäftskunden**

Hinweise:

Die nachfolgend aufgeführten Entgelte für die Einlösung oder den Einzug von Schecks werden

- nur dann berechnet, wenn die Einlösung oder der Einzug des Schecks im Auftrag des Kunden fehlerfrei durchgeführt wurden; Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist.

- nicht berechnet, wenn und soweit die Einlösung oder der Einzug von Schecks bereits mit dem Entgelt für die Kontoführung abgegolten oder bei einzelnen Kontomodellen abweichend geregelt ist (siehe Ziffer 3 "Privat- und Geschäftskonten").

5.1 **Allgemein**

Vormerkung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
Verlängerung einer Schecksperre auf Wunsch des Kunden	10,00 EUR
Bereitstellung eines unbestätigten Bundesbankschecks	25,00 EUR
Einlösung eines vom Kunden ausgestellten Schecks*	0,35 EUR
Einzug eines vom Kunden eingereichten inländischen Schecks*	2,50 EUR
Einholung einer fehlenden Scheckunterschrift des Ausstellers	10,00 EUR

* Hinweis: Die Entgelte werden nicht berechnet, wenn und soweit die Einlösung oder der Einzug von Schecks bereits mit dem Gesamtpreis für ein Kontoführungs-Komplettpaket abgegolten ist (siehe Ziffer 3.1 „Kontoführung“).

5.2	Zahlungen in das Ausland (Scheckvorlage)	
5.2.1	per Verrechnungsscheck in ‰ vom Scheckbetrag	
	Einlösung Euro-Scheck zu Lasten EUR-Konto	1,50 ‰, mind. 12,50 EUR
5.3	Zahlungen aus dem Ausland (Scheckgutschrift) in ‰ vom Scheckbetrag	
5.3.1	Auslandsschecks	
	Einreichung Fremdwährungsscheck ³⁵ zu Gunsten Fremdwährungskonto	1,50 ‰, mind. 12,50 EUR zzgl. fremdes Entgelt
	Einreichung Fremdwährungsscheck ³⁶ zu Gunsten EUR-Konto	1,50 ‰, mind. 12,50 EUR
	zzgl. Entgelt für Währungskonvertierungen	0,25 ‰, mind. 2,50 EUR zzgl. fremdes Entgelt
	Einreichung EUR-Scheck zu Gunsten EUR-Konto	1,50 ‰, mind. 12,50 EUR zzgl. fremdes Entgelt
	Einreichung Auslandsscheck per Inkassoverfahren	30,00 EUR zzgl. o. a. Entgelte
5.3.2	Reisescheck-Ankauf	Stückpreis 1,00 EUR

³⁵ Alle Währungen außer EUR und GBP.

³⁶ Alle Währungen außer EUR und GBP.

5.4 Wertstellungen im Scheckverkehr

5.4.1 bei Gutschriften

Scheckeinreichung eigenes Kreditinstitut	am Tag der Buchung
Scheckeinreichung fremdes Kreditinstitut	bei Vorlage zzgl. zwei Geschäftstage
Scheckeinreichung ausländisches Kreditinstitut	bei Vorlage zzgl. fünf Geschäftstage
aus Scheckrückgabe wegen fehlender Deckung auf dem Konto des Scheckausstellers bzw. Zahlungspflichtigen	am Tag der Belastung

5.4.2 bei Belastungen

Scheck	am Tag der Belastungsbuchung für die Bank
Scheckrückgabe zu Lasten des Zahlungsempfängers	am Tag der Wertstellung der ursprünglichen Gutschrift

5.5 Auslands- und Reiseschecks

Schecks in EUR	4 Geschäftstage
Schecks in USD, GBP, CHF, NOK, DKK, SEK	5 Geschäftstage
Schecks in CAD	6 Geschäftstage
Schecks in AUD, HKD, JPY	7 Geschäftstage
Schecks in NZD	9 Geschäftstage

Belastungen aus nicht eingelösten Schecks erfolgen analog der Wertstellung der jew. Fremdbank.

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. Zahlungseingänge 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 11:30 Uhr nicht mehr durchführen kann, rechnet die Bank zu dem am nächsten Handelstag festgesetzten Kurs ab.

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

Die Ermittlung der jeweiligen Devisenkurse findet durch die DZ BANK AG Deutsche Zentralgenossenschaftsbank, Frankfurt am Main einmal an jedem Handelstag beginnend ab 12:00 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 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.

6	Kredite	
6.1	Sonderleistungen im Kreditgeschäft	
6.1.1	bei der Kreditbearbeitung	
	Zinsbescheinigung auf Wunsch des Kunden pro Konto (Zweitschrift)	25,00 EUR
	zusätzlicher Zins- / Tilgungsplan ³⁷	25,00 EUR
	außerplanmäßige Kreditlinienbescheinigung auf Wunsch des Kunden pro Konto	25,00 EUR
	Ratenänderung auf Wunsch des Kunden	60,00 EUR / Std., mind. 60,00 EUR
	Finanzierungsbestätigung gegenüber Dritten	60,00 EUR / Std., mind. 60,00 EUR
	Berechnung einer Vorfälligkeitsentschädigung bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen ³⁸ sowie vor dem 21. März 2016 abgeschlossenen Immobilien-Verbraucherdarlehensverträgen je Darlehenskonto ³⁹	150,00 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)	25,00 EUR
	Einsichtnahme in ein Register (z. B. Handelsregister, Vereinsregister, Güterstandsregister) oder Einholung eines Registerauszugs im Auftrag des Kunden (zzgl. anfallender Registergebühren, soweit gesetzlich zulässig)	25,00 EUR
	Austausch von Sicherheiten im Auftrag des Kunden (wird im Einzelfall nach Aufwand berechnet, zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	60,00 EUR / Std., mind. 60,00 EUR
	Rangänderung bei einem Grundpfandrecht im Auftrag des Kunden (zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	60,00 EUR / Std., mind. 60,00 EUR
	sonstige Erklärungen im Zusammenhang mit Grundpfandrechten, ohne dass eine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung der Bank dazu besteht (zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	60,00 EUR / Std., mind. 60,00 EUR
6.2	Avale	
	Bearbeitungsentgelt	50,00 EUR
	Provision	2,50 % p. a.
6.3	Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen	
	Finanzierungsberatung	0,50 % vom Gesamtfinanzierungsbetrag
	Treuhänderische Verwahrung und Verwaltung von Grundpfandrechten	100,00 EUR p. a.
	Bereitstellungsprovision für den nicht in Anspruch genommenen Teil der Betriebsmittelkreditlinie*	1,80 % p. a.
	(*Berechnungsmethode: taggenaue Berechnung auf den jeweiligen valutarischen Tagesendsaldo; die Belastung erfolgt monatlich im Rahmen der für den Betriebsmittelkredit vereinbarten Zinsabschlüsse)	

37 Wird nicht berechnet bei befristeten Verbraucherdarlehen.

38 Die Höhe des angegebenen Berechnungsentgeltes ist bei Allgemein-Verbraucherdarlehensverträgen nach § 502 Abs. 3 BGB begrenzt.

39 Dem Kunden bleibt in jedem Fall der Gegenbeweis vorbehalten, dass kein oder ein geringerer Schaden verursacht wurde. Wird auf der Grundlage der vorgenommenen Berechnung das Darlehen abgelöst, wird das Entgelt auf die Vorfälligkeitsentschädigung angerechnet.

7

Auskünfte

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

Bankauskunft im Inland	25,00 EUR
Sonstige eingeholte Auskünfte (zzgl. Auslagen soweit gesetzlich zulässig)	50,00 EUR
Kontoauskünfte für Service-Rechenzentren	10,00 EUR

8 Wertpapiergeschäft

8.1 Ausführung und Abwicklung von Kundenaufträgen zum Kauf oder Verkauf von Wertpapieren (Kommissionsgeschäft) im Transaktionsmodell

8.1.1 Kauf und Verkauf

Ausführung im In- und Ausland				
Wertpapierart	1,00 % vom Kurswert, mind. 75,00 EUR	0,50 % vom Kurswert, mind. 75,00 EUR	fremdes Entgelt	Online-Brokerage Provision 0,50 % vom Kurswert, mind. 37,50 EUR
Aktien	X			X
Optionsscheine	X			X
Wandelanleihen / Optionsanleihen	X			X
Genussscheine / Genussrechte	X			X
Zertifikate	X			X
Investmentanteile über Börse	X			X
Verzinsliche Wertpapiere. Zerobonds		X		X
Bezugsrechte / Teilrechte, Aktienspitzen	reduziertes Mindestentgelt von 5,00 EUR			reduziertes Mindestentgelt von 5,00 EUR

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, -änderung und -streichung je Auftrag entgeltfrei

8.1.2 Erwerb und Rückgabe von Investmentanteilen (außerbörslich)

	eigenes Entgelt	Online-Brokerage Entgelt	fremdes Entgelt
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag	erfolgt zum jeweiligen Ausgabekurs der Fondsgesellschaft	Erfolgt zum jeweiligen Ausgabekurs der Fondsgesellschaft	25,00 EUR*
Erwerb von Investmentanteilen ohne Ausgabeaufschlag	1,00 % vom Kurswert, mind. 75,00 EUR	0,50 % vom Kurswert, mind. 37,50 EUR	25,00 EUR*
Rücknahme von Investmentanteilen	1,00 % vom Kurswert, mind. 75,00 EUR*	0,50 % vom Kurswert, mind. 37,50 EUR*	25,00 EUR*

* ausgenommen hauseigene Investmentanteile (entgeltfrei)

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.

8.1.3 Ausführung von Fondssparplänen

Soweit bei der regelmäßigen Ausführung die Sparplanraten nicht ausreichen, um volle Stücke zu erwerben, werden entsprechende Bruchstücke in bis zu vier Dezimalstellen nach dem Komma erworben. Dabei ggf. entstehende Rundungsdifferenzen können dazu führen, dass der Gegenwert der gelieferten Anteile die eingezogene Sparplanrate geringfügig unter- bzw. überschreitet. Derartige Rundungsdifferenzen gehen, je nachdem ob auf- oder abgerundet wird, zu Gunsten oder zu Lasten des Kunden und können nicht eingefordert werden. Bruchstücke können weder ausgeliefert noch übertragen werden. Eine außerbörsliche Veräußerung von Bruchstücken ist möglich.

	Entgelt
Erwerb von Investmentanteilen mit Ausgabeaufschlag	Erfolgt zum jeweiligen Ausgabekurs der Fondsgesellschaft
Erwerb von Investmentanteilen ohne Ausgabeaufschlag	2,50 € pro Transaktion/Ausführung

8.2 Dienstleistungen im Rahmen der Verwahrung im Transaktionsmodell

8.2.1 Entgelt für die Verwahrung⁴⁰ von Wertpapieren (inkl. USt.)

Die Berechnung erfolgt vierteljährlich zum 31.03. / 30.06. / 30.09. / 31.12. im Nachhinein⁴¹

Alle Wertpapierarten p. a.	0,208 % vom Kurswert
Mindestpreis pro Depot p. a.	29,75 EUR
Mindestpreis pro Bestandsposten pro Quartal	4,00 EUR
Alle hauseigenen Investmentfonds	entgeltfrei

8.2.2 Kapitalveränderungen

Ausübung von Bezugsrechten im In- und Ausland:

- junge Aktien 1,00 % vom Kurswert, mind. 15,00 EUR
- Options-, Wandelanleihen, Genussscheine 1,00 % vom Kurswert, mind. 15,00 EUR

Resteinzahlungen 1,00 % vom Kurswert, mind. 75,00 EUR

8.2.3 Ausübung von Options- und Wandelrechten im In- und Ausland

Trennung von Optionsscheinen gemäß Kundenauftrag (inkl. USt.) entgeltfrei

Ausübung von Rechten aus Optionsscheinen 1,00 % vom Kurswert, mind. 75,00 EUR

Ausübung von Wandelrechten 1,00 % vom Kurswert, mind. 75,00 EUR

8.2.4 Umschreibung und Neueintragung von Namensaktien (inkl. USt.)⁴²

Auftrag entgeltfrei

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

Erstattung ausländischer Quellensteuer gemäß Doppelbesteuerungsabkommen pro Staat und Jahr 29,75 EUR

40 Gilt für sämtliche Verwahrarten: Girosammelverwahrung, Streifbandverwahrung, Wertpapierrechnung

41 Bei unterjähriger Depotauflösung entsprechende Berechnung pro rata temporis.

42 Entfällt im Fall eines Kaufs und Verkaufs sowie bei einem Wertpapierausgang.

8.2.6	Auf Kundenwunsch Erstellung von Depotaufstellungen und -zweitschriften (inkl. USt.)	
	Depotaufstellung	entgeltfrei
	Zweitschriften ⁴³	5,95 EUR
8.2.7	Weitere Dienstleistungen (inkl. USt.)	
	Überprüfung von Wertpapierurkunden im Kundenauftrag pro Gattung	5,95 EUR
8.3	Pauschalmodell für die Vermögensbetreuung bzw. die Vermögensverwaltung (inkl. USt.)	
8.3.1	Vergütung im Pauschalmodell	
	Die Vergütung schließt ein:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Entgelt für die Vermögensverwaltung bzw. -betreuung selbst, • Entgelte für die Ausführung von Kommissionsgeschäften, • Etwaige Ausgabeaufschläge bei Erwerb von Investmentfonds oder anderen Wertpapieren, soweit die Bank Ausgabeaufschläge erhält sowie • Entgelte für die Kontoführung und die Depotverwahrung der unter Vermögensverwaltung bzw. -betreuung stehenden Vermögenswerte. 	
	Der Kunde trägt die bei den einzelnen Geschäften anfallenden Steuern, Courtagen, fremde Transaktionskosten (z. B. Pauschale der Börse) und sonstige fremde Kosten.	
8.3.2	Berechnung der Vergütung im Pauschalmodell	
	Die Berechnung erfolgt vierteljährlich zum 31.03. / 30.06. / 30.09. / 31.12. im Nachhinein.	
	Vergütung im Pauschalmodell (alle Wertpapierarten) p. a.	
	<ul style="list-style-type: none"> • in der Vermögensbetreuung • in der Vermögensverwaltung 	1,785 % vom Kurswert 1,428 % vom verwalteten Vermögen
	Alle hauseigenen Investmentfonds	entgeltfrei
	Mindestvergütung	44,63 EUR
9	Devisenkassageschäfte in ‰ vom Eurogegenwert	
	Abwicklung bei Fälligkeit	1,50 ‰, mind. 12,50 EUR
	Entgelt für Währungskonvertierung	0,25 ‰, mind. 2,50 EUR
10	Sonstiges	
	Saldenbestätigung im Auftrag des Kunden außerhalb des vereinbarten Abrechnungsturnus	
	<ul style="list-style-type: none"> • inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr- / Verwaltungsgeschäft) pro Depot/Konto • ansonsten pro Konto 	17,95 EUR 15,00 EUR
	Nachforschungen (im Auftrag des Kunden ausgeführt oder aufgrund von durch den Kunden zu vertretende Umstände veranlasst)	
	<ul style="list-style-type: none"> • inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr- / Verwaltungsgeschäft) • ansonsten 	71,40 EUR / Std., mind. 35,70 EUR 60,00 EUR / Std., mind. 30,00 EUR
	Vertrag zugunsten Dritter	
	<ul style="list-style-type: none"> • inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr- / Verwaltungsgeschäft) • ansonsten 	35,70 EUR 30,00 EUR

⁴³ Soweit durch den Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

Aufgebotsverfahren (zzgl. Auslagen, soweit gesetzlich zulässig)	
• inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr- / Verwaltungsgeschäft)	71,40 EUR / Std., mind. 35,70 EUR
• ansonsten	60,00 EUR / Std., mind. 30,00 EUR
Ertragnisaufstellung	
• inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr- / Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
• ansonsten	20,00 EUR
Kontosperre im Auftrag des Kunden	
• inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr- / Verwaltungsgeschäft)	5,95 EUR
• ansonsten	5,00 EUR
Adressennachforschung (soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht) ⁴⁴	
• inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr- / Verwaltungsgeschäft)	29,75 EUR
• ansonsten	25,00 EUR
Mahnung ⁴⁵	
• inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr- / Verwaltungsgeschäft)	entgeltfrei
• ansonsten	entgeltfrei
Kontoumschreibung je Konto (gilt nicht bei Umschreibung nach Kontoinhaber- / Gläubigerwechsel aufgrund einer gesetzlichen Norm, insbesondere auf Erben nach § 1922 BGB oder Grundstückserwerber nach § 566 a BGB)	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)	71,40 EUR / Std., mind. 35,70 EUR
• ansonsten	60,00 EUR / Std., mind. 30,00 EUR
Kurierkosten	12,50 EUR zzgl. fremdes Entgelt
Bescheinigungen für Wirtschaftsprüfer und Steuerberater	
• inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr- / Verwaltungsgeschäft)	71,40 EUR / Std., mind. 59,50 EUR
• ansonsten	60,00 EUR / Std., mind. 50,00 EUR
Sonstige Zinsbescheinigung	60,00 EUR / Std., mind. 30,00 EUR
Zweitschrift der Jahressteuerbescheinigung	
• inkl. USt. im Wertpapiergeschäft (Verwahr- / Verwaltungsgeschäft)	23,80 EUR
• ansonsten	20,00 EUR

44 Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden verursacht wurde.

45 Kostenlos, wenn bei einem Verbraucherkreditvertrag dem Kreditnehmer während seines Vertrages der gesetzliche Verzugszinssatz berechnet wird oder der Kunde erst durch die Mahnung in Verzug gerät.
Dem Kunden bleibt der Gegenbeweis vorbehalten, dass in seinem Fall kein oder nur ein geringerer Schaden durch die Mahnung verursacht wurde.

Außergerichtliches Streitschlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht für den Verbraucher die Möglichkeit, den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen. Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit über einen Zahlungsdienstvertrag (§ 675f des Bürgerlichen Gesetzbuches) können auch Kunden, die keine Verbraucher sind, den Ombudsmann der privaten Banken anrufen. Näheres regelt die „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“, die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter www.bdb.de abrufbar ist. Die Beschwerde ist schriftlich an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V., Postfach 04 03 07, 10062 Berlin, zu richten.

Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdienstrechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstaufsichtsgesetzes) 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 <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.

Zudem besteht die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage einzureichen.