

Auszug aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis (Kapitel 3 u. 4)

3

Privatkonto

3.1

Kontoführung

| Produkt | EUR |
|---|-------|
| Klassik-Konto/Basis-Konto - pro Monat | 2,00 |
| Zuzüglich im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte (Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist) | |
| Bartransaktion (5 Freiposten im Monat) | |
| Bargeldeinzahlung | 0,60 |
| Bargeldauszahlung | |
| > am Schalter | 0,60 |
| > mit der Debitkarte am Geldautomaten | 0,00 |
| Überweisung | |
| Ausführung | |
| > beleghaft | 0,60 |
| > beleglos | |
| - Online-Banking, Homebanking, SB-Terminal | 0,15 |
| - Datenträgeraustausch/Datenfernübertragung | 0,40 |
| - Telefonbanking / telefonisch ohne Telefonbanking / am Schalter | 1,20 |
| - Dauerauftrag | 0,40 |
| Gutschrift einer Überweisung | 0,40 |
| Lastschrift | 0,40 |
| Scheck | |
| Einzug | 0,60 |
| Einlösung | 0,60 |
| mobileTAN/VR-SecureSIGN: Für jede vom Kunden angeforderte SMS [Das Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der mobilen TAN ein vom Kunden autorisierter Zahlungsauftrag oder Wertpapierauftrag ausgeführt worden ist.] | 0,09 |
| Konten von Schülern, Auszubildenden und Studenten sowie Daueraufträge zugunsten eigener Anlagekonten sind zur Zeit gebührenfrei. | |
| Entgelt für die Verwahrung von Einlagen auf Kontokorrentkonten p.a. (sofern einzelvertraglich vereinbart) | 0,30% |
| Online-Konto - pro Monat | 4,00 |
| Zuzüglich im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte (Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist) | |
| Bartransaktion (5 Freiposten im Monat) | |
| Bargeldeinzahlung | 0,60 |
| Bargeldauszahlung | |
| > am Schalter | 0,60 |
| > mit der Debitkarte am Geldautomaten | 0,00 |
| Überweisung | |
| Ausführung | |
| > beleghaft | 1,20 |
| > beleglos | |
| - Online-Banking, Homebanking, SB-Terminal | 0,10 |
| - Datenträgeraustausch/Datenfernübertragung | 0,10 |
| - Telefonbanking / telefonisch ohne Telefonbanking / am Schalter | 2,40 |
| - Dauerauftrag | 0,10 |
| Gutschrift einer Überweisung | 0,10 |
| Lastschrift | 0,10 |
| Scheck | |
| Einzug | 1,20 |
| Einlösung | 1,20 |
| mobileTAN/VR-SecureSIGN: Für jede vom Kunden angeforderte SMS [Das Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der mobilen TAN ein vom Kunden autorisierter Zahlungsauftrag oder Wertpapierauftrag ausgeführt worden ist.] | 0,09 |
| Entgelt für die Verwahrung von Einlagen auf Kontokorrentkonten p.a. (sofern einzelvertraglich vereinbart) | 0,30% |

| | |
|---|-------|
| Komfort-Konto - pro Monat | 7,50 |
| Zuzüglich im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte (Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist) | |
| Bartransaktion | |
| Bargeldeinzahlung | 0,00 |
| Bargeldauszahlung | |
| > am Schalter | 0,00 |
| > mit der Debitkarte am Geldautomaten | 0,00 |
| Überweisung | |
| Ausführung | |
| > beleghaft | 1,20 |
| > beleglos | |
| - Online-Banking, Homebanking, SB-Terminal (40 Freiposten pro Monat) | 0,15 |
| - Datenträgeraustausch/Datenfernübertragung | 0,00 |
| - Telefonbanking / telefonisch ohne Telefonbanking / am Schalter (3-Freiposten pro Monat) | 1,20 |
| - Dauerauftrag | 0,00 |
| Gutschrift einer Überweisung | 0,00 |
| Lastschrift | 0,00 |
| Scheck | |
| Einzug | 0,00 |
| Einlösung | 0,00 |
| mobileTAN/VR-SecureSIGN: Für jede vom Kunden angeforderte SMS [Das Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der mobilen TAN ein vom Kunden autorisierter Zahlungsauftrag oder Wertpapierauftrag ausgeführt worden ist.] | 0,00 |
| Entgelt für die Verwahrung von Einlagen auf Kontokorrentkonten p.a. (sofern einzelvertraglich vereinbart) | 0,30% |
| | |
| Premium-Konto - pro Monat | 13,00 |
| Zuzüglich im Auftrag des Kunden jeweils fehlerfrei ausgeführte (Storno- und Berichtigungsbuchungen wegen fehlerhafter Buchungen werden nicht bepreist) | |
| Bartransaktion | |
| Bargeldeinzahlung | 0,00 |
| Bargeldauszahlung | |
| > am Schalter | 0,00 |
| > mit der Debitkarte am Geldautomaten | 0,00 |
| Überweisung | |
| Ausführung | |
| > beleghaft | 0,00 |
| > beleglos | |
| - Online-Banking, Homebanking, SB-Terminal (40 Freiposten pro Monat) | 0,15 |
| - Datenträgeraustausch/Datenfernübertragung | 0,00 |
| - Telefonbanking / telefonisch ohne Telefonbanking / am Schalter | 0,00 |
| - Dauerauftrag | 0,00 |
| Gutschrift einer Überweisung | 0,00 |
| Lastschrift | 0,00 |
| Scheck | |
| Einzug | 0,00 |
| Einlösung | 0,00 |
| mobileTAN/VR-SecureSIGN: Für jede vom Kunden angeforderte SMS [Das Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der mobilen TAN ein vom Kunden autorisierter Zahlungsauftrag oder Wertpapierauftrag ausgeführt worden ist.] | 0,00 |
| Entgelt für die Verwahrung von Einlagen auf Kontokorrentkonten p.a. (sofern einzelvertraglich vereinbart) | 0,30% |

| | | |
|------------|---|----------|
| 3.2 | Kontoauszug | |
| | durch Kontoauszugdrucker ¹ | 0,00 EUR |
| | Bereitstellung eines Tages-/Wochen-/Monatsauszugs zum Selbstabholen ² | 1,00 EUR |
| | Zusendung der am Kontoauszugdrucker nach 12 Wochen nicht abgerufenen Kontoauszüge auf gesondertes Verlangen des Kunden im Einzelfall ³ | 0,00 EUR |
| | Erstellung eines Kontoauszugs-/Rechnungsabschlussdublikats auf Verlangen des Kunden ⁴ | |
| | • maschinell (soweit bei Auszügen neueren Datums noch möglich) | 5,00 EUR |
| | • manuell (bei Auszügen älteren Datums, wenn systembedingt maschinelle Erstellung nicht mehr möglich ist) | 5,00 EUR |

3.3 Weitere entgeltpflichtige Dienstleistungen

| | |
|---|----------|
| Kontoauszug durch Postzustellung (pro Brief) (auf gesondertes Verlangen des Kunden) | 1,00 EUR |
| Umsatzverdichtung je Seite 0,50 EUR mind. -auf Verlangen des Kunden und soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht- | 3,00 EUR |
| Duplikate Belege / Belegermittlung je Seite 0,50 EUR mind. -auf Verlangen des Kunden und soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht- | 3,00 EUR |
| mobileTAN/VR-SecureSIGN: Für jede vom Kunden angeforderte SMS [Das Entgelt wird nur berechnet, wenn mittels der mobilen TAN ein vom Kunden autorisierter Zahlungsauftrag oder Wertpapierauftrag ausgeführt worden ist.] | 0,09 EUR |

4 Erbringung von Zahlungsdiensten für Privatkunden und Geschäftskunden

4.1 Allgemeine Informationen zur Bank

4.1.1 Name und Anschrift der Bank⁵

Name der Bank (Zentrale): Volksbank Gronau-Ahaus eG
 Straße: Neustraße 42 - 46
 PLZ/Ort: 48599 Gronau
 Telefon: 02562 / 914-0
 Telefax: 02562 / 914-299
 Internet: www.vbga.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 Aufsichtsbehörde⁶

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

4.1.3 Eintragung im Handels-(Genossenschafts)register⁷

Amtsgericht Coesfeld Genossenschaftsregister Nr. 166

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

² Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt; die mit dem Kunden vereinbarte Form der Kontoauszugserstellung ist kostenlos.

³ Rechnungsabschlüsse werden kostenlos erstellt und versandt.

⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

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.

4.1.4 **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.

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

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

4.2 **Lastschriftverkehr**

4.2.1 **SEPA-Basis-Lastschrift**

4.2.1.1 **Ausführungsfristen**

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

4.2.1.2 **Entgelte**

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

2,50 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 | 1,20 EUR |
| Berechtigte Ablehnung der Einlösung einer autorisierten Lastschrift wegen fehlender Kontodeckung durch die Bank | 2,50 EUR |

4.3 Bargeldauszahlung

| Bargeldauszahlung an eigene Kunden | am Schalter | am Geldautomaten |
|---|--|--------------------------------------|
| mit unserer girocard/VR-ServiceCard (Debitkarte) | 0,00 EUR | 0,00 EUR |
| mit unserer Mastercard (Kreditkarte) mit unserer Mastercard (Debitkarte) | entfällt % vom Umsatz mind. _____ EUR | 2,000 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR |
| mit unserer Visa Card (Kreditkarte) mit unserer Visa Card (Debitkarte) | entfällt % vom Umsatz mind. _____ EUR | 2,000 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR |

Bargeldauszahlung an eigene Kunden bei anderen Kreditinstituten (KI)

| mit girocard/VR-ServiceCard (Debitkarte) | am Schalter | am Geldautomaten |
|---|-------------|--------------------------------------|
| - bei teilnehmenden Banken am BankCard ServiceNetz: | entfällt | 0,00 EUR |
| - bei inländischen KI und KI in der EU ⁸ und den EWR-Staaten ⁹ , die ein direktes Kundenentgelt erheben können: | | |
| - Verfügungen im girocard-System in Euro | entfällt | entfällt |
| - Verfügungen in anderen Zahlungssystemen (Maestro/V PAY) in Euro | entfällt | 1,000 % vom Umsatz mind. 4,50 EUR |
| - bei inländischen KI und KI in der EU ¹⁰ und den EWR-Staaten ¹¹ , die <u>kein</u> direktes Kundenentgelt erheben können: | | |
| - Verfügungen in den folgenden Zahlungssystemen (Maestro/V PAY) in Euro | entfällt | 1,000 % vom Umsatz mind. 4,50 EUR |
| - bei KI in der EU und den EWR-Staaten in Fremdwährung | entfällt | 1,000 % vom Umsatz mind. 4,50 EUR |
| - bei KI außerhalb der EU und den EWR-Staaten | entfällt | 1,000 % vom Umsatz mind. 4,50 EUR |

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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern).

⁹ EWR-Staaten (EU-Staaten sowie 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern).

¹¹ 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 | 3,000 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR | 2,000 % vom Umsatz mind. 5,00 EUR |
| (zzgl. 1,000 % vom Umsatz für den Auslandseinsatz ¹² bei Zahlung in Fremdwährung und/oder in einem Land außerhalb der EU und der EWR-Staaten) | | |
| 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 | _____ EUR |
| - Ersatzkarte ¹³ | _____ EUR |
| - digitale girocard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr | _____ EUR |
| - Ersatzkarte ¹⁴ | _____ EUR |
| - girocard Maestro – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr | _____ EUR |
| - Ersatzkarte ¹⁵ | _____ EUR |
| - girocard V PAY – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr | 6,00 EUR |
| - Ersatzkarte ¹⁶ | 6,00 EUR |
| Auslandseinsatz ¹⁷ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ¹⁸ | |
| 1,000 % vom Umsatz | mind. 0,77 EUR max. 3,83 EUR |

4.4.1.2 VR-ServiceCard

| | |
|--|----------|
| VR-ServiceCard – Ausgabe einer Debitkarte – pro Jahr | 6,00 EUR |
|--|----------|

¹² Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

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 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.

¹⁵ 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.

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 Kapitel 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, 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 ¹⁹ | Preis des jeweiligen Kartentyps | EUR |
| - bei Designwechsel per sofort auf Wunsch des Kunden | | dto. EUR |
| - bei Designwechsel zur nächsten Wiederprägung auf Wunsch des Kunden | | entfällt EUR |
| • zzgl. Versandkosten | | |
| - bei Versendung im Inland | | 16,08 EUR |
| - bei Versendung in Europa | | 16,08 EUR |
| - bei Versendung weltweit | | 16,08 EUR |
| - bei Versendung per Kurier | s. "Expressversand" unter Ziffer 4.4.5 | EUR |
| • Auslandseinsatz ²⁰ beim Bezahlen von Waren und Dienstleistungen in Fremdwährung und/oder bei Zahlung in einem Land außerhalb der EWR-Staaten ²¹ | | 1,000 % vom Umsatz |
| • Sonstige Serviceleistungen | | |
| - Bereitstellung Notfall-Bargeldvorschuss weltweit auf Wunsch des Kunden | | entfällt EUR |
| - Bereitstellung beschleunigte Notfall-Ersatzkarte weltweit auf Wunsch des Kunden | | entfällt EUR |
| - Duplikaterstellung einer Umsatzaufstellung auf Verlangen des Kunden ²² | | 10,00 EUR |
| - Anforderung einer Belegkopie, Inland, auf Verlangen des Kunden ²³ | | 10,00 EUR |
| - Anforderung einer Belegkopie, Ausland, auf Verlangen des Kunden ²⁴ | | 20,00 EUR |

4.4.3.1 BasicCard – Ausgabe einer Debitkarte (Mastercard oder Visa)

| | |
|------------------------------------|-----------|
| • pro Jahr | 30,00 EUR |
| - ab 2.000,00 EUR Umsatz jährlich | 22,50 EUR |
| - ab 4.000,00 EUR Umsatz jährlich | 15,00 EUR |
| - ab 6.000,00 EUR Umsatz jährlich | 7,50 EUR |
| - ab 8.000,00 EUR Umsatz jährlich | 0,00 EUR |
| Digitalisierung der Karte pro Jahr | _____ EUR |

4.4.3.2 ClassicCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

| | |
|------------------------------------|--------------|
| • pro Jahr | 30,00 EUR |
| - ab 2.000,00 EUR Umsatz jährlich | 22,50 EUR |
| - ab 4.000,00 EUR Umsatz jährlich | 15,00 EUR |
| - ab 6.000,00 EUR Umsatz jährlich | 7,50 EUR |
| - ab 8.000,00 EUR Umsatz jährlich | 0,00 EUR |
| • Zusatzkarte pro Jahr | entfällt EUR |
| Digitalisierung der Karte pro Jahr | _____ EUR |

¹⁹ 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.

²⁰ Zum Umrechnungskurs siehe Kapitel 4.6 dieses Verzeichnisses.

²¹ 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

²² Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²³ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

²⁴ Soweit durch vom Kunden zu vertretende Umstände verursacht.

4.4.3.3 GoldCard – Ausgabe einer Kreditkarte (Mastercard oder Visa)

| | |
|------------------------------------|--------------|
| • pro Jahr | 84,00 EUR |
| - ab 4.000,00 EUR Umsatz jährlich | 63,00 EUR |
| - ab 8.000,00 EUR Umsatz jährlich | 42,00 EUR |
| - ab 12.000,00 EUR Umsatz jährlich | 21,00 EUR |
| - ab 16.000,00 EUR Umsatz jährlich | 0,00 EUR |
| • Zusatzkarte pro Jahr | entfällt EUR |
| Digitalisierung der Karte pro Jahr | _____ EUR |

4.4.3.4 Weitere Kartenprodukte

| | |
|---|------------|
| BusinessCard (MasterCard oder Visa) - Ausgabe einer Kreditkarte - pro Jahr | 30,00 EUR |
| - ab 1.500,00 EUR Umsatz jährlich | 15,00 EUR |
| - ab 3.000,00 EUR Umsatz jährlich | 0,00 EUR |
| StudentCard (ClassicCard oder BasicCard) - Ausgabe einer Kreditkarte - - Auslandseinsatz: gebührenfrei am Geldautomaten; bei Händlerumsätzen fallen Umrechnungsgebühren an | 0,00 EUR |
| VISA PlatinumCard - Standard - Ausgabe einer Kreditkarte - pro Jahr | 199,00 EUR |
| VISA PlatinumCard - Plus - Ausgabe einer Kreditkarte - pro Jahr | 279,00 EUR |
| Basic44 (Mastercard) - Ausgabe einer Debitkarte - pro Jahr | 30,00 EUR |

4.4.4 Ausführungsfrist

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

| | |
|--|--|
| Kartenzahlungen in Euro innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) | max. 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

| | |
|---|------------|
| Expressversand von Kreditkarten ins Inland (zzgl. Kartengebühr) | 40,00 EUR |
| Expressversand von Kreditkarten ins Ausland (zzgl. Kartengebühr) | 80,00 EUR |
| HBCI-Chipkarte/VR-Networld-Karte - Personalisiert: HBCI-Chipkarte/VR-Networld-Karte | 18,00 EUR |
| -blanko: VR-Networld-Karte | 12,50 EUR |
| nachträgliche PIN-Bestellung (VR-BankCard) auf Wunsch des Kunden | 3,00 EUR |
| Zu 4.4.3.1, 4.4.3.2, 4.4.3.3, 4.4.3.4: Die Preisverringerungen erfolgen über eine Rückerstattung zum vergangenen Kartenjahr. | |
| Zu 4.4.3.4 (Basic44): Hinzufügen eines Firmenlogos (zzgl. MwSt.) | 250,00 EUR |

4.5 Überweisungsverkehr

4.5.1 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums²⁵ (EWR) in Euro oder in anderen EWR-Währungen²⁶

4.5.1.1 Überweisungsauftrag

4.5.1.1.1 Annahmefrist(en) für Überweisungen

| | | |
|---|-------|--------------------------------|
| | 14:15 | Uhr an Geschäftstagen der Bank |
| Filiale Ahaus-Graes jeweils Dienstag, Mittwoch und Freitag | 11:00 | Uhr an Geschäftstagen der Bank |
| Filiale Ahaus-Ottenstein jeweils Mittwoch | 11:00 | Uhr an Geschäftstagen der Bank |
| Filiale Ahaus-Wessum jeweils Mittwoch | 11:00 | Uhr an Geschäftstagen der Bank |
| Filiale Gronau-Epe - Sunhaar jeweils Mittwoch | 11:00 | Uhr an Geschäftstagen der Bank |
| Filiale Heek jeweils Montag | 11:00 | Uhr an Geschäftstagen der Bank |
| Filiale Heek-Nienborg jeweils Mittwoch und Freitag | 11:00 | Uhr an Geschäftstagen der Bank |
| Filiale Legden-Asbeck jeweils Montag, Dienstag und Mittwoch | 11:00 | Uhr an Geschäftstagen der Bank |
| Filiale Metelen jeweils Mittwoch | 11:00 | Uhr an Geschäftstagen der Bank |
| Filiale Schöppingen-Eggerode jeweils Dienstag, Mittwoch und Donnerstag | 11:00 | Uhr an Geschäftstagen der Bank |
| Filiale Vreden-Ellewick jeweils Montag, Dienstag und Mittwoch | 11:00 | Uhr an Geschäftstagen der Bank |

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 ²⁷ | max. ein Geschäftstag |
| Beleghafter Überweisungsauftrag | max. zwei Geschäftstage |

- Überweisungen in anderen EWR-Währungen

| | |
|--|-------------------------|
| Belegloser Überweisungsauftrag ²⁸ | max. vier Geschäftstage |
| Beleghafter Überweisungsauftrag | max. vier Geschäftstage |

Die Geschäftstage der Bank ergeben sich aus der Ziffer 4.1.5.

4.5.1.1.3 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

²⁵ 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

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

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

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

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

4.5.1.1.3.1 Überweisung in der Kontowährung

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

| Überweisungsart | Überweisungsmodalitäten | | | | | je Überweisung per Zahlschein | als Eilüberweisung zusätzlich |
|--|------------------------------|--|-------------------|------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| | je Überweisung vom Girokonto | | | | bei formloser Erteilung** | | |
| | beleg hafte Überweisung | elektronisch übermittelte Überweisung* | per Dauer-auftrag | per Dauerauftrag | | | |
| Überweisung mit IBAN in Euro innerhalb der Bank | 0,60 EUR | 0,15 EUR | 0,40 EUR | 1,20 EUR | entfällt | 10,00 EUR | |
| Überweisung mit IBAN in Euro an einen anderen Zahlungsdienstleister | 0,60 EUR | 0,15 EUR | 0,40 EUR | 1,20 EUR | entfällt | 10,00 EUR | |
| Überweisung mit Kontonummer/Bankleitzahl oder IBAN/BIC, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet | wie 4.5.1.1.3.2 | wie 4.5.1.1.3.2 | wie 4.5.1.1.3.2 | wie 4.5.1.1.3.2 | entfällt | wie 4.5.1.1.3.2 | |

* 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

| Zielland | Überweisungs- betrag | | Konventionelle Abwicklung |
|--|-------------------------|--|---------------------------|
| | bis zu | EUR | EUR |
| Staaten außerhalb der EWR (Drittstaaten) | | 20,00 | 7,00 |
| Staaten außerhalb der EWR (Drittstaaten) | | 8.333,00 | 12,50 |
| Staaten außerhalb der EWR (Drittstaaten) | | 12.500,00 | 1,5 ‰ |
| Staaten außerhalb der EWR (Drittstaaten) | | > 12.500,00 | 1,5 ‰ |
| Zusatzkosten zu 4.5.1.1.3.2 | | Expresszuschlag: | 10,00 |
| | | Coutrage: | 0,25 ‰ |
| | | Korrekturgebüh: | 10,00 EUR |
| | | Zuschlag: | 2,50 EUR |
| | | USD-Pauschale | 6,00 EUR |
| | | Ausführungsbest.: | 20,00 EUR |
| | | Ausführungsbest.: | 25,00 EUR |
| | | Erfassungsgebühr | 5,00 EUR |
| | | | |
| | | Nachfragen / Recherchen auf Verlangen des Kunden und soweit durch vom Kunden zu Vertretende Umstände verursacht. | 60,00 EUR |

4.5.1.1.4 Sonstige Entgelte

| | |
|--|-----------|
| Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank | 0,00 EUR |
| Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags | 10,00 EUR |
| Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden | 20,00 EUR |
| Dauerauftrag: | |
| Einrichtung auf Wunsch des Kunden | 1,20 EUR |
| Änderung auf Wunsch des Kunden | 1,20 EUR |
| Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden | 1,20 EUR |

4.5.1.2 Entgelte bei Überweisungsgutschriften

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

Bei einem Überweisungseingang werden von der Bank folgende Entgelte berechnet:

| Überweisungsgutschrift aus | Überweisungsbetrag | | Konventionelle Abwicklung |
|---|--------------------|---------------|---------------------------|
| | bis zu | EUR | EUR |
| Überweisung in Euro innerhalb der Bank | | unbegrenzt | Buchungsposten |
| Überweisung in Euro von einem anderen Zahlungsdienstleister | | unbegrenzt | Buchungsposten |
| Überweisung, die auf eine andere Währung eines EWR-Mitgliedstaates lautet | | wie 4.5.2.1.2 | wie 4.5.2.1.2 |

4.5.2 Überweisungen innerhalb Deutschlands und in andere Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR²⁹) in Währungen eines Staates außerhalb des EWR (Drittstaatenwährung³⁰) sowie Überweisungen in Staaten außerhalb des EWR (Drittstaaten³¹)

4.5.2.1 Überweisungsaufträge

4.5.2.1.1 Ausführungsfristen

Überweisungen werden baldmöglichst bewirkt.

4.5.2.1.2 Entgelte für die Ausführung von Überweisungen

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

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

| Zielland | Überweisungsbetrag | | Konventionelle Abwicklung | Abwicklung im |
|----------|--------------------|-----|---------------------------|---------------|
| | bis zu | EUR | EUR | EUR |
| | | | | |

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.

²⁹ 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, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland sowie Zypern und die Staaten Island, Liechtenstein und Norwegen.

³⁰ Zum Beispiel US-Dollar.

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

Höhe der Entgelte

| Zielland/Währung | Überweisungsbetrag bis zu EUR | Konventionelle Abwicklung | |
|------------------------------|--|---------------------------|--|
| | | 0 EUR | 1 EUR |
| alle Länder | 20,00 | 7,00 | 40,00 |
| | 8.333,00 | 12,50 | 40,00 |
| | 12.500,00 | 1,5 ‰ | 40,00 |
| | > 12.500,00 | 1,5 ‰ | 50,00 |
| Zusatzkosten zu 4.5.2.1.2 | Expresszuschlag: | 10,00 EUR | |
| | Courtage: | 0,25 ‰ | mindestens 3,00 EUR bei Fremd- währungs- zahlungen |
| | Korrekturgebühr: | 10,00 EUR | (Ergänzung fehlender Angaben durch die Bank) |
| | Zuschlag: | 2,50 EUR | für per FAX erteilte Aufträge |
| | USD-Pauschale | 6,00 EUR | für Drittlandzahlu- ngen |
| | Ausführungsbest.: | 20,00 EUR | für Zahlungen per Fax (Inland) |
| | Ausführungsbest.: | 25,00 EUR | für Zahlungen per Fax (Ausland)) |
| | Erfassungsgebühr | 5,00 EUR | für Nicht- SEPA- Über- weisungen |
| | | | |
| | Nachfragen / Recherchen auf Verlangen des Kunden und soweit durch vom Kunden zu Vertretende Umstände verursacht. | 60,00 EUR | Nachbelastun- g fremder Spesen vorbehalten |
| Übrige Länder | Preis auf Nachfrage | | |

4.5.2.1.3

Sonstige Entgelte

| | |
|--|-----------|
| Bearbeitung eines Überweisungswiderrufs nach Zugang des Überweisungsauftrags | 5,00 EUR |
| Berechtigte Ablehnung der Ausführung eines autorisierten Überweisungsauftrags durch die Bank | 0,00 EUR |
| Bemühung der Bank um Wiederbeschaffung von Überweisungen mit fehlerhafter Angabe der Kundenkennung des Zahlungsempfängers durch den Kunden | 20,00 EUR |
| Dauerauftrag: | |
| Einrichtung auf Wunsch des Kunden | 1,20 EUR |
| Änderung auf Wunsch des Kunden | 1,20 EUR |
| Wiederaufnahme nach Aussetzung auf Wunsch des Kunden | 1,20 EUR |

4.5.2.2 Überweisungsgutschriften

Entgeltpflichtiger

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

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

Hinweis:

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

Höhe der Entgelte

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

| Absenderland/Währung | Überweisungsbetrag | | Konventionelle Abwicklung |
|----------------------|----------------------------|-------------|---------------------------|
| | bis zu | EUR | EUR |
| alle Länder | | 20,00 | 7,00 |
| | | 8.333,00 | 12,50 |
| | | 12.500,00 | 1,5 ‰ |
| | | > 12.500,00 | 1,5 ‰ |
| Übrige Länder | Preis auf Nachfrage | | |

4.6 Umrechnungskurs bei Fremdwährungsgeschäften

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

(1) Abrechnungskurs

Die Bank rechnet bei Kundengeschäften (z. B. Zahlungsein- bzw. -ausgänge) in fremder Währung (Devisen) den An- und Verkauf von Devisen zu dem nach Ziff. 2 festgesetzten An- bzw. Verkaufskurs ab. Die Abrechnung von Fremdwährungsgeschäften, die die Bank im Rahmen des ordnungsgemäßen Arbeitsablaufs bis um 12.00 Uhr nicht mehr durchführen kann, rechnet die Bank zu dem am nächsten Handelstag festgesetzten Kurs ab.

(2) Ermittlung der Abrechnungskurse für Devisengeschäfte

Die Ermittlung der jeweiligen Devisenkurse findet durch die DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank, Frankfurt am Main einmal an jedem Handelstag beginnend ab 13 Uhr (Abrechnungszeitraum) unter Berücksichtigung der im internationalen Devisenmarkt für die jeweilige Währung notierten (quotierten) Kurse statt. Die An- und Verkaufskurse basieren auf den ermittelten Devisenkursen.

(3) Veröffentlichung der Devisenkurse

Die Devisenkurse werden an jedem Handelstag im Internet unter www.genofx.dzbank.de ab 14 Uhr veröffentlicht und stellen die Referenzwechsellkurse der jeweiligen Währung dar.

(4) Kursänderungen

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

Bei Zahlungsvorgängen in fremder Währung aus dem Einsatz von Karten rechnet grundsätzlich die jeweilige internationale Kartenorganisation den Betrag zu dem von ihr für die jeweilige Abrechnung festgesetzten Wechselkurs in Euro um und belastet der Bank einen Euro-Betrag. Der Karteninhaber hat der Bank diesen Betrag zu ersetzen. Der Fremdwährungsumsatz, der Euro-Betrag und der sich daraus ergebende Kurs werden dem Karteninhaber mitgeteilt. Dieser Kurs stellt zugleich den 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.

4.7

Außergerichtliches Streitlichtungsverfahren und sonstige Beschwerdemöglichkeit

Die Bank nimmt am Streitbelegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontoverkehrs 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 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 Zahlungsdiensterechts) besteht zudem die Möglichkeit, eine Beschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht einzulegen. Die Verfahrensordnung ist bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht erhältlich. Die Adresse lautet: Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn. Zudem besteht in diesen Fällen auch die Möglichkeit, eine Beschwerde unmittelbar bei der Bank (Name und Anschrift siehe oben Ziffer 4.1.1) einzulegen. Die Bank wird Beschwerden in Textform (z. B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) beantworten.

Die Europäische Kommission stellt unter <https://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.