

## Vorwort

**Zur Beachtung:** Jede Bank ist ein Dienstleistungsunternehmen, das seine Aufgaben nur erfüllen kann, wenn es dafür ein angemessenes Entgelt erhält. Ein Gebührenverzeichnis kann nicht alle denkbaren Leistungen der Bank enthalten.

Deshalb kann die Bank auch für die im Gebührenverzeichnis nicht aufgeführten Tätigkeiten, soweit sie im Interesse des Kunden durchgeführt werden, eine angemessene Gegenleistung berechnen. Bitte beachten Sie dies bei der Gebührenberechnung. Daneben werden die im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung entstandenen Fremdkosten an Kunden weitergegeben.

## Erläuterungen und Abkürzungen

**Mehrwertsteuer:** Sämtliche angegebenen Gebühren gelten als mehrwertsteuerfrei, sofern nicht bei der Gebühr auf die zuzüglich zu berechnende oder inklusive enthaltene Mehrwertsteuer hingewiesen wird.

**IBAN/BIC:** IBAN ist die Abkürzung für die Internationale Bankkontonummer (International Bank Account Number). BIC ist die Abkürzung für die Internationale Bankleitzahl (Business Identifier Code).

**EWR:** 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.

**EWR-Währungen:** Zu den EWR-Währungen gehören derzeit: Euro, Britisches Pfund, Bulgarische Lew, Dänische Krone, Isländische Krone, Kroatische Kuna, Norwegische Krone, Polnische Zloty, Rumänische Leu, Schwedische Krone, Schweizer Franken, Tschechische Krone, Ungarische Forint.

**Geschäftstage:** Geschäftstag ist jeder Tag, an dem die an der Ausführung eines Zahlungsvorganges 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. (Heiligabend) und 31. (Silvester) Dezember.

## Aufbau des Preis- und Leistungsverzeichnisses

- A Zahlungsverkehr
- B Kontoführung
  - B.1 Kontoeröffnung/-änderung
  - B.2 Postengebühren
  - B.3 Kontoauszüge und Zweitschriften
  - B.4 apoBankcard
  - B.5 Kreditkarten (Einzelprodukte)
- C Kreditgeschäft
- D Passivgeschäft
  - D.1 Spareinlagen
  - D.2 Termineinlagen
- E Überweisungsverkehr
- F Wertpapiergeschäft
- G Außenhandel
- H Schließfächer und Verwahrstücke
- I Sonstige Gebühren
- K Wertstellungstabelle
- L Annahme- und Ausführungsfristen
- M Sonstige Beschwerdemöglichkeit und Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung

**Als Auszug aus dem Preis- und Leistungsverzeichnis ist das Kapitel M beigelegt.**

## M Sonstige Beschwerdemöglichkeit und Information zur außergerichtlichen Streitschlichtung

Stand: 01.02.2017

- 1.1 Trotz größter Sorgfalt und Kundenorientierung bei der täglichen Erbringung unserer Bankdienstleistungen kann nicht mit Sicherheit ausgeschlossen werden, dass es in einzelnen Fällen ausnahmsweise zu Leistungsstörungen kommt. Um derartige für Sie und für uns sehr unangenehme Unstimmigkeiten umgehend beheben zu können, bieten wir Ihnen verschiedene Möglichkeiten an, sich mit uns in Verbindung zu setzen und Ihr Anliegen klären zu lassen:
- Bitte wenden Sie sich vertrauensvoll an Ihren Kundenberater oder unmittelbar an die Filialleitung der für Sie zuständigen Filiale.
  - Alternativ steht Ihnen das Qualitätsmanagement der apoBank als zentraler Ansprechpartner zur Verfügung, das Sie unter folgender Adresse erreichen:  
  
Deutsche Apotheker- und Ärztebank eG  
Qualitätsmanagement  
Richard-Oskar-Mattern-Straße 6  
40547 Düsseldorf  
  
Ihre Beschwerden an das Qualitätsmanagement der apoBank können Sie auch telefonisch über die kostenfreie Beschwerdeline: 0800 5998900 richten.
- 1.2 Die Bank nimmt am Streitbeilegungsverfahren der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe teil. Für die Beilegung von Streitigkeiten mit der Bank besteht daher für Privatkunden, Firmenkunden sowie bei Ablehnung eines Antrags auf Abschluss eines Basiskontovertrags für Nichtkunden die Möglichkeit, den Ombudsmann für die genossenschaftliche Bankengruppe anzurufen ([www.bvr.de/Service/Kundenbeschwerdestelle](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, Schellingstr. 4, 10785 Berlin, Fax: +49 30 20 21 1908, E-Mail: [kundenbeschwerdestelle@bvr.de](mailto:kundenbeschwerdestelle@bvr.de) zu richten.
- 1.3 Betrifft der Beschwerdegegenstand eine Streitigkeit aus dem Anwendungsbereich des Zahlungsdiensterechts (§§ 675c bis 676c des Bürgerlichen Gesetzbuches, Art. 248 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch, § 48 des Zahlungskontengesetzes und Vorschriften des Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetzes), 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 Str. 108, 53117 Bonn.
- 1.4 Die Europäische Kommission stellt unter [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr) eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sogenannte OS-Plattform) bereit.