

Ihre Zufriedenheit ist unser Ziel

Wir möchten Ihre beste Bank sein und Ihnen einfache Produkte, zuverlässige Beratung und leistungsstarke Services bieten. Sollten Sie dennoch einmal mit uns nicht zufrieden sein, lassen Sie es uns bitte umgehend wissen. Nur so haben wir die Chance, Ihr Anliegen gemeinsam zu lösen.

Wo können Sie sich beschweren?

- Persönlich in jeder unserer Filialen
- Telefonisch Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr unter unserer Telefonnummer 0211 - 900 20 110
- Per E-Mail an: kontakt@targobank.de oder direkt aus Ihrem Online-Banking heraus, wenn Sie uns persönliche Daten mitteilen möchten.
- Per Fax an: 0203 – 347 16130
- Per Brief an: TARGOBANK Beschwerdemanagement, Postfach 210135, 47023 Duisburg

Unsere Grundsätze:

- **Einfach** – Wenn wir Fragen zu Ihrer Beschwerde haben, melden wir uns bei Ihnen - es ist uns sehr wichtig, Ihre Beschwerde richtig zu verstehen. Und auch Sie können helfen, indem Sie uns so konkret wie möglich beschreiben, was passiert ist. Wenn Sie uns Dokumente wie Screenshots oder Belege mitsenden, helfen Sie uns, Ihre Beschwerde schnell und umfassend zu bearbeiten.
- **Leistungsstark** – Wir recherchieren Ihre Beschwerde sorgfältig und individuell.
- **Zuverlässig** – Wir versuchen immer, Ihr Anliegen kurzfristig zu lösen. Es kann ausnahmsweise vorkommen, dass wir einmal deutlich länger brauchen als geplant - dann erhalten Sie von uns eine Zwischeninformation spätestens 15 Bankarbeitstage nach Eingang Ihrer Beschwerde.
- **Auf Augenhöhe** – Sie sollen unsere Antwort gut nachvollziehen können. Deshalb rufen wir Sie in der Regel zunächst an, denn wir finden, dass sich viele Fragen in einem persönlichen Gespräch verständlicher klären lassen. Alternativ erhalten Sie eine Antwort per E-Mail oder auf dem Postweg von uns. Falls Sie einen Weg bevorzugen oder z.B. eine neue E-Mail-Adresse oder Telefonnummer haben, dann lassen Sie es uns bitte wissen.

Sie sind nicht zufrieden mit unserer Antwort?

Bitte lassen Sie uns darüber reden. Sie erreichen uns Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr unter unserer Telefonnummer 0211 - 900 20 110.

Darüber hinaus haben Sie jederzeit die Möglichkeit, unsere Entscheidungen durch eine externe Schlichtungsstelle, den Ombudsmann der privaten Banken, prüfen zu lassen. Wir haben uns verpflichtet, am Streitbeilegungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle "Ombudsmann der privaten Banken" (www.bankenombudsmann.de) teilzunehmen. Dort haben Verbraucher die Möglichkeit, zur Beilegung einer Streitigkeit mit der Bank den Ombudsmann der privaten Banken anzurufen.

Näheres regelt die "Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe", die auf Wunsch zur Verfügung gestellt wird oder im Internet unter www.bankenverband.de abrufbar ist. Die Beschwerde ist in Textform (z.B. mittels Brief, Telefax oder E-Mail) an die Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V., Postfach 040307, 10062 Berlin, Fax: 030 - 166 331 69, E-Mail: ombudsmann@bdb.de zu richten.

Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, eine zivilrechtliche Klage gegen uns zu erheben oder sich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn und Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt am Main zu wenden.