

## Erläuterung für Verbraucher nach Art. 246 b § 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch (EGBGB)

### Name und Anschrift der Bank

TARJOBANK AG  
Kasernenstraße 10  
40213 Düsseldorf

### Telefon

0211 - 900 20 111

Liebe Kundin,  
lieber Kunde,

Sie haben Fragen zu unseren Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste**? Hier möchten wir Ihre möglichen Fragen beantworten.

Die Erläuterung soll Ihnen bei der Beurteilung helfen, ob der angebotene Vertrag und die Nebenleistungen Ihren Bedürfnissen und Ihrer finanziellen Situation entsprechen.

**Wichtig:** Diese Erläuterung dient dazu, Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste** besser verständlich zu machen. Die rechtlichen Einzelheiten unserer Dienstleistungen zum **Zahlungskonto** und zu **Zahlungsdiensten** ergeben sich aus Ihren Vertragsunterlagen.

Diese Erläuterung ist in **zwei Teile** gegliedert:

- **Teil 1** enthält konkrete Informationen. Hier erläutern wir Ihnen die Hauptmerkmale der Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste** einschließlich möglicher Nebenleistungen. Dabei sind auch die Folgen der Inanspruchnahme der Leistungen (wie z. B. die anfallenden Kosten oder die Folgen bei einem Zahlungsausfall und Zahlungsverzug) berücksichtigt.
- **Teil 2** enthält Informationen für den Fall, dass Sie mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden sind, und welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

Ihre TARJOBANK

## Inhaltsverzeichnis

1. Erläuterung unserer Dienstleistungen	3
1.1 Was ist ein Zahlungskonto?	3
1.2 Was sind Zahlungsdienste?	3
1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?	3
1.4 Wie funktioniert eine Bargeldeinzahlung?	3
1.5 Wie funktioniert eine Bargeldauszahlung?	3
1.6 Wie funktioniert eine Überweisung?	3
1.7 Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift?	4
1.8 Welche Funktionen hat die [Debit-Zahlungskarte]?	4
1.9 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der [Debit-Zahlungskarte]?	4
1.10 Wie funktioniert die Bargeldauszahlung mit der [Debit-Zahlungskarte]?	4
1.11 Gibt es die Möglichkeit, das Zahlungskonto zu überziehen?	4
1.12 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Zahlungskonto und die Zahlungsdienste?	5
1.13 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?	5
1.14 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?	5
1.15 Kann das Zahlungskonto vor Pfändungen geschützt werden?	5
1.16 Was ist ein Basiskonto?	5
2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde	5
2.1 Kundenbeschwerden	6
2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung	6
2.3 Beschwerdemöglichkeit gegenüber der BaFin	6

## 1. Erläuterung unserer Dienstleistungen

In diesem Teil erläutern wir Ihnen unsere Dienstleistungen **Zahlungskonto** und **Zahlungsdienste** und die aus der Inanspruchnahme der Dienstleistungen resultierenden Folgen. Sie erfahren, was die Dienstleistungen umfasst und wie diese funktionieren. Dabei gehen wir auf die Begriffe ein, die zum Verständnis und zur Nutzung unserer Dienstleistungen wichtig sind.

### 1.1 Was ist eine Zahlungskonto?

Ein Zahlungskonto (auch: **Girokonto**) ist ein Konto, über das Sie verschiedene Zahlungen (**Zahlungsvorgänge**) durchführen können. Die folgenden Zahlungsvorgänge sind zum Beispiel möglich:

- Sie können das Zahlungskonto für **Geldeingänge** nutzen, zum Beispiel für Ihr Gehalt, Ihre Rente oder Ihren Unterhalt.
- Sie können das Zahlungskonto für **Bargeldeinzahlungen** und **Bargeldauszahlungen** nutzen.
- Und Sie können das Zahlungskonto für **bargeldlose Zahlungsvorgänge** nutzen (zum Beispiel Überweisungen, Lastschriften oder Zahlungen mit einer Zahlungskarte).

Überweisungen können Sie auch über das **Online-Banking** oder die **TARGOBANK Banking-App** beauftragen. Wenn Sie diesen Weg nutzen wollen, müssen Sie das Online-Banking mit uns vereinbaren.

### 1.2 Was sind Zahlungsdienste?

Wir erbringen verschiedene Dienstleistungen in Verbindung mit einem Zahlungskonto. Diese Dienstleistungen nennt man **Zahlungsdienste**. Wir bieten Ihnen die folgenden Zahlungsdienste an:

- Bargeldeinzahlungen (siehe 1.4)
- Bargeldauszahlungen (siehe 1.5 und 1.10)
- Ausführung von Überweisungen (siehe 1.6)
- Einlösung von SEPA-Basis-Lastschriften (siehe 1.7)
- Zahlungsvorgänge mit der [Debit-Zahlungskarte] (siehe 1.8, 1.9 und 1.10).

### 1.3 Wie funktioniert die Kontoführung?

Wenn Sie Interesse an einem Zahlungskonto haben, müssen Sie mit uns einen **Girokontovertrag** abschließen. Wir richten dann ein Girokonto für Sie ein. Über Ihr Girokonto können Sie uns Aufträge über Zahlungsdienste erteilen (zum Beispiel Bargeldeinzahlungen, Bargeldauszahlungen, Überweisungen, Lastschriften, Daueraufträge).

Wir erfüllen unsere vertragliche Pflicht, indem wir die entsprechenden Gutschriften und Belastungen auf Ihrem Girokonto verbuchen. Sie können eine Umsatzübersicht abrufen, also eine Mitteilung über Ihre Zahlungsvorgänge und Ihren Kontostand. Auf der Umsatzübersicht finden Sie alle Buchungen, die wir aufgrund Ihrer Zahlungsvorgänge durchgeführt haben. Zudem steht hier das aktuelle Ergebnis aus diesen Buchungen, der sogenannte **Tagessaldo**. Das ist Ihr Kontostand.

Wir führen das Girokonto **in laufender Rechnung**. Man bezeichnet das Konto deshalb als Kontokorrentkonto oder **Kontokorrent**. "Kontokorrent" heißt: Die einzelnen Buchungen werden zum Ende einer vereinbarten Rechnungsperiode verrechnet. Das Ergebnis (Saldo) wird Ihnen als Rechnungsabschluss mitgeteilt.

### 1.4 Wie funktioniert eine Bargeldeinzahlung?

Wenn Sie Bargeld auf Ihr Girokonto einzahlen wollen, haben Sie mehrere Möglichkeiten: Sie können Bargeld persönlich in Ihrer Filiale an unseren Geldautomaten und bei teilnehmenden Einzelhändlern einzahlen. Oder Sie können Bargeld an unseren Geldautomaten einzahlen. Zum Bedienen der **Geldautomaten** brauchen Sie Ihre girocard oder Visa-Debitkarte.

### 1.5 Wie funktioniert eine Bargeldauszahlung?

Wenn Sie Bargeld von Ihrem Girokonto abheben wollen, haben Sie mehrere Möglichkeiten: Sie können Bargeld persönlich in unseren Filialen an Geldautomaten und bei teilnehmenden Einzelhändlern abheben. Das können auch Geldautomaten von anderen Banken sein. Zum Bedienen der Geldautomaten brauchen Sie Ihre girocard oder Visa-Debitkarte.

### 1.6 Wie funktioniert eine Überweisung?

**Überweisung** bedeutet: Ein Geldbetrag wird zulasten Ihres Kontos einem anderen Konto gutgeschrieben, das Sie ausgewählt haben. Das heißt: Sie erteilen uns den Auftrag, einen bestimmten Geldbetrag an einen bestimmten Zahlungsempfänger zu überweisen. Dann wird Ihr Girokonto mit diesem Geldbetrag belastet. Und der Geldbetrag wird auf dem Konto des Zahlungsempfängers gutgeschrieben.

Sie können uns eine Überweisung als Zahlungsauftrag über verschiedene Wege erteilen: Sie können einen **Überweisungsvordruck** in Papierform ausfüllen, den wir Ihnen zur Verfügung stellen. Oder Sie können unser **Online-Banking** oder die **TARGOBANK Banking-App** nutzen.

Bei einem Überweisungsauftrag müssen Sie insbesondere die folgenden Angaben machen:

- Name des Zahlungsempfängers
- IBAN (Internationale Bankkontonummer)
- eventuell BIC (Bankidentifizierungscode)
- Geldbetrag in Euro oder in einer anderen Währung.

Wir führen Ihren Überweisungsauftrag aus, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihr Überweisungsauftrag ist bei uns angekommen.
- Ihr Überweisungsauftrag ist autorisiert, zum Beispiel durch Ihre Unterschrift.
- Sie haben alle nötigen Angaben gemacht.
- Ihr Zahlungskonto weist ausreichend Guthaben auf. Oder Ihr Zahlungskonto weist eine Kreditlinie auf. Eine Kreditlinie, rechtlich als Überziehungsmöglichkeit bezeichnet, ist eine festgelegte obere Grenze für einen Kredit, die Sie bei uns aufgenommen haben.

Alle wichtigen Regelungen zur Überweisung finden Sie in den Bedingungen für den Überweisungsverkehr.

## 1.7 Wie funktioniert eine SEPA-Basis-Lastschrift?

Eine SEPA-Basis-Lastschrift ist ein Standard für die Durchführung von Lastschriften innerhalb der Europäischen Union und für den Lastschriftverkehr mit anderen SEPA-Ländern (zum Beispiel dem Vereinigten Königreich Großbritannien und Nordirland oder der Schweiz). **SEPA** steht für: Single Euro Payments Area.

Eine **Lastschrift** ist ein Geldbetrag, der einem Konto belastet wird. Der Unterschied zur Überweisung ist: Der Zahlungsvorgang wird durch den Zahlungsempfänger ausgelöst. Der Zahlungsempfänger beauftragt seine Bank, einen bestimmten Geldbetrag zulasten Ihres Kontos einzuziehen. Dazu müssen Sie dem Zahlungsempfänger ein **SEPA-Lastschrift-Mandat** erteilen.

Dieses Mandat hat zwei Funktionen:

- Das Mandat erlaubt dem Zahlungsempfänger, den Geldbetrag einzuziehen.
- Das Mandat erlaubt uns als Bank, Ihr Zahlungskonto mit dem Geldbetrag zu belasten.

Für die Einlösung einer SEPA-Basis-Lastschrift ist erforderlich: Ihr Zahlungskonto weist ausreichend Guthaben auf. Oder Ihr Zahlungskonto weist eine Kreditlinie auf. Ansonsten wird die Lastschrift an den Zahlungsempfänger zurückgegeben.

Sie können einer SEPA-Basis-Lastschrift innerhalb einer Frist von acht Wochen **widersprechen**. Sollten Sie dem Zahlungsempfänger kein SEPA-Lastschrift-Mandat erteilt haben, können Sie der Lastschrift innerhalb einer Frist von 13 Monaten widersprechen. Die Frist beginnt jeweils, wenn Ihr Konto mit dem Lastschriftbetrag belastet wird. Wenn Sie einer Lastschrift widersprechen, schreiben wir grundsätzlich den Geldbetrag Ihrem Zahlungskonto wieder gut.

Alle wichtigen Regelungen zum Zahlungsdienst SEPA-Basis-Lastschrift finden Sie in den Bedingungen für die SEPA-Basis-Lastschrift.

## 1.8 Welche Funktionen hat die girocard bzw. Visa-Debitkarte?

Sie können beantragen, dass wir Ihnen eine girocard oder Visa-Debitkarte zu Ihrem Zahlungskonto zur Verfügung stellen.

Die girocard oder Visa-Debitkarte hat die folgenden Funktionen:

- bargeldlose Zahlungsvorgänge an **Kassenterminals** von Handels- und Dienstleistungsunternehmen im Inland und gegebenenfalls im Ausland (ggf. Online-Kartenzahlungen). Kassenterminals sind Geräte zum Auslesen Ihrer girocard oder Visa-Debitkarte.
- Bargeldauszahlungen an unseren **Geldautomaten** und gegebenenfalls an Geldautomaten von anderen Banken.
- Abruf von Umsatzübersichten an unserem **Kontoauszugsdrucker**.

Zum Schutz der girocard oder Visa-Debitkarte bekommen Sie von uns eine persönliche Geheimzahl (Personal Identification Number = **PIN**). Sie müssen dafür sorgen, dass keine andere Person die PIN kennt.

## 1.9 Wie funktionieren Zahlungsvorgänge mit der girocard bzw. Visa-Debitkarte?

Für bargeldlose Zahlungsvorgänge an Kassenterminals von Handels- und Dienstleistungsunternehmen haben Sie die folgenden Möglichkeiten:

- Sie können Ihre girocard oder Visa-Debitkarte **in das Kassenterminal einführen**. Dann müssen Sie Ihre PIN eingeben.
- Sie können auch die Nahfeldkommunikation (Near Field Communication = NFC) nutzen. Dann müssen Sie Ihre girocard oder Visa-Debitkarte **an das Kassenterminal halten**. Manchmal müssen Sie auch Ihre PIN eingeben, zum Beispiel bei größeren Geldbeträgen.
- Sie können Ihre Visa-Debitkarte auch zur **Bezahlung im Internet** nutzen. Wir teilen Ihnen mit, welche Authentifizierungsmethoden und Sicherheitsfunktionen wir Ihnen dazu anbieten.
- Und Sie können Ihre Visa-Debitkarte als **digitale Karte** nutzen. Das heißt, Sie können mit Ihrem Endgerät bezahlen, zum Beispiel mit Ihrem Smartphone. Ihre Zahlung wird dann meistens durch Ihren Fingerabdruck oder durch Gesichtserkennung freigegeben.

Wir garantieren einem Handels- oder Dienstleistungsunternehmen den Zahlungsbetrag gewöhnlich nur, wenn Ihr Zahlungskonto ausreichend Guthaben oder eine Kreditlinie aufweist. Der Zahlungsbetrag wird dann zeitnah Ihrem Zahlungskonto belastet. Wenn wir den Zahlungsbetrag nicht garantieren können, wird die Zahlung abgelehnt.

Alle wichtigen Regelungen zu Zahlungsdiensten aufgrund der girocard oder Visa-Debitkarte finden Sie in den Bedingungen für die Debitkarte.

## 1.10 Wie funktioniert die Bargeldauszahlung mit der girocard oder Visa-Debitkarte?

Sie können mit Ihrer girocard oder Visa-Debitkarte Bargeld von Ihrem Girokonto an einem Geldautomaten abheben. Die Voraussetzung ist, dass Ihr Konto ausreichend Guthaben oder eine Kreditlinie aufweist. Am Geldautomaten müssen Sie Ihre PIN eingeben. Der Geldbetrag der Bargeldauszahlung wird Ihrem Girokonto zeitnah belastet.

Sollten Sie im Inland den Geldautomaten einer anderen Bank nutzen, müssen Sie gewöhnlich ein Entgelt zahlen. Andere Banken im Inland zeigen Ihnen das Entgelt, das sie verlangen, im Automaten an. Sollten Sie den Geldautomaten einer anderen Bank im Ausland nutzen, kann eine Bargeldauszahlung mit verschiedenen Kosten verbunden sein.

## 1.11 Gibt es die Möglichkeit, das Girokonto zu überziehen?

Sie können mit uns vereinbaren, dass Sie Ihr Girokonto überziehen dürfen. Das heißt: Sie dürfen Ihr Konto belasten, obwohl Ihr Girokonto kein ausreichendes Guthaben aufweist. Man kann auch sagen: Wir räumen Ihnen eine Überziehungsmöglichkeit ein. Daher spricht man auch von einer **ingeräumten Überziehungsmöglichkeit** (auch: eingeräumte Kontoüberziehung, Dispositionskredit, Dispo oder Überziehungskredit).

Bei einer solchen Vereinbarung handelt es sich um ein **Allgemein-Verbraucherdarlehen** bzw. um einen

**Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrag** (siehe hierzu auch unsere Informationen zum Verbraucherdarlehensvertrag). In jenem Vertrag legen wir mit Ihnen fest, bis zu welcher Höhe Sie Ihr Girokonto überziehen dürfen. Zudem legen wir mit Ihnen fest, welche Zinsen und Entgelte wir Ihnen berechnen. Die Voraussetzung zum Abschluss eines Allgemein-Verbraucherdarlehensvertrages ist Ihre Kreditwürdigkeit. Die Höhe der Überziehungsmöglichkeit orientiert sich meist an den regelmäßigen Zahlungen, die auf Ihrem Konto eingehen, zum Beispiel an der Höhe Ihres Gehalts.

Sollten Sie die eingeräumte Überziehungsmöglichkeit überschreiten, können wir einen Zahlungsauftrag trotzdem ausführen. Meist können wir einschätzen, ob eine Überziehung Ihres Girokontos in Ordnung ist. Man spricht dann von einer **geduldeten Kontoüberziehung**. Grundsätzlich haben Sie aber keinen Anspruch auf eine geduldete Kontoüberziehung. Das gilt auch, wenn wir mit Ihnen keine eingeräumte Überziehungsmöglichkeit vereinbart haben.

Alle Einzelheiten zur geduldeten Überziehung Ihres Girokontos vereinbaren wir mit Ihnen im Girokontovertrag.

**Gut zu wissen:** Sofern sich während der Inanspruchnahme einer eingeräumten Überziehungsmöglichkeit oder einer geduldeten Kontoüberziehung Ihre persönlichen Lebensumstände ändern, bestehen die Rückzahlungsverpflichtungen gleichwohl uneingeschränkt fort.

Sollten Sie eine eingeräumte Überziehungsmöglichkeit oder eine geduldete Kontoüberziehung nicht zurückzahlen können, kann das schwere Folgen für Sie haben. Zum Beispiel können wir Sicherheiten verwerten und gegen Sie vor Gericht klagen. Sofern Sicherheiten nicht gewährt wurden, ist auch eine Vollstreckung in Ihr persönliches Vermögen möglich. Im Falle eines Zahlungsverzugs müssen Sie auf einen Betrag, den Sie uns schulden, außerdem Verzugszinsen zahlen. Auch kann es in der Zukunft schwer für Sie werden, ein Darlehen zu bekommen.

Es ist unser Anliegen, eine solche Situation, wenn eben möglich, zu vermeiden. Sollten sich aufgrund veränderter Lebensumstände Schwierigkeiten bei der Rückzahlung einer eingeräumten Überziehungsmöglichkeit oder einer geduldeten Kontoüberziehung ergeben, bitten wir Sie daher, sich möglichst zeitnah mit uns in Verbindung setzen. Je eher Sie uns über Ihre neue Situation informieren, desto größer ist die Chance, gemeinsam eine Lösung zu finden.

## 1.12 Welche Kosten entstehen Ihnen für das Girokonto und die Zahlungsdienste?

Für das Girokonto, die Zahlungsdienste und gegebenenfalls die Bereitstellung der girocard oder Visa-Debitkarte fallen jeweils bestimmte Kosten an. Die einzelnen Kosten finden Sie in unserem **Preis- und Leistungsverzeichnis**.

Die Zinsen für eingeräumte Überziehungsmöglichkeiten und geduldete Kontoüberziehungen richten sich nach den Regelungen, die wir mit Ihnen in einer gesonderten Vereinbarung festgehalten haben. Wir informieren Sie in regelmäßigen Abständen über die Höhe der Zinsen.

Alle fälligen Kosten und Zinsen werden Ihrem Girokonto - je nach Vereinbarung - unmittelbar oder monatlich belastet.

## 1.13 Gibt es eine Vertragslaufzeit? Wie sind die Kündigungsbedingungen?

Wir schließen mit Ihnen den Girokontovertrag (Zahlungsdiensterahmenvertrag) und die damit verbundenen Verträge zu Zahlungsdiensten für unbestimmte Zeit ab. Sie können den jeweiligen Vertrag jederzeit kündigen. Sie müssen keine Kündigungsfrist einhalten. Nur wir als Bank müssen eine Kündigungsfrist einhalten, wenn wir den jeweiligen Vertrag mit Ihnen kündigen wollen. Diese beträgt mindestens zwei Monate.

Allerdings gilt: Bei einer **außerordentlichen Kündigung (Kündigung aus wichtigem Grund)** gibt es grundsätzlich keine Kündigungsfrist, weder für Sie noch für uns als Bank.

Die Voraussetzungen für eine Kündigung aus wichtigem Grund sind: Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher kann nicht zugemutet werden, dass Sie am Vertrag festhalten. Oder uns als Bank kann nicht zugemutet werden, dass wir am Vertrag festhalten.

## 1.14 Wo stehen die einzelnen vertraglichen Regelungen?

Regelungen zu unseren Dienstleistungen in Verbindung mit einem Girokonto bzw. zu unseren Zahlungsdiensten finden Sie im Girokontovertrag und in den einzelnen Verträgen zu den Zahlungsdiensten. Zudem finden Sie weitere Regelungen in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

## 1.15 Kann das Girokonto vor Pfändungen geschützt werden?

Sie können von uns verlangen, dass wir Ihr Girokonto als **Pfändungsschutzkonto** führen. Das gilt auch, wenn Ihr Girokonto einen negativen Saldo aufweist. Bei einem negativen Saldo müssen Sie Ihr Girokonto aber zukünftig auf Guthabenbasis führen. Das bedeutet, dass Sie Ihr Konto zukünftig nicht mehr überziehen dürfen.

Bei einem Pfändungsschutzkonto besteht für Ihr Guthaben ein **begrenzter Pfändungsschutz**. Das heißt: Der Pfändungsschutz gilt nur für einen bestimmten Guthabenbetrag, und zwar in Höhe eines pauschalen Freibetrags. Dieser sogenannte **Sockelfreibetrag** wird jährlich neu bestimmt. Sie können sich aber auch weitere pauschale Freibeträge bescheinigen lassen, die sich nach Ihren persönlichen Lebensumständen richten. Dazu gehört zum Beispiel die Anzahl der Kinder, für die Sie Unterhalt zahlen müssen. Wenn Sie von einer Pfändung betroffen sind, können Sie das Guthaben Ihres Girokontos in Höhe des Freibetrags noch nutzen. Sie dürfen in Deutschland nur ein Pfändungsschutzkonto haben.

## 1.16 Was ist ein Basiskonto?

Im Zahlungskontengesetz ist das **Basiskonto** geregelt. Es soll Verbraucherinnen und Verbrauchern in Deutschland den Zugang zum bargeldlosen Zahlungsverkehr ermöglichen: Keiner soll ohne Zahlungskonto sein. Für ein Basiskonto gelten die folgenden Besonderheiten:

- Verbraucherinnen und Verbraucher dürfen einen Basiskontovertrag abschließen, wenn sie zu den folgenden Personengruppen gehören: Personen, die sich rechtmäßig in der EU aufhalten; Personen ohne festen Wohnsitz; asylsuchende Personen; geduldete Personen (Personen ohne Aufenthaltstitel, die nicht abgeschoben werden können). Die Personen dürfen kein anderes Zahlungskonto in Deutschland haben.
- Verbraucherinnen und Verbraucher können über ihr Basiskonto Aufträge über die oben erläuterten Zahlungsdienste erteilen (Bargeldeinzahlungen, Bargeldauszahlungen, Überweisungen, SEPA-Basis-Lastschriften, Zahlungsvorgänge mit der girocard oder Visa-Debitkarte). Sie bekommen aber keine eingeräumte Überziehungsmöglichkeit. Das heißt: Sie können nicht mehr Geld abheben oder überweisen, als Guthaben auf Ihrem Zahlungskonto (Basiskonto) ist.
- Verbraucherinnen oder Verbraucher können den Basiskontovertrag jederzeit kündigen. Banken können den Basiskontovertrag nur kündigen, wenn das Zahlungskontengesetz dies erlaubt.

Ansonsten gilt wie bei einem normalen Zahlungskonto: Verbraucherinnen und Verbraucher können jederzeit verlangen, dass das Basiskonto als **Pfändungsschutzkonto** geführt wird.

## 2. Ihre Möglichkeiten bei einer Beschwerde

Sie sind mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden? In diesem Teil informieren wir Sie, welche Möglichkeiten Sie bei einer Beschwerde haben.

## 2.1 Kundenbeschwerden

Sie können Ihre Beschwerde über verschiedene Wege bei uns melden:

- **persönlich** bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater oder in einer Filiale der TARGOBANK.
- **telefonisch** bei Ihrer Beraterin/Ihrem Berater oder unter 0211 - 900 20 405.
- **per E-Mail** an: [beschwerde@targobank.de](mailto:beschwerde@targobank.de)
- **schriftlich** an: TARGOBANK AG, Beschwerdemanagement, Postfach 21 01 35, 47023 Duisburg.

Weitere Informationen zum Thema Beschwerde finden Sie im Internet unter [www.targobank.de](http://www.targobank.de).

## 2.2 Außergerichtliche Streitschlichtung

Sie haben eine Beschwerde bei uns eingelegt, aber es wurde keine Lösung gefunden? Dann haben Sie die Möglichkeit einer außergerichtlichen Streitbeilegung. Als Bank nehmen wir am Streitbelegungsverfahren der folgenden Verbraucherschlichtungsstelle teil: **Ombudsmann der privaten Banken**. Dort können Sie sich an den Ombudsmann der privaten Banken wenden. Dieser kümmert sich um Ihre Rechte: Er vermittelt zwischen Ihnen als Verbraucherin oder Verbraucher und uns als Unternehmen.

Allgemeine Informationen zum Ombudsmann der privaten Banken finden Sie unter [www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de). Informationen zum genauen Ablauf des Ombudsmannverfahrens finden Sie in der Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken. Wir stellen Ihnen die Verfahrensordnung auf Wunsch gern zur Verfügung. Sie können diese aber auch im Internet einsehen: auf der Webseite des **Bundesverbandes deutscher Banken e. V.** unter [www.bankenverband.de](http://www.bankenverband.de).

Sie müssen Ihre Beschwerde schriftlich an den Ombudsmann der privaten Banken schicken, zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail:

Ombudsmann der privaten Banken  
Geschäftsstelle  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin

**Fax:** 030 - 166 33 169

**E-Mail:** [schlichtung@bdb.de](mailto:schlichtung@bdb.de)

## 2.3 Beschwerdemöglichkeit gegenüber der BaFin

Ferner besteht für Sie die Möglichkeit, sich jederzeit mit Beschwerden an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn zu wenden.