

Deine Zufriedenheit ist unser Ding

Joe Broker ist modernes Investieren so wie Du es willst. Unser Ziel ist es, Dir eine Trading-App zu bieten, die Dir digitales Investieren leicht macht. Falls mal was nicht passt oder so funktioniert wie es sollte, sag uns einfach Bescheid. Nur so wissen wir, was wir noch besser machen können und welche die beste Lösung für Dich ist.

So sagst Du uns Bescheid:

- Direkt in der Joe Broker-App unter „Support“ mit Klick auf „Kundenservice“
- Mit einer E-Mail an support@joebroker.de
- Mit der Post an TARGOBANK AG/Joe Broker, Beschwerdemanagement, Postfach 21 04 52, 47026 Duisburg

Wofür wir stehen:

- **Easy & direkt** – Du kannst unser Joe Broker-Team einfach aus der App oder per E-Mail kontaktieren. Hilf uns, indem Du so konkret wie möglich erklärst, was passiert ist. Screenshots oder Belege? Perfekt. Damit können wir Deine Beschwerde schneller checken und lösen.
- **Sorgfältig & individuell** – Wir gehen der Sache genau auf den Grund und bearbeiten Deine Anfrage sorgfältig und mit dem Ziel, dass Du zufrieden bist.
- **Verlässlich & fair** – Wir geben unser Bestes, Dein Problem schnell zu klären. Wenn's mal deutlich länger dauert als gewöhnlich? Du bekommst spätestens nach 15 Bankarbeitstagen eine Zwischeninfo, damit du weißt, was Sache ist.

Trotzdem nicht zufrieden? Das sind Deine Möglichkeiten:

Falls Du mit unserer Antwort nicht zufrieden bist, kannst Du Dich jederzeit an eine externe Schlichtungsstelle wenden – den Ombudsmann der privaten Banken. Wir nehmen an diesem Streitbeilegungsverfahren teil; dadurch kannst Du Dein Anliegen fair überprüfen lassen.

So funktioniert's: Die Ombudsleute helfen Dir bei Streitigkeiten mit uns. Alles dazu findest Du auf www.bankenombudsmann.de. Die Regeln für das Verfahren gibt's unter www.bankenverband.de oder direkt von uns. Frag uns einfach,

Wo kannst Du Deine Beschwerde einreichen?

In Textform - also zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail - an:
Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e.V.
Postfach 04 0 307
10062 Berlin
Fax: 030 - 166 331 69
E-Mail: schlichtung@bdb.de

Zusätzlich kannst Du auch eine zivilrechtliche Klage einreichen oder Dich an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn wenden.