

Reklamacja

Skupiamy się na budowaniu trwałych relacji z naszymi klientami. Dlatego zadowolenie klienta jest dla nas ważne. Może się jednak zdarzyć, że nie będą Państwo zadowoleni z naszych usług. Nasze Biuro Obsługi Klienta będzie wtedy próbowało rozwiązać powód Państwa niezadowolenia i poprawić nasze usługi. Jeśli nasze Biuro Obsługi Klienta nie będzie mogło pomóc, zawsze mogą Państwo złożyć formalną skargę do naszego działu reklamacji telefonicznie lub mailowo.



+31 20 261 3072

Lokalna stawka
Dostępna w dni robocze od
08:00 do 22:00



E-mail naszego Biura Obsługi Klienta:
klienci@degiro.pl

E-mail naszego działu Reklamacyjnego
reklamacje@degiro.pl

Co się stanie z Państwa reklamacją?

Po złożeniu oficjalnej skargi, w ciągu dwóch tygodni otrzymają Państwo potwierdzenie z Biura Obsługi Klienta. Dołożymy wszelkich starań, aby odpowiedzieć na Państwa skargę w ciągu sześciu tygodni od potwierdzenia lub maksymalnie w ciągu ośmiu tygodni od złożenia skargi. Nasza odpowiedź zostanie wysłana na adres e-mail, który jest powiązany z Państwa kontem.

Może się zdarzyć, że nasz dział reklamacji będzie potrzebował więcej czasu na rozpatrzenie Państwa reklamacji. Jeśli tak się stanie, będziemy pewni, że poinformujemy Państwa o tym na czas.

Jeśli nie są Państwo zadowoleni z wyniku lub sposobu, w jaki rozpatrzyliśmy Państwa reklamację, mogą Państwo złożyć skargę do Instytutu Reklamacji Usług Finansowych (KiFiD) w ciągu trzech miesięcy od ostatecznej odpowiedzi naszego działu reklamacji. Mogą Państwo również złożyć skargę, jeśli DEGIRO nie rozstrzygnęło Państwa skargi w ciągu ośmiu tygodni. Postępowanie można śledzić w języku angielskim lub holenderskim.

Financial Services Complaints Institute (KiFiD)
P.O. Box 93257
2509 AG THE HAGUE

Informacje na temat KiFiD można znaleźć na stronie www.kifid.nl/about/.

Zamiast KiFid, można również szukać pomocy w innych organizacjach zajmujących się alternatywnym rozwiązywaniem sporów. Przegląd tych organizacji można znaleźć na platformie Unii Europejskiej Online Dispute Resolution (ODR). Jest to platforma dla konsumentów. Prosimy odwiedzić ich [stronę internetową](#), aby uzyskać więcej szczegółów.

Jeśli mieszkają Państwo w Wielkiej Brytanii lub Szwajcarii, mają Państwo również możliwość złożenia skargi do lokalnego Rzecznika Finansowego. Klienci w Wielkiej Brytanii mogą zwrócić się o wsparcie do Financial Ombudsman Service. Klienci ze Szwajcarii mają możliwość uzyskania pomocy od Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS)