

Reklamacje

W przypadku braku zadowolenia z naszych usług, w pierwszej kolejności należy skontaktować się z naszym Biurem Obsługi Klienta. Nasz zespół postara się pomóc i najczęściej w ten sposób jesteśmy w stanie znaleźć rozwiązanie. Jeśli problem nie ustępuje lub nie został rozwiązany w satysfakcjonujący sposób, możliwe jest przekazanie sprawy do innego działu, składając reklamację. Można tego dokonać poprzez telefon lub e-mail.



+48 22 307 49 89

Opłaty według taryfy lokalnej
Kontakt z nami możliwy jest w dni
robocze w godz. 8:00 - 22:00.



Kontakt z Biurem Obsługi Klienta:
klienci@degiro.pl

Składanie reklamacji:
reklamacje@degiro.pl

Złożenie reklamacji nie wiąże się z opłatą. Po otrzymaniu reklamacji, zajmie się nią pracownik Biura Obsługi Klienta. Ta osoba przyjrzy się sprawie i będzie kontaktowała się osobiście z osobą składającą reklamację. Dokładamy wszelkich starań aby odpowiedzieć na reklamację w ciągu 10 dni roboczych, jednak w zależności od złożoności reklamacji, może ona wymagać głębszego sprawdzenia. Jeśli nie będziemy w stanie wystosować odpowiedzi na reklamację w przeciągu 10 dni roboczych, poinformujemy o tym osobę składającą reklamację w ciągu tych 10 dni.

Druga możliwość

W przypadku, gdy nasza odpowiedź na reklamację nie jest satysfakcjonująca, istnieje możliwość złożenia drugiej reklamacji, która trafi do naszego działu compliance. Ten departament wystosuje oświadczenie na piśmie, gdy tylko otrzymają oni reklamację. Na tym etapie można dodać kolejne informacje do istniejącej reklamacji. Prosimy mieć na uwadze, że wszelkie informacje, jakie będą dodawane na tym etapie, powinny być przedyskutowane z Biurem Obsługi Klienta. Pracownik Biura Obsługi Klienta przekaze informację do departamentu compliance.

Odpowiedź na piśmie zostanie przez nas wystosowana w ciągu 6 tygodni. Jednakże czasami bardziej kompleksowe przypadki mogą wymagać więcej czasu. W takim przypadku, osoba składająca reklamację, zostanie o tym poinformowana.

KiFiD

Jeśli zaproponowane przez nas rozwiązanie nadal nie satysfakcjonuje osoby składającej reklamację, kolejną instancją jest Financial Services Complaints Tribunal (KiFiD). Po wypełnieniu krótkiego testu zostanie określone, czy będą w stanie zająć się tą reklamacją.