

Beschwerden

Wenn Sie mit unseren Dienstleistungen nicht zufrieden sind, wenden Sie sich zunächst an unseren Kundenservice. Er wird versuchen, Ihnen auf jede erdenkliche Weise zu helfen und findet in der Regel eine Lösung. Wenn ein Problem weiterhin besteht oder nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst wurde, kann die Angelegenheit durch Einreichung einer Beschwerde eskaliert werden. Sie können dies telefonisch oder per E-Mail tun.



+49 (0)69 365 065 457

Ortstarif
Wir haben wochentags von
08:00 bis 22:00 Uhr geöffnet.



So erreichen Sie unseren Kundenservice:
kundenservice@degiro.de

Eine Beschwerde einreichen:
beschwerde@degiro.de

Die Einreichung einer Beschwerde ist kostenlos. Nach Erhalt wird diese von einem Mitglied unseres Kundenservices bearbeitet. Er oder sie bewertet Ihre Situation und ist Ihr Ansprechpartner für alle Fragen, die Sie möglicherweise während dieses Prozesses haben. Wir bemühen uns, Ihre Beschwerde innerhalb von 10 Arbeitstagen zu beantworten. Abhängig von der Komplexität der Beschwerde kann eine weitere Untersuchung erforderlich sein. Wenn der Fall mehr Zeit benötigt, um eine Antwort zu geben, werden wir Sie innerhalb von 10 Arbeitstagen darüber informieren.

Zweite Meinung

Falls Sie mit der Antwort auf Ihre Beschwerde nicht zufrieden sind, können Sie eine zweite Bewertung durch unsere Compliance-Abteilung anfordern. Sie erhalten eine schriftliche Bestätigung, sobald sie Ihre Beschwerde erhalten haben. Während dieser Phase ist es möglich, Ihrer bestehenden Beschwerde neue Erkenntnisse und/oder Fakten hinzuzufügen. Bitte beachten Sie, dass alle zusätzlichen Informationen, die Sie hinzufügen möchten, über unseren Kundenservice übermittelt werden sollten, der diese Informationen dann an unsere Compliance-Abteilung weiterleitet.

Sie erhalten innerhalb von sechs Wochen eine schriftliche Antwort. Komplexe Situationen können jedoch von Zeit zu Zeit mehr Zeit erfordern. In diesem Fall werden wir Sie kontaktieren, um Sie auf dem Laufenden zu halten.

KiFiD

Wenn Sie mit der Antwort unserer Compliance-Abteilung nicht zufrieden sind, können Sie sich an das Financial Services Complaints Tribunal (KiFiD) wenden. Wenn Sie diesen kurzen Test abschließen, erhalten Sie eine Anzeige, ob Ihre Beschwerde bearbeitet wird.