

Klagomål

Om du inte är nöjd med våra tjänster är det första du behöver göra att kontakta vår kundtjänst. De kommer att försöka hjälpa dig på bästa möjliga sätt och kan vanligtvis komma med en lösning. Om problem kvarstår eller du inte är nöjd med lösningen är det möjligt att eskalera ärendet genom att skicka in ett klagomål. Detta kan du göra via mejl eller telefon.



+46 (0) 852 500 220

Lokal taxa
Vi är tillgängliga vardagar mellan
08:00 och 22:00.



För att kontakta kundtjänst:
kunder@degiro.se

För att skicka in ett klagomål:
klagomal@degiro.se

Att skicka in ett klagomål är avgiftsfritt. När vi mottagit ditt klagomål kommer det att hanteras av en medarbetare från kundtjänst. Han eller hon kommer att bedöma din situation och kommer att vara din kontaktperson för alla frågor du kan ha under denna process. Vi strävar efter att komma med ett svar på ditt klagomål inom 10 arbetsdagar, men beroende på klagomålets komplexitet kan det kräva ytterligare utredning. Om ärendet kräver mer tid för att kunna förse dig med ett svar, kommer vi att informera dig om detta inom de 10 arbetsdagarna.

Second opinion

Om du inte är nöjd med svaret på ditt klagomål kan du begära en andra bedömning från vår Compliance-avdelning. De kommer ge dig en skriftlig bekräftelse när de mottagit ditt klagomål. Under denna fas är det möjligt att lägga till information/fakta till ditt befintliga klagomål. Vänligen notera att all ytterligare information som du vill lägga till skall kommuniceras via kundtjänst som sedan för det vidare till vår Compliance-avdelning.

Du kommer att få vårt skriftliga svar inom sex veckor. Ibland kan dock komplexa situationer kräva mer tid. I så fall kommer vi att kontakta dig för att hålla dig informerad.

KiFiD

Om du fortfarande är missnöjd efter svaret från vår Compliance-avdelning kan du vända dig till Financial Services Complaints Tribunal (KiFiD). Genom att genomföra detta snabbtest får du en indikation på om de kommer att hantera ditt klagomål.