

Klachten

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening kunt u eerst contact opnemen met onze Service Desk. De Service Desk staat voor u klaar om uw probleem op te lossen. Mocht u er toch niet uitkomen, dan is het altijd mogelijk om een klacht in te dienen. Dit kan zowel telefonisch als per mail.



020 535 34 96

Lokaal tarief
Wij zijn open op werkdagen van
08:00 tot 22:00.



Voor onze Service Desk:
klanten@degiro.nl

Voor het indienen van een klacht:
klachten@degiro.nl

Het indienen van een klacht is gratis. Zodra uw klacht is ontvangen, zal deze worden behandeld door een medewerker van de Service Desk. Hij of zij zal uw situatie beoordelen en dient als contactpersoon als u vragen heeft tijdens dit proces. Wij streven er naar om binnen 10 werkdagen uw klacht te hebben behandeld. Mochten wij u klacht niet binnen 10 werkdagen kunnen behandelen informeren wij u hierover.

Second opinion

Indien u het oneens bent met de afhandeling van uw klacht kunt u dit voorleggen aan onze compliance afdeling. U krijgt in dat geval een second opinion waar uw klacht opnieuw wordt behandeld. Het is hierbij ook mogelijk om nieuwe bevindingen en/of feiten toe te voegen aan uw bestaande klacht.

Binnen 6 weken ontvangt u van ons een schriftelijke reactie. Complexe situaties kunnen in sommige gevallen om meer tijd vragen. In dat geval zullen wij contact met u opnemen om u hierover te informeren.

KiFiD

In het geval u ook met de second opinion uw klacht niet kunt oplossen, kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Via deze sneltest van het Kifid kunt u een indicatie krijgen of zij uw klacht in behandeling zullen nemen.