

Reclamações

Caso não esteja satisfeito com a DEGIRO, poderá, primeiro de tudo, entrar em contacto com o nosso serviço de atendimento ao cliente. É o propósito deste departamento auxiliá-lo de todas as maneiras possíveis, e apresentar uma solução. Se o problema persistir, ou não tiver sido resolvido de forma satisfatória, é possível apresentar uma reclamação via telefone ou e-mail.



+ 351 308 804 692

Taxas Locais
Estamos disponíveis durante a
semana das 07:00 às 21:00.



Para entrar em contacto com nosso
serviço de atendimento ao cliente:

clientes@degiro.pt

Para apresentar uma reclamação:

reclamacoes@degiro.pt

Registar uma reclamação não tem qualquer custo. Após ser recebida, a mesma será tratada por um membro do nosso departamento de serviço ao cliente que irá avaliar a sua situação, e será a pessoa de contacto para qualquer dúvida que possa ter durante este processo. Iremos fazer todos os possíveis para responder à sua reclamação dentro de 10 dias úteis, mas, dependendo da complexidade, a mesma poderá exigir mais investigação. Se o caso exigir mais tempo para apresentar uma resposta, iremos informá-lo de tal dentro dos 10 dias úteis.

Segunda opinião

No caso de não estar satisfeito com a resposta à sua reclamação, poderá solicitar uma segunda avaliação pelo nosso departamento de compliance. Eles irão apresentar uma confirmação por escrito assim que receberem a sua reclamação. Durante esta fase, é possível adicionar novas informações e/ou factos à sua reclamação existente. Tenha em atenção que qualquer informação nova que queira adicionar deve ser comunicada por meio do nosso serviço de atendimento ao cliente, que encaminhará essa informação ao nosso departamento de compliance.

Irá receber a nossa resposta por escrito dentro de seis semanas. No entanto, por vezes, situações mais complexas poderão exigir mais tempo para serem resolvidas. Nesse caso, entraremos em contacto consigo para mantê-lo informado.

KiFiD

Se continuar insatisfeito com a resposta apresentada pelo nosso departamento de compliance, poderá recorrer ao Tribunal de Reclamações dos Serviços Financeiros (KiFiD). Ao concluir este teste rápido, receberá uma indicação se eles irão tratar da sua reclamação.