

Kundklagomål

Kundklagomål är något som vi ser väldigt allvarligt på. Det är en möjlighet för dig som kund att uppmärksamma vad som inte fungerar bra och vad som kan göras bättre, samtidigt som vi får en chans att förbättra oss.

Klagomålpolicy

Vi följer Finansinspektionens Allmänna råd om klagomålshantering. Med klagomål avser vi ett konkret missnöje med hanteringen av finansiella tjänster till konsumenter.

Alla konkreta klagomål som inkommer till Svea Ekonomi ska hanteras och besvaras skyndsamt och bemötas på ett sakligt och korrekt sätt.

Klagomålshantering

Vid klagomål bör du i första hand vända dig till din handläggare. Klagomål från kund som inte kan åtgärdas omgående, hänskjuts som regel till ansvarig chef för bedömning och eventuella åtgärder i enlighet med vår klagomålsinstruktion. Ytterst klagomålsansvarig är Svea Ekonomi AB:s bolagsjurist.

Som kund har du rätt att snarast och senast inom 14 dagar få besked om vår bedömning av och beslut i ärendet. Blir du inte nöjd med vårt beslut kan du få ärendet prövat hos Allmänna reklamationsnämnden eller i allmän domstol.

Allmänna reklamationsnämnden

Box 174
101 23 Stockholm
08-783 17 00
www.arn.se

Du kan även få hjälp med rådgivning via Konsumenternas Bank- och Finansbyrå och den kommunala konsumentvägledningen.

Konsumenternas Bank- och Finansbyrå

Klara Norra Kyrkogata 33
111 22 Stockholm
08-24 30 85
www.konsumentbankbyran.se