

Klagehåndtering

Du er velkommen til at kontakte os, hvis der er noget, du ikke er tilfreds med

Vi ønsker at blive bedre

Vi ønsker, at du skal være tilfreds med de tjenester, vi leverer. Derfor bruger vi de klager, vi modtager, til at forbedre os. Vi følger Finanstilsynets retningslinjer for klagebehandling, og i henhold til vores politik skal hver klage behandles effektivt, objektivt og sagligt.

De fleste problemer løses bedst og hurtigst i samtale med en af vores kundekonsulenter. Kontaktoplysningerne til den rigtige afdeling står på det brev, du har modtaget fra os, eller under kontakt os. Hvis din henvendelse vedrører det produkt eller den ydelse, du har købt, skal du kontakte leverandøren for nærmere afklaring.

Klage til Svea kredit ApS

Hvis din henvendelse vedrører ydelser leveret af Svea Kredit ApS, bedes du først kontakte den relevante afdeling via mail til adm@sveakredit.dk med angivelse af dit kundenummer. Klagen vil herefter blive behandlet hurtigst muligt.

Hvis du ikke er tilfreds med udfaldet af din henvendelse, kan du sende en formel klage til vores klageansvarlige via e-mail på klage@sveakredit.dk. Klagen skal indeholde dit navn og kontaktoplysninger samt det pågældende kontraktnummer og en beskrivelse af, hvad din klage omhandler. Du vil modtage en bekræftelse på, at klagen er modtaget. Behandlingstiden er normalt op til to uger og vi kontakter dig hurtigst muligt, hvis der er behov for yderligere oplysninger.

Klagepolitik

Vi følger Finanstilsyns generelle råd om håndtering af klager. Med klage mener vi konkret utilfredshed med håndteringen af vores ydelser. Alle konkrete klager, som Svea Kredit modtager, skal behandles og besvares hurtigt og på en saglig og korrekt måde.

Andre klagemuligheder

Hvis du ikke er tilfreds med resultatet af klagebehandlingen, har du mulighed for at få din klage behandlet af et klagelæge. Dette kræver dog, at du først har klaget direkte til Svea Kredit. Ønsker du hjælp uden for Svea Kredit, kan du finde vejledning hos en af følgende klageinstanser:

Datatilsynet

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

www.datatilsynet.dk

Nævnenes Hus

Toldboden 2

8800 Viborg

www.naevneneshus.dk

Forbrugerombudsmanden

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

www.forbrugerombudsmanden.dk