

# Klagomålspolicy

I enlighet med Finansinspektionens författningssamling 2002:23 avseende klagomål mot finansiella institut skall samtliga kreditgivare upprätta en klagomålshanterings policy som samtliga låntagare kan använda sig av för att uttrycka missnöje. Missnöjesärenden behandlas separat på en individuell nivå.

För att ett missnöjesärenden skall definieras som sådant skall ärendet framföras på ett konkret sätt. Allmänna synpunkter eller generella missnöjesyttringar uppfattas således inte som klagomål liksom missnöjen som har ringa betydelser för kunden.

Klagomål kan framföras via mail till [klagomal@creditstar.se](mailto:klagomal@creditstar.se) eller via telefon till nummer 08 525 070 08. Öppettiderna är mellan 08:00 och 16:00. Mottagarens adress är c/o Regus Norra Bantorget, Olof Palmes gata 29, våning 4, 111 22 Stockholm. Klagomålsansvarige hos Creditstar Sweden AB är Natalia Maslowska. Varje fall kommer att hanteras individuellt och kunden kommer få ett svar snarast, dock senast inom 14 dagar. Kunden kommer informeras via mail om svaret dröjer längre än så. Om fallet är att ärendet måste ges till tredje part, kommer kunden att informeras om detta. Om klagomålet är avvisat ska kunden få en skriftlig motivering av det beslutet.

Om kunden vill vända sig till en opartisk aktör i syfte att få information om hur finansiella företag bör uppträda sig i ärenden avseende klagomål kan kunden vända sig till antingen konsumentvägledningen i kommunen eller till Konsumenternas Bank- och Finansbyrå.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå  
Box 24215  
104 51 Stockholm  
Tel: 0200-225800 (mån-fre 9-12)

Kunden har även rätt att vända sig till den Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). Observera att beloppet samt tidsfrist varierar från fall till fall samt att bägge parter står för sina respektive kostnader oavsett ARNs utlåtande.

Allmänna reklamationsnämnden  
Box 174

101 23 Stockholm  
Tel: 08-508 860 00

Alternativt kan kunden vända sig till den lokala allmänna domstolen. Det är dock rekommenderat att kunden uppsöker juridisk konsultering från en kvalificerad jurist eller via kommunalrättshjälpen, då vändande till denna instans medför risken att kunden kan hamna att stå för samtliga rättskostnader för bägge parter.