



## Hur vi hanterar klagomål?

Byrån har ett kvalitetsstyrningssystem för att säkerställa att vi utför våra uppdrag med hög kvalitet. Men ibland blir det fel och det är inte alltid vi kan möta våra kunders förväntningar. För oss är det viktigt att vi kan hjälpa till även om det blir fel. Vi tar klagomål på allvar och är måna om att söka lösa situationen på ett så bra sätt som möjligt. Det innebär att vi kommer att utreda klagomål så fort som möjligt och om möjligt försöka lösa situationen. Vi vill dessutom gärna lära av våra misstag. Därför har vi också en intern process för att hantera klagomål.

Vi vill informera om hur vi hanterar klagomål

- När det uppstår ett klagomål bekräftar vi att vi tagit emot det. Detta sker normalt skriftligen.
- Vi utreder alla klagomål noggrant och så skyndsamt vi kan. Vårt mål är alltid att hitta en lösning.
  - Under utredningen kan vi behöva konsultera sakkunniga och vi kan därför begära fler uppgifter.
  - Om klagomålet kan innefatta ett ersättningsanspråk kommer vi att koppla in vårt försäkringsbolag och de övertar utredningen. Det krävs att kunden framställer ersättningsanspråket skriftligen. Enligt försäkringsvillkoren får vi inte handlägga frågan vidare utan det ska ske av försäkringsbolaget. Om det är ett revisionsuppdrag kan ett ersättningskrav utgöra ett hot mot vårt oberoende som revisor vilket i sin tur kan innebära att vi måste avgå från uppdraget.
  - Gäller klagomålet en fakturafråga är vi alltid öppna för att diskutera en lösning.
- När utredningen är klar meddelar vi resultatet av vår utredning. Gäller klagomålet ett ersättningsanspråk är det försäkringsbolaget som meddelar resultatet av utredningen.
- Alla klagomål samlas in internt och används i vårt interna arbete för förbättra våra rutiner och system.

Om du vill ha mer information om hur vi hanterar klagomål är du alltid välkommen att kontakta oss.