

Kundinformation om Ewiga:s klagomålspolicy

Uppdaterad 2023-11-16

Klagomålsansvarig Ewiga AB:
Fredrik Nilsson

Kontakt för klagomål:
Tydliga AB
Klagomålsansvarig Fredrik Nilsson
Bergsbovägen 11, 191 35 Sollentuna
E-post: klagomalsansvarig@tydliga.se

Handläggning av framställt klagomål

Allmänt

En kund som framför klagomål eller missnöje ska bemötas på ett korrekt och professionellt sätt. Klagomål ska, på ett effektivt och omsorgsfullt sätt, besvaras sakligt och korrekt utan onödigt dröjsmål. I de fall ett muntligt framfört klagomål inte enkelt kan besvaras muntligen ska kunden ombes att skriftligen redogöra för sin ståndpunkt.

I samband med muntligt framfört klagomål ska kunden ges tydlig information om,

- vem som är klagomålsansvarig
- att klagomål bör framställas skriftligt till klagomålsansvarig alternativt att kunden hänvisas till eller sätts i kontakt med klagomålsansvarig.

Anställd som mottager skriftligt klagomål ska på inkomna handlingar omedelbart anteckna ankomstdatum.

Muntliga klagomål ska skriftligen dokumenteras på ett ändamålsenligt sätt, med angivande av tidpunkt för mottagande av klagomålet.

Rapportering

Den som mottar ett kundklagomål, muntligt, skriftligt, via e-post, sms eller på liknande sätt ska genast rapportera klagomålet till klagomålsansvarig samt till närmaste chef.

Registrering

Klagomålsansvarig ska tillse att ärendet registreras i bolagets klagomålsregister och läggs upp i en akt, se nedan under register, dokumentation och arkivering. För det fall ärendet bedöms inte kunna besvaras inom 14 dagar från ankomstdatum ska klagomålsansvarig skriftligen underrätta kunden om att klagomålet har mottagits och när kunden kan påräkna ett skriftligt svar samt annat förhållande som kan vara av betydelse för en skyndsam handläggning av ärendet.

Utredning

Klagomålsansvarig ansvarar för ärendets utredning och beredning. Det åligger berörda anställda att bistå klagomålsansvarig i den utsträckning som begärs. Klagomålsansvarig ska som regel själv utreda klagomålet, men får om det är lämpligt i det enskilda fallet uppdra åt annan att genomföra erforderlig utredning.

Svar till kunden

Skriftliga klagomål ska alltid besvaras skriftligen. Om ett klagomål inte kan tillmötesgå ska kunden i bolagets svar informeras om motiveringen till att klagomålet avslås samt möjligheten att få sitt krav prövat hos Allmänna reklamationsnämnden eller hos allmän domstol.

Attesträtt

För det fall klagomålsansvarig finner att kundens krav helt eller delvis ska tillmötesgå ska beslut om eventuell ekonomisk kompensation till kunden, varmed även avses makulering av affärer, fattas efter beslut av verkställande direktören.

Register

Klagomålsansvarig ansvarar för att det fortlöpande förs register över samtliga inkomna klagomål. Vidare ansvarar klagomålsansvarig för att dokumentation av klagomålsärenden arkiveras och därigenom möjliggör uppföljning av ärenden. I registret ska anges uppgift om kundens namn, vad klagomålet avser, ankomstdatum samt datum för besvarande.

Dokumentation och arkivering

För varje klagomålsärende ska normalt läggas upp en akt. I akten ska förvaras korrespondens samt material som ingår i utredningen såsom t ex notkopior etc. I ärende av enklare karaktär med endast begränsad dokumentation får dock handlingarna förvaras i pärm för korrespondens, dock skall det anges i registret över klagomål var dokumentation förvaras. Avslutade ärenden ska arkiveras och bevaras i tio år.

Rapportering och uppföljning

Klagomålsansvarig ska inför styrelsemöten rapportera till verkställande direktören och ansvarig för funktionen för regelefterlevnad, Regelansvarige. Klagomålsansvarig ansvarar för uppföljning och, i förekommande fall, intern vidare rapportering av klagomålen.

Klagomålsansvarig ska

- tillse att verkställande direktören löpande informeras om handläggningen av varje klagomål,
- bevaka huruvida klagomål har sin grund i bristfälliga rutiner inom bolagets verksamhet eller generellt bristande kunskap och anmäla detta till verkställande direktören och regelansvarige,
- till verkställande direktören och regelansvarige anmäla misstanke om brott och/eller om överträdelser av internt regelverk,
- vid klagomål av principiell karaktär, eller som rör belopp överstigande 50 000 kr, informera verkställande direktören och regelansvarige samt
- tillse att regelansvarige informeras, så att bolagets interna instruktioner uppdateras om brist eller behov av ändring däri uppdagas vid handläggningen av klagomål.