

## Hantering av klagomål

Tegehalls Revisionsbyrå har ett kvalitetsstyrningssystem för att säkerställa att våra uppdrag utförs med hög kvalitet. Ibland kan det ändå bli fel och det är inte alltid vi kan möta våra kunders förväntningar. Det är viktigt för oss att kunna vara till hjälp även om det blir fel. Vi tar klagomål på allvar och är måna om att försöka lösa situationen på ett så bra sätt som möjligt. Vi utreder klagomål så fort som möjligt och försöker om möjligt lösa situationen. Vi vill dessutom gärna lära av våra misstag och har en intern process för att hantera klagomål.

Vi hanterar klagomål på följande sätt:

- När det uppstår ett klagomål bekräftar vi att vi tagit emot det, normalt skriftligen.
- Alla klagomål utreds noggrant och så skyndsamt som möjligt. Målet är alltid att hitta en lösning.
- Under utredningen kan vi behöva konsultera sakkunniga och vi kan därför begära fler uppgifter.
- Innefattar klagomålet ett ersättningsanspråk kommer vårt försäkringsbolag kopplas in ta över utredningen. Det krävs att kunden framställer ersättningsanspråken skriftligen. Enligt försäkringsvillkoren får frågan inte handläggas 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 meddelas 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.

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