

Hur vi hanterar klagomål på Baker Tilly Sydost?

Vår byrå använder ett kvalitetsstyrningssystem som heter ISQM1 för att säkerställa att vi utför våra uppdrag med högsta kvalitet. Trots detta kan det ibland bli misstag, och vi kan inte alltid fullt ut möta våra kunders förväntningar. För oss är det viktigt att vi finns där för kunden även när något går fel. Vi tar mottaget klagomål på allvar och strävar efter att lösa situationen på bästa möjliga sätt. Det innebär att vi genast utreder klagomål och, när det är möjligt, arbetar för att rätta till problemen. Vi vill också lära oss av våra misstag. Därför har vi en intern process för att hantera klagomål.

Vi vill informera om vårt sätt att arbeta med klagomål:

- När ett klagomål kommer in, bekräftar vi att vi mottagit det, oftast skriftligen.
- Vi utreder varje klagomål noggrant och så snabbt som möjligt, med målet att hitta en lösning.
- Under utredningen kan vi behöva rådfråga experter och begära ytterligare information.
- Om klagomålet rör ett ersättningsanspråk, kopplar vi in vårt försäkringsbolag som tar över utredningen. Den skriftliga ansökan från kunden är ett krav, och enligt försäkringsvillkoren får vi inte fortsätta handlägga ärendet – detta ska göras av försäkringsbolaget.
 - Om klagomålet gäller en faktura är vi alltid öppna för att diskutera och hitta en lösning.
- När utredningen är avslutad informerar vi om resultatet. Vid ersättningsanspråk är det försäkringsbolaget som meddelar utgången.
- Alla klagomål dokumenteras internt och används för att förbättra våra rutiner och processer.

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

Baker Tilly Sydost AB är ett självständigt delägarföretag i Baker Tilly Sverige, en oberoende medlem i Baker Tilly International. Baker Tilly International Limited är ett engelskt bolag. Baker Tilly International erbjuder inga tjänster till klienter. Varje medlemsföretag är ett eget och oberoende företag och beskriver sig själva som sådant. Baker Tilly Sydost AB är varken Baker Tilly Sveriges eller Baker Tilly Internationals agent, har inte befogenhet att teckna Baker Tilly Sveriges firma, Baker Tilly Internationals firma, agera å Baker Tilly Sveriges vägnar eller Baker Tilly Internationals vägnar. Varken Baker Tilly International, Baker Tilly Sverige, Baker Tilly Sydost AB eller något av de andra medlemsföretagen i Baker Tilly International eller delägarföretagen i Baker Tilly Sverige har något ansvar för varandras handlingar eller åtaganden. Namnet Baker Tilly med tillhörande logga används med licens från Baker Tilly International Limited