

# Klagomålshantering

(sammanfattning av bolagets riktlinjer)

*Version 3: Antagen av VD den 3 december 2024*



## 1. DEFINITION

---

Med klagomål avses att en kund i ett enskilt ärende framför konkret missnöje med hanteringen av en tjänst. Allmänna synpunkter och generella missnöjesyttringar anses i detta sammanhang inte som klagomål liksom inte heller missnöje som måste anses ha ringa betydelse för kunden.

## 2. RIKTLINJER

---

Bolaget har i enlighet med 7 kap. 1 och 2 §§ FFFS 2007:16 antagit linjer och rutiner för hantering av klagomål från såväl icke-professionella kunder som Bolagets övriga kunder. Detta är en sammanfattning på dessa riktlinjer.

## 3. ANSVARIGA PERSONER

---

Bolagets klagomålsansvarige är Alexander Arnäck, [alex@lyrafw.com](mailto:alex@lyrafw.com)

## 4. HANDLÄGGNING AV KLAGOMÅL

---

Den medarbetare som mottar skriftligt klagomål, ska omedelbart kontakta och informera klagomålsansvarig.

Klagomålsansvarig ansvarar för ärendets utredning. Det åligger berörd medarbetare att bistå klagomålsansvarig i den utsträckning som begärs.

Klagomål ska besvaras snarast möjligt och som huvudregel inom två veckor. I den mån klagomålet på grund av helger, omfattande utredningsåtgärder eller andra orsaker inte kan besvaras inom nämnda tid ska kunden informeras därom och, i största möjliga utsträckning, hållas fortlöpande informerad om handläggningen. Om ett klagomål inte kan tillmötesgå ska den klagande få skriftlig information om möjligheten att föra ärendet vidare. Kunden ska även informeras om ett klagomål avvisas.

Skriftliga klagomål ska alltid besvaras skriftligen.

Bolaget dokumenterar inkomna klagomål och informerar styrelsen om dessa.