

## FORRETNINGSGANG FOR HÅNDTERING AF KLAGER OG DEN KLAGEANSVARLIGE

<b>Forretningsgang for:</b> Håndtering af klager samt den Klageansvarlige
<b>Ansvarlig:</b> Direktionen
<b>Seneste ændring:</b> 17. februar 2023

<b>Forretningsgang for håndtering af klager og den klageansvarlige</b>
Dette er en forretningsgang af de konkrete handlinger og processer, der udføres af Secure Spectrum MidtVest ApS (Selskabet) i forbindelse med klager fra 3. parter (kunder, samarbejdspartnere, leverandører og myndigheder).
Processen udgøres af den klageansvarlige, hvor Direktionen er ultimativt ansvarlig for processen.

<b>Overordnet formål med forretningsgangen</b>
Formålet er at beskrive den proces, som igangsættes såfremt Selskabets klageansvarlige, eller en af Selskabets medarbejdere, modtager en klage fra 3. part.

<b>Frekvens af arbejdsgangen</b>
Ad hoc (når en klage modtages).

<b>Ajournføring og opdatering</b>
Denne forretningsgang skal opdateres, hvis der er markante ændringer i den måde klager over selskabet og/eller dets medarbejdere/samarbejdspartnere håndteres på, internt så vel som fra lovgivers side.

### KONKRETE HANDLINGER I ARBEJDSGANGEN:

Nr.	Handling
<b>1</b>	<b>Klagevejledning - intern vejledning</b>
1.1	Selskabets klageansvarlige er selskabets direktør. Selskabets klageansvarlige er offentliggjort på Selskabets hjemmeside.
1.2	Såfremt klager måtte tilgå en anden af Selskabets ansatte end den klageansvarlige, skal medarbejderen videreformidle klagen til den klageansvarlige.
<b>2</b>	<b>Procedure ved modtagelse af klage</b>
2.1	Når den klageansvarlige modtager en klage, skal klagen vurderes.
2.2	Såfremt klagerens påstand vurderes som åbenbart værende uden reel substans, kontaktes klager skriftligt med denne besked. Klagen, og svar til klager, gemmes på drevet i en særlig mappe tilegnet klager.
2.3	Såfremt det vurderes, at den modtagne klage potentielt kan have substans, kontaktes klager for yderligere afdækning af baggrund for/indhold af klagen. Direktionen orienteres om konklusionerne.

## FORRETNINGSGANG FOR HÅNDBLING AF KLAGER OG DEN KLAGEANSVARLIGE

2.4	<p>Såfremt klagerens påstand herefter vurderes som åbenbart værende uden reel substans, kontaktes klager skriftligt med denne besked.</p> <p>Direktionen orienteres om forholdet.</p> <p>Klagen og svar til klager gemmes.</p> <p>Hvis klagen har substans, kontaktes klager jf. pkt. 2.6.</p>
2.5	<p>Uanset klagens karakter og vurderingen af potentielle konsekvenser drøfter den klageansvarlige altid, på baggrund af en klage, følgende med Direktionen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tiltag der skal iværksættes for at minimere risikoen i forhold til det/de forhold, som klagen henviser til</li><li>- Behov for underretning af Finanstilsynet.</li></ul> <p>Konklusionen, og dokumentation for de videre tiltag, gemmes ned.</p>
2.6	<p>Klager kontaktes for at redegørelse for det planlagte videre forløb.</p>

### LOG OVER ÆNDRINGER

Ændring i afsnit:	Indhold af ændring:	Ændringens betydning for arbejdsprocesbeskrivelsen	Dato for ændring	Ansvarlig for indføring af ændringen: