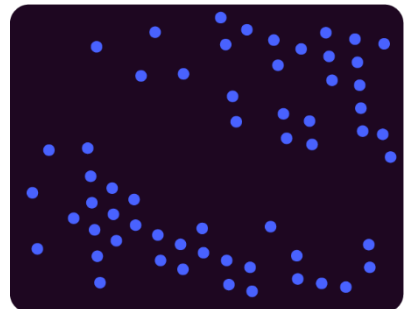
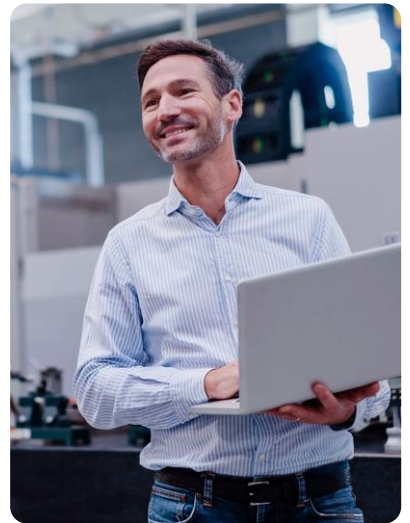


# Kundeklageproces

Conscia Danmark

22.06.2026 | Version 1.0



**Conscia**  
Secure progress

Dette dokument indeholder fortrolige oplysninger fra Conscia. Dets distribution er begrænset af sikkerhedspolitikker og kontrakter. Før du udskriver, kopierer eller deler dokumentet, skal du kontakte forfatteren for at vurdere eventuelle risici. Udskrevne kopier er ikke kontrollerede.

## Ændringslog

Version	Beskrivelse	Forfatter	Dato
0.1	Dokument oprettet	Morten Eriksen, <a href="mailto:moe@conscia.com">moe@conscia.com</a>	April 2026
1.0	Proces godkendt	Jette Theilgaard, <a href="mailto:jth@conscia.com">jth@conscia.com</a>	22-06-2026

# Indholdsfortegnelse

1	Introduktion.....	2
1.1	Formål.....	2
1.2	Ansvarlige.....	2
2	Sådan indsender du en klage .....	2
2.1	Det skal du inkludere.....	2
2.2	Klageprocessen .....	3
2.3	Svartider og opfølgning.....	3
2.4	Hvis klagen ikke er løst .....	3

# 1 Introduktion

Hos Conscia Danmark ønsker vi, at kunder oplever en tydelig, fair og effektiv behandling af klager. Hvis du som kunde ikke er tilfreds med en leverance, service eller kommunikation, kan du indgive en formel klage. Denne kundevendte proces beskriver, hvordan du gør, hvad du kan forvente, og hvornår du hører fra os.

## 1.1 Formål

Formålet med denne proces er at sikre, at kundeklager modtages, registreres, undersøges og besvares på en ensartet måde. Processen hjælper os samtidig med at identificere forbedringer i vores services og samarbejde med kunderne.

## 1.2 Ansvarlige

Procesejer er Service Operations Director Morten Eriksen. Han er ansvarlig for, at alle modtagne klager håndteres jf. den beskrevne proces og at denne procesbeskrivelse bliver opdateret mindst en gang om året og ved relevante ændringer.

Vores Compliance Specialist Jette Theilgaard har et overordnet ansvar for at processen eksisterer og vedligeholdes og at mailboksen tjekkes løbende.

Både Morten og Jette har adgang til Complaint mailboksen.

# 2 Sådan indsender du en klage

Send din formelle klage til [complaint@conscia.com](mailto:complaint@conscia.com). Skriv gerne "Complaint" eller "Klage" i emnefeltet, så vi hurtigt kan identificere sagen som det.

Ved almindelige supportsager, driftsforstyrrelser eller service requests skal du fortsat bruge de supportkanaler, der er aftalt med Conscia Danmark. Brug kun klageprocessen, når sagen skal behandles som en formel kundeklage.

## 2.1 Det skal du inkludere

For at kunne behandle klagen effektivt beder vi dig inkludere så meget relevant information som muligt:

- Virksomhedsnavn, kontaktperson og kontaktoplysninger.
- Relevant service, kontrakt, kunde- eller sagsreference.
- Kort beskrivelse af problemet samt relevante datoer og tidspunkter.
- Konsekvens eller påvirkning for din virksomhed.
- Eventuelle bilag, dokumentation, skærbilleder eller tidligere sagsnumre.
- Hvilken udfordring du ønsker, Conscia Danmark skal hjælpe med at løse.

Undlad at sende adgangskoder eller unødvendige personfølsomme oplysninger. Hvis følsomme oplysninger er nødvendige, aftaler vi en sikker måde at dele dem på.

## 2.2 Klageprocessen

Når vi har modtaget klagen, håndterer vi den i nedenstående trin. Tidsfrister regnes fra vores bekræftelse af modtagelsen, medmindre andet er angivet.

Trin	Hvad sker der?	Tidsfrist
1. Klagen indsendes	Du sender en formel klage til <a href="mailto:complaint@conscia.com">complaint@conscia.com</a> .	Når behovet opstår.
2. Modtagelse bekræftes	Vi bekræfter, at klagen er modtaget, og registrerer den til videre behandling.	Senest 2 arbejdsdage efter modtagelse.
3. Oplysninger afklares	Vi gennemgår klagen og kontakter dig, hvis vi har brug for yderligere oplysninger.	Senest 2 arbejdsdage efter bekræftelsen, hvis relevant.
4. Klagen undersøges	Vi undersøger årsagen, involverer relevante teams og vurderer handlinger.	Senest 5 arbejdsdage efter bekræftelsen.
5. Svar gives til kunden	Vi giver dig et klart svar med resultat, planlagte handlinger og eventuel tidsplan.	Senest 10 arbejdsdage efter bekræftelsen.
6. Opfølgning og lukning	Vi følger op, hvor det er relevant, og lukker klagen, når den er håndteret.	Senest 30 arbejdsdage efter bekræftelsen, hvor relevant.

## 2.3 Svartider og opfølgning

Vi bestræber os på at overholde de angivne tidsfrister. Hvis en klage kræver mere tid end forventet, informerer vi dig om årsagen og den forventede tidsplan. Vores svar vil beskrive resultatet af undersøgelsen, planlagte handlinger og eventuelle næste skridt.

## 2.4 Hvis klagen ikke er løst

Hvis klagen ikke kan løses gennem den almindelige behandling, eskalerer Conscia Danmark sagen internt og holder dig orienteret. Du kan også bede om en status eller yderligere dialog via din normale Conscia-kontakt.