



# Phone Family kommenterar uppgifter i media

Stockholm 2014-12-03

Phone Family ser det nödvändigt att förtydliga några saker med anledning av att media, nu senast TV4 Nyheterna, under en tid fokuserat på den säljprocess som Phone Family arbetar efter.

Styrelsen och ledningen för Phone Family ser allvarligt på de anklagelser som framförs och vill med anledning av detta informera om att man tar fullt ansvar för försäljningskvaliteten och kontinuerligt arbetar med att komma till rätta med de frågor som berörs.

Phone Family har:

- **Kvalitetsprogram:** Genom kvalitetsprogrammet "Rent sälj" har företaget tydliga regler som alla säljare förbinder sig till att följa. I reportagen refererar man till 200 klagomål som registrerats av ARN eller av Konsumentverket. Detta är under perioden 2012 – 2014, det vill säga 3 år. Under denna tid har vi sålt cirka 115 000 abonnemang vilket innebär att det är endast 0,17 procent av kunderna som lämnar ett sådant klagomål. Detta motsvarar 1 av 575 kunder. Styrelsen och ledning ser allvarligt på varje enskilt fall och bolaget tvekar inte att vidta disciplinära åtgärder, inklusive avsked, i de fall där säljare inte har följt företagets regelverk. Bolaget vill förtydliga att man har en nolltolerans mot oetiska försäljningsmetoder.
- **Utbildningsprogram:** Företaget har ett utpräglad fokus på utbildning av säljare. Alla säljare genomgår obligatorisk utbildning efter 1, 6 och 12 månader. Säljarna coachas också regelbundet av sin butikschef.
- **Digital signering:** Företaget har sedan i somras infört en digital signering av alla avtal med kunden. Vid varje köptillfälle skriver kunden och säljaren under överenskommelsen där den totala kostnaden framgår med en digital signatur via systemet SCRIVIE. Kunden får en bekräftelse via e-post där alla avtal man ingått finns medskickade. Skulle man som konsument inte känna igen något av det man köpt eller ångrar köpet, erbjuder Phone Family öppet köp i 14 dagar.
- **Kund- och kvalitetsfrågor i ledningen:** För att säkerställa att kvalitetsfrågor får högsta prioritet har bolaget förändrat sammansättningen av företagets ledningsgrupp genom att anställa en chef för kundrelationer, kvalitet och kundtjänst. Vi kan redan efter en kort tid konstatera att antalet klagomål minskat och de ärenden som inkommer registreras och hanteras både snabbare och effektivare än tidigare, helt i linje med bolagets ambition.
- **Bonus baserat på kvalitet:** Ett lönesystem där kundnöjdhet är direkt kopplad till möjligheten att få en rörlig ersättningsdel utbetald. Merparten av våra kunder kontaktas av vår kundtjänst inom fyra dagar efter genomfört köp. Phone Family har kollektivavtal med Handelsanställdas Förbund och alla anställda säljare omfattas av detta inklusive en av branschens högsta fasta löner.

Avslutningsvis kan vi konstatera att Phone Family verkar inom en bransch som vid upprepade tillfällen får kritik för bristande kundnöjdhet. Att telekombranschen har generella problem med kvalitét konstateras i PTS (Post och Telestyrelsen) rapport som publicerades den 26 november 2014 där man konstaterar att problemen i stort bygger på att kunderna inte förstår de abonnemangsvillkor som är kopplade till abonnemanget samt att de sedan inte är nöjda med den kvalitét som tjänsten har i form av tacksning, kundtjänst osv.

För ytterligare information:

Thomas Ahlerup

Informationschef

Phone Family (publ)

46 768 966 300

[thomas.ahlerup@phonefamily.se](mailto:thomas.ahlerup@phonefamily.se)

## Information till redaktionen beträffande Phone Family AB

Phone Family är en oberoende återförsäljare av mobiltelefoni, tillbehör och tv-abonnemang från ledande partners och leverantörer. Phone Family startade sommaren 2010 med en butik i Stockholm. På ett och ett halvt år öppnades ytterligare elva butiker. 2011 var vi Sveriges snabbast växande återförsäljare inom telekom. Idag finns vi representerade på flera orter och vi fortsätter etablera oss i stora och små städer runt om i Sverige.

Företaget är ett svenskt bolag med säte i Stockholm. Företagets ledning har tillsammans över 30 års erfarenhet av branschen vilket ger en stabil grund. Alla butiker är centralt ägda för att skapa en kontinuitet, stabilitet och trygghet för kunder, anställda, leverantörer och samarbetspartners.

Phone Family är noterat på NASDAX OMX First North och handlas under symbolen PFAM. Mangold Fondkommission AB, tfn. 08-503 015 50, är företagets Certified Adviser.

*Denna information offentliggörs enligt lagen om värdepappersmarknaden och/eller lagen om handel med finansiella instrument.*