

Klachten Beleid



Bij Allianz Trade streven we ernaar om al onze klanten een uitstekende service te bieden, maar in het geval dat u toch een opmerking heeft, kan u het ons laten weten via onderstaande kanalen. Dit helpt ons niet alleen om uw ongenoegen zo snel mogelijk op te lossen, maar ook om onze processen en communicatie te herzien om de oorzaak aan te pakken. We danken u alvast dat u de tijd heeft genomen om ons over uw zorgen te vertellen

Hoe een klacht indienen?

Als u niet tevreden bent met een aspect van onze service, kunt u ons helpen door de tijd te nemen om ons over uw zorgen te vertellen. U kan ons contacteren via het kanaal van uw keuze:



+ 32 (0) 2 289 44 00 om contact op te nemen met onze Customer Line



E-mail onze Customer Line:
customerlinebe@allianz-trade.com



Euler Hermes NV
Kunstlaan 56 |
1000 Brussel | België

Om ervoor te zorgen dat uw klacht snel wordt afgehandeld, geeft u ons de volgende informatie:

- Naam
- Naam van het bedrijf
- Adres
- Polisnummer (indien toepasselijk)
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Details van uw bezorgdheid of ontevredenheid

Wat te verwachten bij het indienen van een klacht?

1. Bevestiging van ontvangst

Zodra uw verzoek is ontvangen, zullen wij ons best doen om u onmiddellijk te antwoorden. Als we uw probleem niet binnen één werkdag kunnen oplossen, ontvangt u een bevestigingsmail met alle contactgegevens die u kunt gebruiken voor eventuele aanvullende vragen.

2. Statusupdates en melding van oplossing

Voor sommige vragen kunnen we verschillende belanghebbenden inschakelen om uw vragen volledig te beantwoorden. In dit geval kan het enkele dagen duren om uw verzoek te verwerken.

Aarzel niet om ons op elk moment te contacteren via de contactgegevens in de e-mail ter bevestiging.

3. Het antwoord op uw verzoek

U kunt het antwoord op uw verzoek via verschillende kanalen ontvangen. We beantwoorden u echter meestal via het kanaal waarmee u uw klacht heeft ingediend.

4. Continue tevredenheidsgarantie

Als onderdeel van de kwaliteitscontrole en om ervoor te zorgen dat uw klacht volledig is opgelost volgens uw verwachtingen ontvangt u een e-mail waarin u wordt gevraagd om deel te nemen aan een korte enquête die u de gelegenheid geeft om uw mening te geven over het serviceniveau ontvangen tijdens het klachtenbeheerproces.



U kunt ook een follow-up-oproep ontvangen van een van onze medewerkers.

Allianz
Trade