



# Synpunkter och klagomål

På Allianz Trade strävar vi efter att erbjuda utmärkt kundservice till alla våra kunder, men ibland kanske vi misslyckas. Om ni har tid att meddela oss ert missnöje, så ger ni oss inte bara oss möjlighet att lösa problemet så snart som möjligt, utan också möjlighet att granska våra processer för att ta itu med grunden till problemet. Vi tackar er för den tid ni har tagit er för att hjälpa oss att bli bättre.

## Hur man registrerar ett klagomål

Har ni någon synpunkt eller är missnöjd med vår service, vänligen ta er tid att informera oss så att vi kan bli bättre. Ni kan komma i kontakt med oss enligt nedan:

- Online: Åtkomst till vårt klagomålsformulär online: [www.allianz-trade.com/sv\\_SE/kontakta/Synpunkt.html](http://www.allianz-trade.com/sv_SE/kontakta/Synpunkt.html)
- E-mail: [contact.se@allianz-trade.com](mailto:contact.se@allianz-trade.com)
- Post: Euler Hermes, Sveavägen 98, Box 729, 101 34 Stockholm

För bästa möjliga hantering, vänligen ange nedanstående information:

- Fullständigt namn
- Företagsnamn
- Organisationsnr.
- Avtalsnummer (om tillämpligt)
- Telefonnummer
- E-mail
- Detaljer rörande ert klagomål

## Vad du kan förvänta dig när du skickar in ett klagomål?

### 1. Bekräftelse av ärende

När vi har mottagit ert ärende kommer vi göra vårt bästa för att svara er så snart som möjligt. Om vi inte har möjlighet att ta itu med ert ärende inom en arbetsdag, kommer ni att få en bekräftelse av ert ärende. Bekräftelsen kommer per e-mail och innehåller även alla kontaktuppgifter ni behöver om ni vill komplettera ert ärende.

### 2. Statusuppdateringar och meddelande om lösning

Vissa problem kräver ibland att vi samordnar flera avdelningar för att hitta en bra lösning, då kan det ta lite längre tid. Ni kan kontakta oss under tiden om ni har frågor eller information i ärendet. Kontaktinformationen hittar ni i bekräftelsemailet.