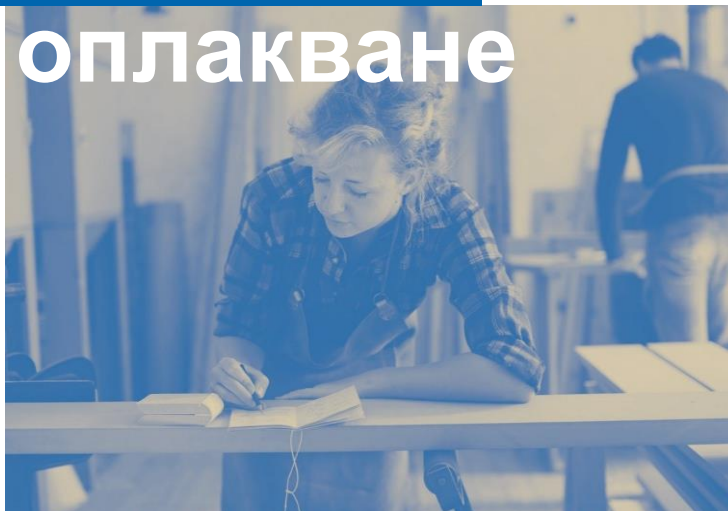


Форма за оплакване



В ЕН ние се стремим да предоставяме отлично обслужване на нашите клиенти. Понякога обаче може да се случи да не отговорим на Вашите очаквания. Отделяйки време да споделите недоволството си, ни помагате не само да разрешим Вашия проблем възможно най-бързо, но също и да прегледаме процеса и комуникациите си и да се справим с причината за Вашето оплакване. Затова Ви благодарим за отделеното време да споделите Вашата неудовлетвореност с нас.

Как да направите оплакване

В случай че сте разочарован от някой аспект на нашето обслужване, като отделяте време да направите оплакване, Вие ни помагате да се усъвършенстваме. Може да се свържите с нас, като изберете един от следните начини:

	ONLINE	Онлайн форма за оплакване
	PHONE	+359 2 890 1410 за да разговаряте с нас
	EMAIL	Пишете ни на e-mail: info.bg@eulerhermes.com
	MAIL	Юлер Ермес Сървисис България ЕООД София 1000 Пл. „Позитано“ № 2 Перформ Бизнес Център

За да получите удовлетворителен отговор, моля попълнете следната информация:

- Вашето име
- Име на фирма
- Адрес
- Полица № (ако имате такава)
- Телефон
- E-mail
- Подробности, отнасящи се до Вашето оплакване или проблем

Какво може да очаквате, когато направите оплакване

1. Потвърждение за получаване

След като получим оплакването Ви, ще се постараям да Ви отговорим възможно най-бързо. В случай че не можем да Ви отговорим в рамките на един работен ден, ще получите имейл с необходимата Ви информация за изпращане на бъдещи запитвания.

2. Предприети действия и Уведомление за взето решение

Някои проблеми може да изискват от нас да координираме множество заинтересовани страни, за да отговорим напълно на Вашите запитвания. Това може да отнеме няколко дни. При необходимост може да се свържите с нас по всяко време на посочените в мейла за потвърждение контакти.

3. Отговор на Вашето запитване

Може да получите отговор на запитването си по различни начини. Тенденцията ни е да изпращаме отговора по същия начин, който сте използвали Вие, за да се свържите с нас.

4. Поддържане на постоянна удовлетвореност

Като мярка за контрол и за да се уверим, че предприетите действия по Вашето оплакване задоволили очакванията Ви, ще получите мейл – покана за участие в кратко проучване, което ще ви даде възможност да споделите впечатленията си от нивото на полученото обслужване по време на разглеждането на оплакването Ви. В тази връзка е възможно наш представител да се свърже с Вас.