





PODNETY



Ve společnosti Euler Hermes se snažíme všem našim zákazníkům poskytnout prvotřídní služby. V některých situacích však nemusíme plně uspokojit Vaše očekávání. V případě, že nám problém, který řešíte sdělíte, můžeme Vaši situaci vyřešit rychle a k Vaší spokojenosti. Děkujeme za Vaše upozornění na problém..

Jak podat Váš podnět?

Pokud jste nespokojeni s některou z našich služeb, Vaše připomínka nám pomůže zlepšit se. Můžete se s námi spojit prostřednictvím média podle Vašeho výběru.

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ONLINE | Přístup na online formulář naleznete ZDE |
|  | PHONE | + 420 232 000 777 Telefonický kontakt |
|  | EMAIL | Pošlete nám email na: Klient.cz@eulerhermes.com |
|  | POŠTA | Euler Hermes SA Voctářova 2497/18 180 00 Praha 8 |

Abychom Vám mohli co nejdříve odpovědět, poskytněte nám prosím následující základní údaje.

- Vaše celé jméno a příjmení
- Název Vaší společnosti
- Adresa
- Číslo pojistné smlouvy
- Telefonní kontakt na který Vás můžeme kontaktovat
- Vaši e-mailovou adresu
- Detaily nespokojenosti nebo našeho pochybení

Co můžete očekávat po odeslání

1. Potvrzení o přijetí Vašeho podnětu

Po obdržení Vašeho podnětu Vám odpovíme co nejdříve. V případě, že nebudeme schopni reagovat do jednoho pracovního dne, obdržíte od nás potvrzující e-mail. V e-mailu budou uvedené informace, kam se můžete obracet s případnými dalšími otázkami.

2. Aktuální stav a informace o řešení

Některé podněty mohou vyžadovat koordinaci vícerých zainteresovaných stran ve snaze plně vyřešit Váš podnět. Toto zpracování může výjimečně trvat několik dní, nejvíce však 30 dní od přijetí Vašeho podnětu. V průběhu tohoto procesu se s námi můžete kdykoli spojit prostřednictvím kontaktů, které budou uvedeny v potvrzovacím e-mailu.

3. Odpověď na Váš podnět

Naši odpověď na podnět se budeme snažit přednostně zaslat stejnou cestou, jakým byl zadán (formulář, e-mail a podobně). Může se však stát, že naši odpověď obdržíte prostřednictvím jiného média.

4. Vaše zpětná vazba na naše řešení nás zajímá

Po zaslání řešení Vašeho podnětu od nás můžete obdržet krátký e-mail, kde budete mít možnost vyjádřit, jak jste byl/a spokojený s procesem řešení Vašeho podnětu. Vaše odpovědi nám dají důležitou zpětnou vazbu, zda řešení Vašeho podnětu proběhlo úspěšně. Je možné, že Vás budeme kontaktovat i telefonicky.