

# KLAGE VEJLEDNING






Hos Euler Hermes stræber vi efter at yde god kundeservice til alle vores kunder. I nogle tilfælde kan vi dog fejle. Når du tager dig tid til at give os feedback, så hjælper du os ikke kun med at løse problemet, så snart vi kan, men også med at vurdere vores processer og kommunikation for at forbedre os fremadrettet. Vi takker dig derfor for at bruge tid på at give os feedback.

## Sådan indsender du en klage

Hjælp os til at blive bedre. Skulle du være utilfreds med vores service, så kontakt os gerne.

Du kan kontakte os på følgende måder:

	<b>ONLINE</b>	Gå til vores online klageform her
	<b>E-MAIL</b>	Contact.dk@eulerhermes.com
	<b>BREV</b>	Euler Hermes Danmark Møntergade 5 1116 København K

For at sikre en hurtig håndtering, venligst angiv følgende oplysninger, når du indsender din feedback:

- Navn og efternavn
- Firmanavn
- CVR-nummer
- Policenummer (hvis relevant)
- Telefonnummer
- E-mailadresse
- Detaljer om hvad din feedback vedrører

## Hvad kan du forvente, når du indsender feedback?

### 1. Bekræftelse på modtagelse

Når din feedback er modtaget, vil vi gøre vores bedste for at svare så hurtigt som muligt. Skulle vi ikke kunne behandle din anmodning inden for én arbejdsdag, vil du modtage en bekræftelse på e-mail. Bekræftelsen indeholder alle de kontaktoplysninger, du har brug for, for at kunne adressere eventuelle yderligere spørgsmål, du måtte have.

### 2. Statusopdateringer og meddelelse om beslutning

Nogle problemer kan kræve, at flere afdelinger koordinerer for at kunne besvare dine spørgsmål. Det kan tage et par dage at blive behandlet korrekt. Du kan kontakte os på ethvert tidspunkt ved hjælp af de kontaktoplysninger, som vi har givet dig i bekræftelsesmailen.