

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES



Chez Euler Hermes, nous nous efforçons de fournir un excellent service client à tous nos clients. Cependant, il peut arriver que le niveau de service octroyé ne vous satisfasse pas pleinement. Le fait de prendre le temps d'exprimer votre insatisfaction nous aide non seulement à résoudre votre problème le plus rapidement possible, mais également à revoir nos processus et notre communication afin de nous attaquer à la cause fondamentale de votre problème. Nous vous remercions donc d'avoir pris le temps de nous faire part de vos préoccupations.

Comment introduire une plainte

Si vous n'êtes pas satisfait par l'un des aspects de notre service, prendre le temps de nous faire part de vos préoccupations nous aidera à nous améliorer. Vous pouvez nous contacter via le canal de votre choix::

	TELEPHONE	+ 32 (0)2 289 44 00 pour parler à notre service Advisory and Solutions Department
	EMAIL	Email Advisory and Solutions Department ASDBE@eulerhermes.com
	COURRIER	Euler Hermes BELUX Avenue des Arts-Kunstlaan 56 1000 Brussels Belgium

Pour garantir le traitement rapide de votre plainte, merci de nous fournir les informations suivantes :

- Nom
- Nom de la société
- Adresse
- Numéro Police
- Numéro de téléphone
- Adresse Mail
- Détails relatifs à votre préoccupation ou à votre insatisfaction

À quoi vous attendre lorsque vous introduisez une plainte

1. Confirmation de réception

Une fois votre demande reçue, nous ferons de notre mieux pour vous répondre immédiatement. Si nous ne parvenons pas à résoudre votre problème dans un délai d'un jour ouvrable, vous recevrez un email de confirmation reprenant toutes les informations de contact à utiliser pour toutes questions supplémentaires.

2. Mises à jour de statut et notification de résolution

Certaines questions pourraient nous obliger à faire appel à différents intervenants pour répondre totalement à vos questions. Dans ce cas, quelques jours pourraient être nécessaires au traitement de votre demande.

Si nécessaire, n'hésitez pas à nous contacter, à tout moment, via les informations de contact fournies dans le courrier électronique d'accusé de réception.

3. La réponse à votre demande

Vous pouvez recevoir la réponse à votre requête par différents canaux. Cependant, nous vous répondons généralement par le canal via lequel vous avez introduit votre plainte.

4. Garantie de satisfaction continue

Dans le cadre du contrôle qualité et afin de s'assurer que votre plainte ait été entièrement résolue selon vos attentes, vous recevrez un courriel vous demandant de participer à un bref sondage qui vous donnera l'occasion de donner votre avis sur le niveau de service reçu pendant tout le processus de gestion des plaintes. Vous pourrez également recevoir un appel de suivi de l'un de nos collaborateurs.