

KLACHTEN BELEID



Bij Euler Hermes streven we ernaar om al onze klanten een uitstekende service te bieden. Het niveau van service dat u ontvangt, is echter mogelijk niet bevredigend voor u. De tijd nemen om uw ontevredenheid te uiten helpt ons niet alleen om uw ongenoegen zo snel mogelijk op te lossen, maar ook om onze processen en communicatie te herzien om de oorzaak van uw ongenoegen aan te pakken. We danken u dat u de tijd heeft genomen om ons over uw zorgen te vertellen.

Hoe een klacht indienen

Als u niet tevreden bent met één aspect van onze service, kunt u ons helpen door de tijd te nemen om ons over uw zorgen te vertellen. U kan ons contacteren via het kanaal van uw keuze:

	TELEFOON	+ 32 (0) 2 289 44 00 om contact op te nemen met onze Advisory and Solutions Department
	EMAIL	E-mail Advisory and Solutions Department :ASDBE@eulerhermes.com
	POST	Euler Hermes BELUX Avenue des Arts-Kunstlaan 56 1000 Brussels Belgium

Om ervoor te zorgen dat uw klacht snel wordt afgehandeld, geeft u ons de volgende informatie:

- Naam
- Naam van het bedrijf
- Adres
- Politienummer
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Details van uw bezorgdheid of ontevredenheid

Wat te verwachten bij het indienen van een klacht

1. Bevestiging van ontvangst

Zodra uw verzoek is ontvangen, zullen wij ons best doen om u onmiddellijk te antwoorden. Als we uw probleem niet binnen één werkdag kunnen oplossen, ontvangt u een bevestigingsmail met alle contactgegevens die u kunt gebruiken voor eventuele aanvullende vragen.

2. Statusupdates en meldingsmelding

Voor sommige vragen kunnen we verschillende belanghebbenden inschakelen om uw vragen volledig te beantwoorden. In dit geval kan het enkele dagen duren om uw verzoek te verwerken.

Aarzel niet om ons op elk moment te contacteren via de contactgegevens in de e-mail ter bevestiging.

3. Het antwoord op uw verzoek

U kunt het antwoord op uw verzoek via verschillende kanalen ontvangen. We beantwoorden u echter meestal via het kanaal waarmee u uw klacht heeft ingediend.

4. Continue tevredenheidsgarantie

Als onderdeel van de kwaliteitscontrole en om ervoor te zorgen dat uw klacht volledig is opgelost volgens uw verwachtingen, ontvangt u een e-mail waarin u wordt gevraagd om deel te nemen aan een korte enquête die u de gelegenheid geeft om uw mening te geven over het serviceniveau ontvangen tijdens het klachtenbeheerproces. U kunt ook een follow-up-oproep ontvangen van een van onze medewerkers.