

PROCESSO DI FEEDBACK



Euler Hermes è costantemente impegnata ad assicurare ai suoi clienti il miglior supporto possibile. Nonostante la nostra buona volontà, può tuttavia accadere che le attese dei clienti non vengano interamente soddisfatte. Se dovesse succedere, vi preghiamo di spendere qualche minuto per spiegarcene il motivo. Così facendo non solo potremo capire rapidamente dov'è il problema, ma potremo anche ricontrollare e migliorare processi e comunicazione.

Come presentare una segnalazione

Se c'è qualcosa nel nostro servizio che non vi soddisfa, fatecelo sapere: ci aiuterete a migliorarci. Potete contattarci nei seguenti modi:

| | | |
|---|-----------------|---|
|  | ONLINE | Modulo di feedback disponibile su https://www.eulerhermes.com/it_CH/feedback.html |
|  | TELEFONO | Chiamando il numero + 41 44 51 27 37 1 potrete parlare direttamente con il nostro Servizio clienti. |
|  | E-MAIL | Potete anche contattare il nostro reparto che gestisce i feedback inviando un'e-mail a ComplaintOfficer.Switzerland@eulerhermes.com |
|  | POSTA | Euler Hermes Services Schweiz AG Niederlassung der Euler Hermes SA -Abteilung Marketing- Richtipl. 1 8304 Wallisellen |

Per accelerare l'evasione della pratica vi preghiamo inoltre di specificare le seguenti informazioni:

- Nome completo
- Azienda
- Indirizzo
- Numero di assicurazione (se disponibile)
- Telefono
- Indirizzo e-mail
- Il testo della segnalazione

Cosa vi potete attendere

1. Conferma di ricezione

Non appena ricevuta la vostra comunicazione, ci attiviamo per darvi corso nel minor tempo possibile. Qualora questo richiedesse più di un giorno, riceverete un'e-mail di conferma contenente tutte le informazioni di contatto eventualmente necessarie per ulteriori quesiti e osservazioni.

2. Stato di lavorazione della segnalazione e risoluzione

Alcune questioni richiedono chiarimenti tra più reparti e pertanto in questi casi un'attenta lavorazione della pratica può richiedere qualche giorno. Non esitate comunque a ricontattarci per qualsiasi ulteriore esigenza tramite le informazioni di contatto fornite nell'e-mail di conferma inviatavi dopo la segnalazione.

3. Risposta

Per rispondere alle segnalazioni sottoposte utilizziamo vari canali di comunicazione; di norma utilizziamo comunque la stessa modalità utilizzata per la segnalazione.