

I nostri Clienti, la Vostra Voce conta per Euler Hermes

Come parte del nostro continuo sforzo di fornire ai nostri Clienti la migliore esperienza possibile, siamo lieti di dedicare questo spazio per accogliere le Tue esigenze particolari con la finalità di migliorare sempre più i nostri processi e la nostra comunicazione. Ti ringraziamo, pertanto, per il tempo che ci dedicherai.

COME INVIARE LA SEGNALAZIONE

Se non sei pienamente soddisfatto di qualsiasi aspetto del nostro servizio, esprimi la Tua voce. Con una semplice telefonata la tua insoddisfazione sarà risolta con professionalità.

 PHONE	+ 39 06 87007007 per parlare con il nostro Customer Service
 ONLINE	Cliccare per compilare il modulo di segnalazione https://eulerhermes.com/it_IT/customer-service/feedback-clienti.html

Per garantire una gestione rapida della Tua telefonata, abbiamo bisogno del numero di polizza e dei dettagli della tua segnalazione.

COSA RICEVERAI A SEGUITO DELLA SEGNALAZIONE

1. Conferma di segnalazione avvenuta

Ricevuta la Tua segnalazione, faremo del nostro meglio per rispondere prontamente. Se non saremo in grado di risolvere il problema entro un giorno lavorativo, riceverai una E-Mail per confermare l'avvenuta presa in carico.

2. Aggiornamenti dello stato della segnalazione e notifica della risoluzione

Alcuni problemi potrebbero richiedere di coordinare più funzioni interessate per rispondere pienamente alle Tue richieste: potrebbero essere necessari alcuni giorni per darti un riscontro completo. Per avere informazioni al riguardo, puoi contattarci in qualsiasi momento utilizzando i contatti che Ti sono stati forniti nella E-Mail di conferma.

3. Risposta

Riceverai telefonicamente la risposta alla Tua richiesta, lo stesso canale con cui ci hai contattato.

4. Breve sondaggio

Per misurare la qualità del servizio fornito e per assicurarci che la problematica segnalata sia stata risolta in modo soddisfacente, riceverai una E-Mail con un breve questionario. Avrai così l'opportunità di fornire un feedback sul livello del servizio ricevuto. Potresti, inoltre, ricevere una chiamata di follow-up da uno dei responsabili delle funzioni impattate.

Per qualsiasi ulteriore necessità potete contattare Patrizia Melucci, Responsabile Customer Service, all'indirizzo mail centroassistenza@eulerhermes.com