

# COMPLAINTS POLICY



Na Euler Hermes, buscamos oferecer um excelente atendimento para todos os nossos clientes. No entanto, é possível que hajam ocasiões em que não consigamos manter nosso alto padrão de atendimento. Quando você tira tempo para nos informar de suas insatisfações, nos ajuda a melhorar continuamente. Nós nos comprometemos não apenas a resolver o seu problema assim que possível, mas também a revisar nossos processos e comunicações para resolver o problema na raiz. Portanto, agradecemos por você tirar tempo para nos informar de sua insatisfação.

## Como enviar uma reclamação

Caso você fique insatisfeito com algum aspecto do nosso atendimento, você pode entrar em contato conosco pelo canal que preferir.

	ONLINE	Acesse o formulário de reclamações online aqui [ <a href="https://www.eulerhermes.com/pt_BR/so-bre-nos/queremos-ouvir-o-seu-feedback.html">https://www.eulerhermes.com/pt_BR/so-bre-nos/queremos-ouvir-o-seu-feedback.html</a> ]
	TELEFONE	+55 11 3065 4000
	E-MAIL	Envie um e-mail para a Equipe de atendimento ao cliente: <a href="mailto:ehbr.atendimento@eulerhermes.com">ehbr.atendimento@eulerhermes.com</a>
	CORREIO	Euler Hermes Seguros S.A Aos cuidados de: Equipe de Atendimento ao Cliente Rua Eugênio de Medeiros, 303 - 4º andar - 05425-070 – São Paulo, SP

Para garantir que sua reclamação seja processada rapidamente, forneça as seguintes informações:

- Nome Completo
- Nome da Empresa
- Endereço
- Número da Apólice (caso haja)
- Número de Telefone em Horário Comercial
- Endereço de E-mail
- **Detalhes pertinentes à sua preocupação ou insatisfação**

## O que esperar ao enviar uma reclamação

### 1. Confirmação de recebimento

Quando a sua reclamação for recebida, nos esforçaremos ao máximo para respondê-la assim que for possível e você receberá um email de confirmação. O email de confirmação conterá as informações de contato necessárias para enviar quaisquer perguntas futuras, caso haja.

### 2. Atualizações de status e notificação de resolução

Alguns problemas podem exigir que coordenemos várias partes interessadas para responder às suas perguntas de maneira completa. Isso pode levar alguns dias para ser processado adequadamente. Você poderá entrar em contato conosco a qualquer momento em que sentir que for necessário usando as informações de contato que oferecemos no email de confirmação.

### 3. Respondendo à sua mensagem

Você pode receber a resposta à sua mensagem por vários canais; no entanto, costumamos responder pelo mesmo canal que você usou para entrar em contato.

### 4. Garantindo sua satisfação prolongada

Como medida de controle de qualidade e para garantir que sua questão tenha sido resolvida de maneira satisfatória, você receberá um e-mail solicitando que participe de uma pesquisa rápida, o que lhe dará a oportunidade de oferecer feedback a respeito do nível do atendimento recebido durante o Processo de Gerenciamento de Reclamações. Você também poderá receber uma chamada de acompanhamento de um de nossos representantes.