



POLITICA DE RECLAMATII



La Euler Hermes, depunem eforturi permanente să oferim servicii excelente clienților noștri. Cu toate acestea, în anumite situații, e posibil să nu ne putem încadra în standardele înalte ale serviciilor pe care ni le propunem. Dacă ne veți acorda puțin timp pentru a vă exprima nemulțumirea, ne veți spijini nu numai să vă rezolvăm problema cât mai curând posibil, ci și să revizuim procesele și modul de comunicare pentru a aborda cauza principală a problemei dumneavoastră. Vă mulțumim, că ne-ați acordat timp pentru a vă exprima preocuparea dvs.

Cum să depuneți o plângere

Dacă sunteți nemulțumit de orice aspect al serviciilor noastre, exprimându-vă sesizarea ne va ajuta să ne îmbunătățim procesele. Puteți lua legătura cu noi astfel:

	ONLINE	Accesați formularul de reclamație online aici
	PHONE	Sunați-ne la următorul număr de telefon + 40 21 302 0300
	EMAIL	Trimiteți-ne un e-mail la adresa info.ro@eulerhermes.com
	MAIL	Euler Hermes Romania Oregon Park, Cladirea B, Et. 1, Șos. Pipera nr. 46D - 46E - 48, Sector 2, 020112, București, Romania

Pentru a vă asigura un răspuns rapid, vă rugăm să furnizați următoarele informații:

- Numele dvs.
- Numele Companiei
- Adresă
- Numărul poliței (dacă este cazul)
- Numărul de telefon
- Adresa de e-mail
- Detalii referitoare la îngrijorarea sau nemulțumirea dumneavoastră

La ce să vă așteptați atunci când depuneți o plângere

1. Confirmarea primirii

Odată ce plângerea dvs. a fost primită, vom face tot posibilul să vă răspundem cât mai repede. În cazul în care nu vom reuși să vă rezolvăm problema în termen de o zi lucrătoare, veți primi un e-mail de confirmare. E-mail-ul de confirmare va conține toate informațiile de care aveți nevoie ca să ne adresați orice întrebări ați putea avea. .

2. Actualizarea stadiului și notificarea rezoluției

Unele probleme ar putea necesita coordonarea mai multor părți implicate pentru a răspunde pe deplin întrebărilor dvs. Aceasta procedură poate dura câteva zile pentru a fi procesată corect. Puteți lua legătura cu noi oricând folosind informațiile de contact pe care vi le-am furnizat în e-mailul de confirmare.

3. Răspunsul cererii dvs.

Puteți primi răspunsul la plângerea dvs. prin diferite căi; totuși, obisnuim să răspundem folosind același canal pe care l-ați utilizat dvs.

4. Asigurarea continua a satisfacției

Ca măsură de control al calității și pentru a vă asigura că îngrijorarea dvs. a fost pe deplin rezolvată, puteți primi un e-mail care vă solicită participarea la un scurt sondaj care vă va oferi posibilitatea de a da feedback cu privire la nivelul serviciilor primite în timpul Procesului de gestionare a reclamației. De asemenea, puteți primi un apel de la unul dintre reprezentanții noștri.