

Feed-back Processus



Chez Allianz Trade, nous avons à cœur d'offrir à tous nos clients un excellent service. Cependant, malgré nos efforts, il arrive parfois que nous ne répondions pas toujours à vos attentes. Dans ce cas, merci de bien vouloir nous indiquer pourquoi vous n'êtes pas satisfait: vous nous aiderez à comprendre vos préoccupations au plus vite ainsi qu'à revoir et à améliorer nos processus et notre communication. Nous vous remercions de prendre le temps de nous faire part de votre avis.

Comment transmettre votre feed-back

Si vous n'êtes pas satisfait de notre service, veuillez nous le faire savoir et ainsi nous aider à l'améliorer. Vous pouvez nous contacter via le site web local, où vous trouverez les interlocuteurs compétents sur place, ou utiliser le formulaire en ligne du groupe, qui sera transmis aux interlocuteurs locaux compétents.



[Formulaire de feed-back en ligne](#)

ONLINE

Ce que nous vous offrons

1. Accusé de réception

Dès que nous aurons reçu votre demande, nous nous efforcerons de la traiter au plus vite. S'il nous faut plus d'un jour ouvré, vous recevrez un e-mail de confirmation contenant toutes les informations de contact, qui vous permettront de nous soumettre éventuellement d'autres questions ou commentaires.

2. État actuel et processus de solution

Dans le souci de fournir une réponse approfondie à certaines demandes, il est possible que nous ayons besoin de consulter plusieurs services, ce qui peut prendre quelques jours. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions en utilisant les informations fournies dans l'e-mail de confirmation.

3. Réponse

Les réponses peuvent être transmises par différents canaux de communication, mais nous vous contacterons en général également par celui que vous avez choisi pour vous adresser à nous.

4. Garantir votre satisfaction

Afin de garantir la qualité et de s'assurer que nous avons pleinement répondu à votre demande, nous vous invitons à participer à une brève enquête par e-mail, dans laquelle vous aurez la possibilité de donner votre avis sur notre service pendant le processus de réclamation. Avec votre accord, vous recevrez par la suite un appel de l'un de nos interlocuteurs.