





# PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ



Az Euler Hermes arra törekszik, hogy ügyfelei számára kiváló ügyfélszolgálati szolgáltatást biztosítson. Mindezek ellenére előfordulhatnak olyan helyzetek, amikor eltérés mutatkozik a saját maguntól elvárt magas színvonalú szolgáltatás nyújtásban. Amennyiben időt szán arra, hogy jelezze felénk elégedetlenségének okát, egyrészt, lehetőséget ad nekünk mind az Ön, mind más ügyfeleink hasonló problémájának mihamarabbi megszüntetésére, másrészt újra átgondolhatjuk folyamatainkat, kommunikációkat, így a problémák gyökerét minél hamarabb megszüntethetjük.

## Hogyan ossza meg velünk panaszát

Amennyiben Ön elégedetlen szolgáltatásinkkal, kérjük, szánjon arra időt, hogy megossza velünk elégedetlenségének okát mindezzel segít bennünket abban, hogy tovább fejlődjünk. Alábbi lehetőségei vannak arra, hogy kapcsolatba lépjen velünk:

	ONLINE	Az weboldalunkon található panaszkezelési formunkat itt <a href="#">találhatja</a> .
	PHONE	TELEFON az alábbi telefonszámon érhet el bennünket: +36 1 453 9000
	EMAIL	ugyfelszolgalat@eulerhermes.com
	MAIL	Euler Hermes SA Magyarországi Fióktelepe Váci út 99., 1139 Budapest

Hogy minél hamarabb orvosoljuk panaszát, kérjük, adja meg számunkra panaszbenyújtása során az alábbi adatokat:

- Teljes név
- Cégnév
- Cím
- Kötvényszám (amennyiben lehetséges)
- Telefonszám, amelyen napközben elérhetjük
- E-mail-cím
- Panaszának vagy elégedetlenségének minél részletesebb leírása

## Mire számíthat, amennyiben eljuttatta hozzánk panaszát

### 1. Visszaigazolás küldése

Panasza beérkezése esetén mindent megteszünk annak érdekében, hogy minél hamarabb megválaszoljuk. azt. Amennyiben a válasz elküldése 24 órán belül nem lehetséges, egy visszaigazoló e-mail-t kap tőlünk. Az e-mailen történő visszaigazolásban minden fontos kapcsolati információt megtalál annak érdekében, hogy további kérdéseivel a megfelelő helyre fordulhasson.

### 2. Panaszkezelési folyamat szakaszairól való tájékoztatás

Előfordulhatnak olyan esetek, amely során több érintett bevonására lesz szükségünk annak érdekében, hogy kielégítően, megnyugtatóan megválaszoljuk panaszát. Amennyiben úgy érezné, további tájékoztatást szeretne kapni a panaszkezelés állásáról, lépjen velünk bármikor kapcsolatba a visszaigazoló e-mail-ünkben található elérhetőségeink.

### 3. Panaszának megválaszolása

Előfordulhat, hogy egyszerre több csatornánk zajlik panaszának megválaszolása, de törekszünk arra, hogy lehetőség szerint csak egy kapcsolattartási csatornát használjunk.

### 4. Elégedettségi felmérés

Minőség ellenőrzési okokból, valamint annak érdekében, hogy meggyőződjünk elégedettségéről, a folyamat lezárásaként egy olyan e-mail-t kaphat tőlünk, melyben együttműködését kérjük tapasztalatai megosztására a panaszkezelési folyamattal, valamint annak lezárásával kapcsolatban. Esetenként vállalatunk alkalmazottja megkeresheti Önt telefonon is annak érdekében, hogy megtudjuk, megnyugtatóan zárult-e le a folyamat.