

Nos réponses à vos réclamations

Chez Allianz Trade, nous nous engageons au quotidien à vous fournir un service de grande qualité.

Si, malgré tout, nous n'avons pas su vous donner entière satisfaction, nous restons en permanence à votre écoute.

Prendre le temps d'exprimer votre insatisfaction nous permet, à la fois :

- de vous apporter une solution dans les délais les plus brefs
- et d'améliorer notre service.

Aussi, n'hésitez pas à nous faire part de votre réclamation.

UNE QUESTION ?



Contactez Accueil & Services
au 01 84 11 50 54
accueilservices@allianz-trade.com



COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION ?

N'hésitez pas à nous faire part de votre réclamation par le canal de votre choix :

EN LIGNE :	accéder ici au formulaire de saisie des réclamations
TEL :	appeler le + 33 (1) 84 11 50 54 pour joindre notre département Accueil & Services
COURRIER* :	Euler Hermes France Service Client 'Accueil & Services' 46, rue Arago 92915 Paris La Défense Cedex

Afin de traiter rapidement votre réclamation, merci de nous fournir les informations suivantes :

- Votre nom
- Nom de votre société
- Numéro du contrat (le cas échéant) ou numéro de siren
- Vos coordonnées
- Détails relatifs à votre insatisfaction



*** Si vous souhaitez formuler une réclamation par courrier, vous devez nous communiquer toutes les informations nécessaires et joindre au courrier tous les documents utiles, puis adresser le pli à notre service client :**

Euler Hermes France
Accueil et Services
46, rue Arago
92915 Paris La Défense Cedex

Un accusé de réception de votre réclamation adressée par courrier vous sera envoyé par écrit dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de l'envoi de la réclamation. La réponse à la réclamation intervient dans un délai maximum de 2 mois à compter de l'envoi de la réclamation.

COMMENT SERA TRAITEE VOTRE DEMANDE ?

1 - Accusé de réception

A réception de votre demande, nous ferons de notre mieux pour vous répondre dans les plus brefs délais. Si nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre demande dans un délai d'un jour, vous recevrez un email de confirmation de la prise en compte de votre demande, avec toutes les coordonnées dont vous pourriez avoir besoin pour nous contacter en cas de question complémentaire.

2- Suivi de l'état d'avancement et résolution du problème

Certains sujets peuvent nécessiter de coordonner plusieurs intervenants pour répondre entièrement à vos questions, et donc prendre quelques jours. A tout moment, vous pouvez prendre contact avec nous en utilisant les coordonnées communiquées dans le mail d'accusé de réception.

3 - Réponse à votre demande

Notre réponse vous sera communiquée par le moyen le plus adapté à votre demande (téléphone, email, courrier, ...).

4 - Garantie d'une satisfaction continue

Afin de nous assurer de votre satisfaction, nous vous adresserons un email vous proposant de répondre à une courte enquête sur le traitement de votre demande.