

# NOS REPONSES A VOS RECLAMATIONS

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 sommes 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.

## COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION ?

Si nous n'avons pas su vous donner entière satisfaction, n'hésitez pas à nous faire part de votre réclamation.

Vous pouvez nous contacter par le canal de votre choix :

	<b>EN LIGNE</b>	Accéder au formulaire de saisie des réclamations <a href="#">ici</a>
	<b>TELEPHONE</b>	+ 33 (1) 84 11 50 54 pour contacter notre département Accueil & Services
	<b>COURRIER*</b>	Euler Hermes France Service Client 'Accueil & Services' 1, place des Saisons, 92048 Paris La Défense Cedex

Afin de traiter rapidement votre réclamation, pourriez-vous 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 communiquer toutes les informations nécessaires et joindre les documents utiles, par courrier et l'adresser au service client :

Euler Hermes France  
Accueil & Services  
1 place des saisons  
92048 Paris La Défense Cedex

Dans ce cas, un accusé de réception de la réclamation vous sera envoyé par écrit dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation. La réponse à la réclamation intervient dans un délai maximum de 2 mois à compter de la réception de la réclamation.

## COMMENT SERA TRAITEE VOTRE DEMANDE ?

### 1. Un 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. Un suivi de l'état d'avancement et de la 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. La réponse à votre demande

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

### 4. La 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.

#### Assurance

**Euler Hermes France**  
Succursale française d'Euler Hermes SA  
1, place des Saisons  
92048 Paris La Défense Cedex  
Tél. + 33 1 84 11 50 50  
RCS Nanterre B 799 339 312  
[www.eulerhermes.fr](http://www.eulerhermes.fr)

#### Délivrance de garanties et surveillance de la situation financière des entreprises

**Euler Hermes Crédit France**  
1, place des Saisons - 92048 Paris La Défense Cedex  
Tél. + 33 1 84 11 50 50  
Société par actions simplifiée  
au capital de 51 200 000 EUR  
RCS Nanterre B 388 236 853  
Société de financement soumise au CoMoFi

#### Recouvrement

**Euler Hermes Recouvrement France**  
1, place des Saisons - 92048 Paris La Défense Cedex  
Tél. + 33 1 84 11 50 50  
Société par actions simplifiée  
au capital de 800 000 EUR  
RCS Nanterre B 388 237 026

**Euler Hermes SA**  
Entreprise d'assurance belge agréée sous le code 418  
Siège social : avenue des Arts 56  
1000 Bruxelles, Belgique  
Immatriculée au RPM Bruxelles  
sous le n° 0403 248 596