

Klachtenprocedure

Beste klant,
Beste makelaar,

Dagelijks streven wij ernaar u de beste oplossingen en de beste service te bieden. Natuurlijk hopen wij dat u tevreden bent over onze diensten, maar wij horen het graag als dat niet zo is. Mede hierdoor zijn wij in staat onze dienstverlening in de toekomst te verbeteren. Wij zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen.

Doel klachtenprocedure

Het doel van deze procedure is natuurlijk in de eerste plaats om u de gelegenheid te geven een klacht aan ons kenbaar te maken zodat Euler Hermes op een gepaste wijze de klacht kan verhelpen. Tevens is de procedure voor ons een belangrijk instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te meten en te verbeteren en knelpunten binnen de organisatie te signaleren.

Beleid Euler Hermes

Wij voeren een consistent (groeps-)beleid ten aanzien van limietbeslissingen, incasso- en schadedossiers. Uiteraard kunt u bezwaar maken tegen een bepaalde beslissing, maar wij zullen geen oplossing bieden die in strijd gaat met ons beleid.

Indienen van uw klacht

Schriftelijk	Per e-mail
Euler Hermes Tav Klachtenmanager Kunstlaan 56 B-1000 Brussel	Tav Klachtenmanager Info.belgium@eulerhermes.com

Afhandelingsduur

Binnen Euler Hermes is de norm voor behandeling van klachten 10 werkdagen. U krijgt dus binnen de 10 werkdagen een schriftelijke reactie op uw klacht. De norm voor volledige afhandeling van het klachtendossier is 4 weken, tenzij er naar het oordeel van Euler Hermes een gerechtvaardigde reden bestaat om het klachtendossier later af te handelen.