





FEED-BACK PROCESSUS



Chez Euler Hermes, 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.

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. À cet effet, nous vous proposons les canaux de communication suivants.

| | | |
|---|-----------|--|
|  | EN LIGNE | Accès via notre formulaire de feed-back en ligne https://www.eulerhermes.com/fr_CH/feed-back.html |
|  | TÉLÉPHONE | Vous pouvez contacter directement notre service clients au + 41 44 51 27 37 1. |
|  | E-MAIL | Vous pouvez envoyer un e-mail à la section de gestion des feed-back: ComplaintOfficer.Switzerland@eulerhermes.com |
|  | POSTE | Euler Hermes Services Suisse SA Filiale de Euler Hermes SA Section Marketing Richtipl. 1 8304 Wallisellen |

Pour que nous puissions traiter rapidement votre demande, merci d'indiquer les informations suivantes.

- Nom complet
- Nom de l'entreprise
- Adresse
- Numéro d'assurance (le cas échéant)
- N° de téléphone
- Adresse e-mail
- Description de votre demande

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.