





POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES



Na Euler Hermes, esforçamos para propiciar um atendimento excelente a todos os nossos clientes. No entanto, às vezes é possível que não atinjamos nosso próprio padrão de atendimento. Quando você separa um tempo para nos informar sobre suas queixas, isso nos ajuda a melhorar continuamente. Nós nos comprometemos não apenas a resolver o seu problema assim que possível, mas também a rever nossos processos e nossa comunicação para lidar com o que causou sua preocupação. Portanto, agradecemos a sua disponibilidade para levar seu problema à nossa atenção.

Como enviar uma reclamação

Caso você esteja insatisfeito com qualquer aspecto do nosso serviço, a sua decisão de informar suas queixas nos ajuda a melhorar. Você pode entrar em contato conosco usando o canal que preferir:

	ONLINE	Acesse o formulário de reclamações online aqui [Feedback]
	TELEFONE	+55 11 3065 4013
	E-MAIL	Mande um e-mail para: marketing.brasil@eulerhermes.com
	CORREIO	Euler Hermes Seguros S.A A/c: Equipe de Marketing Rua Eugênio de Medeiros, 303 – 4º andar 05425-070 São Paulo, SP

Para garantir que sua reclamação seja processada rapidamente, por favor, forneça as seguintes informações ao enviar sua queixa:

- Nome Completo
- Nome da Empresa
- Endereço
- Número da Apólice (se for o caso)
- Número de Telefone em Horário Comercial
- Endereço de E-mail
- Detalhes referentes à sua queixa ou insatisfação

O que esperar ao enviar uma reclamação

1. Confirmação de recebimento

Quando sua queixa for recebida, faremos o nosso melhor para responder assim que possível. Caso não possamos responder sua reclamação dentro de um dia útil, você receberá um e-mail de confirmação. O e-mail de confirmação conterá as informações de contato necessárias para enviar mais perguntas, caso surjam.

2. Atualizações de status e notificação de resolução

Alguns problemas podem exigir que coordenemos várias partes interessadas para responder completamente a sua queixa. Isso pode levar vários dias. Você pode entrar em contato conosco sempre que for necessário utilizando as informações de contato que forneceremos no e-mail de confirmação.

3. Resposta à sua queixa

Você pode receber a resposta à sua queixa através de diversos canais; no entanto, nosso costume é responder através do mesmo canal que você utilizou para entrar em contato conosco.

4. Garantia de satisfação contínua

Como medida de controle de qualidade, visando a garantir que sua queixa tenha sido totalmente resolvida de maneira satisfatória, enviaremos um e-mail que solicitará sua participação em uma breve pesquisa, dando a você a oportunidade de fornecer um feedback referente à qualidade do seu atendimento durante o Processo de Gerenciamento de Reclamações. Você também pode receber uma chamada de acompanhamento de um dos nossos representantes.