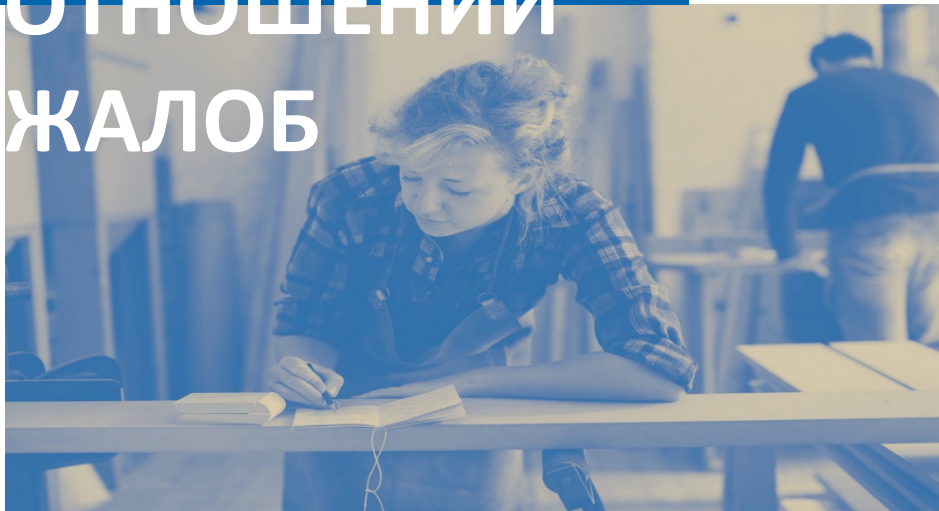





ПОЛИТИКА В ОТНОШЕНИИ ЖАЛОБ



Компани Euler Hermes стремится обеспечивать высокий уровень обслуживания для всех клиентов. Но в редких случаях может оказаться, что наши высокие стандарты обслуживания не были соблюдены. Если вы найдете время, чтобы высказать нам свое недовольство, то это поможет нам не только как можно скорее решить вашу проблему, но и проанализировать наши процессы и систему обмена информацией, чтобы устранить исходные предпосылки, ставшие причиной вашей обеспокоенности. Поэтому мы благодарим вас за то, что вы нашли время выразить нам свою озабоченность.

Как подать жалобу

Если вы не удовлетворены какими-либо аспектами нашего обслуживания, вы можете выразить нам свою обеспокоенность, и это поможет нам улучшить нашу работу. Вы можете связаться с нами следующими способами:

| | | |
|---|--------------------------|---|
|  | ОН-ЛАЙН | Чтобы подать жалобу, нажмите [ссылка] |
|  | ТЕЛЕФОН | +7 495 283 95 73 |
|  | ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА | Направьте нам письмо по адресу tci.ru@eulerhermes.com |
|  | ПОЧТА | Euler Hermes Озерковская наб., 30, этаж 3 115184 Москва Россия |

Чтобы ускорить решение проблемы, сообщите, пожалуйста, в вашем запросе следующую информацию:

- ФИО
- Название компании
- Адрес
- Номер полиса (если есть)
- Телефон для связи в рабочие часы
- Адрес электронной почты
- Что вызвало вашу озабоченность или неудовлетворенность

Что вам ожидать после подачи жалобы:

1. Подтверждение, что жалоба получена

После получения вашей жалобы, мы приложим все усилия, чтобы ответить вам как можно скорее. Если мы не сможем решить вашу проблему в течение одного рабочего дня, вам будет направлено по электронной почте письмо, подтверждающее, что ваша жалоба была получена. В письме будут указаны координаты, по которым вы можете направить дополнительные вопросы, если они у вас возникнут.

2. Информация о ходе рассмотрения и уведомление о решении вопроса

Чтобы предоставить вам полные ответы на некоторые вопросы, могут потребоваться скоординированные действия нескольких заинтересованных лиц. В соответствии с установленным порядком это может занять несколько дней. В случае необходимости вы можете в любое время связаться с нами, используя те контактные данные, которые были предоставлены вам в письме с подтверждением получения вашей жалобы.

3. Ответ на ваш запрос

Вы можете получить ответ на ваш запрос по различным каналам; однако, мы предпочитаем отвечать тем способом, который вы использовали, чтобы связаться с нами.

4. Меры, призванные обеспечить удовлетворенность

Чтобы обеспечить контроль качества и удостовериться, что вы удовлетворены тем, как была решена ваша проблема, вам может быть направлено по электронной почте письмо с просьбой принять участие в кратком опросе. Это даст вам возможность оценить уровень обслуживания, предоставленного вам в процессе рассмотрения вашей жалобы. Вам также может дополнительно позвонить один из наших представителей.