

SŤAŽNOSTI



V spoločnosti Euler Hermes sa snažíme poskytovať všetkým našim zákazníkom prvotriedne služby. V niektorých situáciách však nemusíme naplniť vaše očakávanie. Ak si nájdete čas a dáte nám o tom vedieť, pomôže to vyriešiť váš problém rýchlo a k vašej spokojnosti, a zároveň prehodnotiť naše procesy a komunikáciu, aby sme doriešili aj príčiny vašej sťažnosti. Ďakujeme vám za váš čas a upozornenie na problém.

Ako podať vašu sťažnosť

Ak ste nespokojný s niektorou z našich služieb, vaša pripomienka nám pomôže stále sa zlepšovať. Môžete sa s nami skontaktovať prostredníctvom média podľa vášho výberu:

	ONLINE	Prístup na online formulár nájdete TU
	PHONE	+ 421 2 5828 0911 na telefonický kontakt s nami
	EMAIL	Pošlite nám email na: podnety.sk@eulerhermes.com
	POŠTA	Euler Hermes SA, pobočka poisťovne z inéneho členského štátu Bajkalská 19/B 821 01 Bratislava

Aby sme vám mohli čo najskôr kompetentne odpovedať, poskytnite nám prosím nasledujúce základné údaje:

- Vaše celé meno a priezvisko
- Názov vašej spoločnosti
- Adresa
- Číslo Poistnej zmluvy (ak ste náš klient)
- Telefónne číslo, na ktorom vás môžeme kontaktovať
- Vaša emailová adresa
- Detaily vašej sťažnosti alebo nespokojnosti

Čo môžete očakávať po odoslaní sťažnosti

1. Potvrdenie o prijatí vašej sťažnosti

Po obdržaní vašej sťažnosti sa budeme snažiť odpovedať čo najskôr. Ak nebudeme schopní reagovať v priebehu jedného pracovného dňa, obdržíte od nás potvrdzovací email. V emaili uvedieme kontaktné informácie, kde sa môžete obracať s prípadnými ďalšími otázkami k vašej sťažnosti.

2. Aktualizácia stavu a informácia o riešení

Niektoré problémy môžu vyžadovať koordináciu viacerých zainteresovaných strán v snahe plne vyriešiť vašu sťažnosť. Toto spracovanie môže výnimočne trvať niekoľko dní najviac však 30 dní od prijatia vašej sťažnosti. Počas tohto procesu sa s nami môžete kedykoľvek spojiť cez kontakty, ktoré budú uvedené v potvrdzovacom emaili.

3. Odpoveď na vašu sťažnosť

Našu odpoveď sa snažíme prednostne zaslať rovnakou cestou, akou ste sťažnosť podali (list, email, a pod.) Môže sa však stať, že našu reakciu obdržíte prostredníctvom aj iného média.

4. Vaša spätná väzba na naše riešenie nás zaujíma

Po zaslání riešenia vašej sťažnosti môžete od nás obdržať email s krátkym prieskumom, kde budete mať možnosť vyjadriť, ako ste bol spokojný s procesom riešenia vašej sťažnosti. Vaše odpovede nám dajú cennú spätnú väzbu, či sme vašu sťažnosť vyriešili k vašej spokojnosti. Prípadne vás môžeme kontaktovať aj telefonicky pre získanie vašej spätnej väzby.