





Beschwerde- PROZESS



Bei Euler Hermes sind wir stets bestrebt, all unseren Kunden einen hervorragenden Kundenservice zu bieten. Gelegentlich kann es leider jedoch vorkommen, dass wir trotz unserer Bemühungen nicht immer Ihre Erwartungen erfüllen. Bitte nehmen Sie sich die Zeit, uns den Grund der Unzufriedenheit mitzuteilen. Dies hilft nicht nur Ihr Anliegen schnellstmöglich zu verstehen, sondern auch unsere Prozesse und Kommunikation zu überprüfen und zu verbessern.

Wie Sie Ihr Anliegen einreichen können

Sollten Sie mit unserem Service in irgendeinem Punkt unzufrieden sein, lassen Sie uns dies bitte wissen und helfen Sie uns dabei unsere Leistungen zu verbessern. Wir bieten Ihnen die nachstehenden Kommunikationswege, um mit uns in Kontakt zu treten:

	ONLINE	Zugang über unser Online Feedback-Formular https://www.eulerhermes.de/feedback.html
	TELEFON	Unter + 49 40 8834 3536 können Sie direkt mit unserem Kundenservice sprechen
	E-MAIL	Wenden Sie sich per E-Mail an unsere Abteilung für Feedbackmanagement unter ComplaintOfficer.DACH@eulerhermes.com
	POSTWEG	Euler Hermes Deutschland Niederlassung der Euler Hermes SA Department Market Management Friedensallee 254 22763 Hamburg

Um eine schnelle Bearbeitung zu gewährleisten, möchten wir Sie bitten, uns die folgenden Informationen beizulegen:

- Vollständiger Name
- Firmenname
- Adresse
- Versicherungsnummer (falls vorhanden)
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Beschreibung Ihres Anliegens

Was Sie von uns erwarten können

1. Empfangsbestätigung

Sobald Ihr Anliegen bei uns eingegangen ist, bemühen wir uns dieses schnellstmöglich für Sie zu lösen. Sollten wir hierfür länger als einen Werktag brauchen, erhalten Sie eine Bestätigungs-E-Mail. In dieser finden Sie alle relevanten Kontaktinformationen, die Sie für weitere Fragen und Anmerkungen benötigen.

2. Aktueller Status und Lösungsprozess

Der vollständige Lösungsweg einiger Themen macht möglicherweise eine bereichsübergreifende Abstimmung erforderlich. Eine sorgfältige Bearbeitung kann daher einige Tage in Anspruch nehmen. Bitte zögern Sie nicht, sich bei weiterem Bedarf, mit uns in Verbindung zu setzen. Verwenden Sie hierfür bitte die Kontaktinformationen, die wir Ihnen in Ihrer Bestätigungs-E-Mail zur Verfügung gestellt haben.

3. Rückmeldung

Die Beantwortung kann über verschiedene Kommunikationswege erfolgen. Wir kontaktieren Sie jedoch in der Regel über den Kanal, über den Sie an uns herangetreten sind.