

Klachtenprocedure

Euler Hermes hoort graag wanneer u als polishouder, broker of debiteur niet tevreden bent over onze dienstverlening. Mede hierdoor zijn wij in staat onze dienstverlening in de toekomst verder te verbeteren.

Doel klachtenprocedure

Het doel van deze procedure is natuurlijk in de eerste plaats om u de gelegenheid te geven een klacht aan ons kenbaar te maken zodat Euler Hermes op gepaste wijze de klacht kan verhelpen. Tevens is de klachtenprocedure voor Euler Hermes een belangrijk instrument om de kwaliteit van de dienstverlening te meten en te verbeteren en knelpunten binnen de organisatie te signaleren. Een klacht wordt dus door ons op prijs gesteld en zal daarom serieus worden afgehandeld.

Beleid Euler Hermes

Euler Hermes voert een consistent (groeps-)beleid ten aanzien van limietbeslissingen, incasso- en schadedossiers. Uiteraard kunt u bezwaar maken tegen een bepaalde beslissing, maar Euler Hermes zal geen oplossing bieden die in strijd is met het Euler Hermes beleid.

Indienen van uw klacht

Er zijn verschillende mogelijkheden om uw klacht aan ons kenbaar te maken:

A. Schriftelijk aan

Euler Hermes
t.a.v. Klachtenmanager,
Pettelaarpark 20
5216 PD 's-Hertogenbosch

B. Per e-mail naar: klachtenmanager@eulerhermes.com

C. Via telefoonnummer **073 6889999**

D. Via het contactformulier in ons online systeem **EOLIS**

Afhandelingduur van klachten

Binnen Euler Hermes is de norm voor behandeling van klachten: “**10 werkdagen**”. U krijgt dus binnen 10 werkdagen een (eerste) schriftelijke reactie op uw klacht. De norm voor volledige afhandeling van het klachtendossier is 4 weken, tenzij er naar het oordeel van Euler Hermes een gerechtvaardigde reden bestaat om het klachtendossier later af te handelen.