

Ügyfélszolgálati Kódex

Ígéretünk Önnek



Az Atradius Ügyfélszolgálati kódex képviseli az Önnek tett ígéretünket. Ez bizonyítja elkötelezettségünket, amely szerint célunk: kiváló minőségű kommunikáció, szolgáltatás és támogatás biztosítása vállalatunk számára.

Elkötelezettek vagyunk, hogy a lehető legmagasabb szintű szolgáltatást nyújtsuk Önnek, amely áthatja üzleti tevékenységünk minden részletét, szellemiségünket, dolgozóink képzését és az Önnel való kapcsolatunk fejlesztését is egyaránt.

Atradius Ügyfélszolgálati Kódex

Könnyebb kommunikáció

Elkötelezett ügyfélszolgálati csapatunk megfelelő képzést kap, hogy gyorsan és hatékonyan tudjon válaszolni a kérdésekre és a kérésekre. Amennyiben lehetőségünkben áll, külön kapcsolattartót és egyértelmű kapcsolattartási leírást biztosítunk Önnek.

Mindig figyelünk a kommunikációra és rendszeresen értékeljük azt, hogy fenntarthatjuk a magas minőséget. A szerződését érintő kérdéskörök mellett örülnénk, ha a kapcsolattartókkal szerzett tapasztalatait és gondolatait is megosztaná. A visszajelzések felhasználásával továbbfejleszthetjük szolgáltatásunkat.

Egyszerű szerződéses adminisztráció

Útmutatást és támogatást nyújtunk úgy a szerződés adminisztrációjához, mint az online rendszereinkhez is (pl.: Serv@Net, Atradius Insights).

Folyamatosan azon dolgozunk, hogy az Ön szerződésével kapcsolatos adminisztrációs kötelezettségeit minimális szinten tartsuk, megújításkor pedig biztosítsuk, hogy az eljárás a legegyszerűbb legyen.

Az összes Önnek küldött számlán világosan feltüntetjük a fizetendő összeget, azt, hogy mely szolgáltatásért kell ezt az összeget fizetni és a fizetési határidőt.

Közösen a hitellimitekért

Elkötelezettek vagyunk, hogy a hitellimittel kapcsolatos döntéseket időben meghozzuk és fontosnak tartjuk tájékoztatni Önt a döntési folyamat alatt is.

Együtt dolgozunk Önnel, hogy a vevőiről további információkat ismerjünk meg és a velük való kereskedelmi kapcsolatait figyelembe vegyük. Ezen kívül, hitelkezelési folyamatainak és eljárásainak támogatása érdekében megosztjuk Önnel a biztosított vevőkre vonatkozó hitelminősítést.

Ha szükség van a hitellimit csökkentésére vagy törlésére, akkor igyekszünk erről Önt időben tájékoztatni, hogy elegendő ideje legyen alternatív kereskedelmi intézkedéseket eszközölni. Nem teszünk olyan ígéretet, amit nem tudunk betartani. Kérésére bármikor felülvizsgáljuk korábbi döntésünket.

Hatékony behajtás, megtérülés és kárkezelési szolgáltatás

Lépésről-lépésre tájékoztatjuk Önt, hogy hogyan történik egy kárbejelentés, beleértve a késedelmes számlákról való értesítést is.

Szoros együttműködésben dolgozunk Önnel a behajtási és a kárkezelési eljárások során: naprakész információkkal látjuk el Önt az ügy kapcsán, a behajtás módjáról is egyeztetünk és a lehető leghamarabb igyekszünk kifizetni a kártérítést.

Ha egy kár kifizetése nem lehetséges, annak okáról egyértelmű magyarázattal szolgálunk és a döntésünket jogában áll megfellebbezni.

Kapcsolattartás

Úgy gondoljuk, hogy akkor tudjuk az Ön számára a legjobb minőségű támogatást biztosítani, ha ismerjük és pontosan értjük az üzleti tevékenységét, a stratégiáját és a piaci körülményeit is. Jól képzett munkatársaink szakértők ezen a területen, szakmai fejlődésükről folyamatosan gondoskodunk.

Amennyiben kérdése merülne fel, keresse a kijelölt kapcsolattartóját, vagy hívja budapesti irodánkat közvetlenül.

Jogi nyilatkozat

Az itt tett nyilatkozatok csak tájékoztató jellegűek, ezekre nem lehet hivatkozni semmilyen esetben sem. Az irányadó feltételeket megtalálja a jelenleg érvényes szabályzatban vagy a megfelelő termék vagy szolgáltatási megállapodásban. Az itt leírtak nem értelmezhetők úgy, hogy az Atradiusnak bármilyen joga, kötelezettsége vagy felelőssége lenne, beleértve a vásárlók átvilágítását vagy az Ön nevében végzendő egyéb átvilágításokat. Ha az Atradius átvilágítási eljárást végez valamely vevőnél, azt saját kockázatvállalási céljai miatt teszi, és nem a Biztosított vagy bármely más személy javára. Ezen kívül az Atradius és a hozzá kapcsolódó, kapcsolt vállalatok vagy leányvállalatai semmilyen körülmények között sem felelősek semmilyen közvetlen, közvetett, speciális, véletlen vagy következményként bekövetkező kárért, amely a nyilatkozatokban tett információk felhasználásából ered.

Atradius Credit Insurance N.V.
Magyarországi Fióktelepe
1117 - Budapest, Fehérvári út 50-52.
Magyarország
Telefonszám: +36 1 382 7590
www.atradius.hu