

Carta dei Servizi al Cliente

Il nostro impegno per voi

La Carta dei Servizi al Cliente di Atradius è il nostro impegno nei confronti dei nostri clienti.

La nostra missione è fornire il più alto livello di servizio, supporto e consulenza.

La nostra missione è fornire il miglior servizio possibile in tutto ciò che facciamo. Questo è il nostro impegno nei vostri confronti e rappresenta un elemento fondamentale in tutte le nostre attività: a partire dall'etica professionale, fino alla formazione dello staff e allo sviluppo dei rapporti con voi.



Carta dei Servizi al Cliente Atradius

Facilitare la comunicazione

Il nostro staff dedicato alla gestione e assistenza al cliente è adeguatamente formato per rispondere alle vostre domande e richieste in modo rapido ed efficace. Quando possibile, assegniamo al cliente un interlocutore di riferimento a cui rivolgersi per qualsiasi necessità. Monitoriamo il nostro livello di servizio valutando regolarmente la qualità delle nostre comunicazioni nel rispetto degli standard più elevati. Sollecitiamo i nostri clienti a segnalarci qualsiasi questione inerente il rapporto con noi e teniamo in grande considerazione le loro opinioni sul supporto fornito dal nostro staff. Solo così possiamo migliorare e garantire il miglior servizio possibile per i nostri clienti.

Semplificazione della gestione amministrativa

Forniamo guida e supporto in relazione a qualsiasi aspetto della copertura assicurativa, a partire dalla gestione della polizza fino alle modalità di accesso e utilizzo dei nostri sistemi online, tra cui Atradius Atrium e Atradius Insights. Cerchiamo di semplificare al massimo la gestione della vostra polizza assicurativa e, in fase di rinnovo, garantiamo la chiarezza del processo e la tempestiva emissione della documentazione relativa. Qualsiasi fattura specificherà chiaramente gli importi dovuti, i servizi forniti e le date di scadenza.

Prendiamo le nostre decisioni insieme a voi

Ci impegniamo a deliberare i limiti di credito in tempi brevi, tenendovi informati durante l'intero processo. Le nostre decisioni sono prese insieme a voi. Ove possibile, lavoriamo con voi per ottenere maggiori informazioni sui vostri acquirenti tenendo conto anche dello specifico rapporto commerciale esistente tra voi. Inoltre, ove opportuno, condividiamo con voi il rating di credito degli acquirenti assicurati per supportarvi nei vostri processi e nelle procedure di gestione dei crediti. Nel caso sia necessario ridurre o revocare un limite di credito, ci impegniamo a concedere un periodo di preavviso affinché abbiate il tempo sufficiente per trovare accordi commerciali alternativi (salvo casi eccezionali). Non facciamo mai promesse che non siamo in grado di mantenere e il nostro processo di approvazione è strutturato in modo tale da consentirvi di richiedere una revisione delle nostre decisioni.

Procedure efficienti di risarcimento e recupero dei crediti

Forniamo spiegazioni chiare in merito alla procedura da seguire per presentare una richiesta di risarcimento, incluso l'invio delle fatture scadute. Lavoriamo a stretto contatto con voi durante il processo di risarcimento e recupero dei crediti, fornendo informazioni aggiornate sui

singoli casi, concordando con voi un approccio efficace e rendendo tempestivamente disponibili i risarcimenti previsti. Comuniciamo chiaramente le motivazioni inerenti il mancato o parziale pagamento dell'indennizzo, fermo restando la possibilità di contestare la relativa decisione.

Costruiamo il nostro rapporto con voi

Siamo convinti che la conoscenza della vostra attività, inclusa la vostra strategia ed il mercato di riferimento, rappresenti l'elemento fondamentale per garantire l'eccellenza in tutti gli aspetti del nostro rapporto con voi. Il nostro staff è formato per garantire i livelli appropriati di competenza tecnica e professionale nel relativo settore di specializzazione ed è valutato regolarmente attraverso un programma di sviluppo professionale.

Se avete un problema e volete parlarne con noi, potete contattare il vostro account manager dedicato. In alternativa è possibile contattare la nostra direzione

Il contenuto del presente documento ha unicamente uno scopo informativo di carattere generale e non dovrà essere considerata per scopo alcuno. Nulla di quanto qui indicato deve essere interpretato in modo da creare alcun diritto, obbligo o responsabilità da parte di Atradius, tra cui l'obbligo di effettuare due diligence su buyer o per suo conto. Se Atradius fa delle analisi di due diligence su qualsiasi buyer lo fa per i propri scopi di sottoscrizione e non a vantaggio dell'assicurato o di qualsiasi altra persona. Inoltre, in nessun caso Atradius e affiliate e controllate saranno responsabili per eventuali danni diretti, indiretti, speciali, incidentali o consequenziali derivanti dall'uso delle dichiarazioni rese informazioni qui.

CSC_FS_002

SEGUICI SU:



@atradiusIT



atradiusIT



Atradius-italia

Atradius
www.atradius.it

Numero Verde
800-343400

Via Crescenzo, 12
00193 Roma

Tel. +39 06 68812.1
Fax +39 06 6874418

Bodio 2 – Viale L. Bodio, 37
20158 Milano

Tel. +39 02 63241.1