Atradius
Managing risk, enabling trade

Quels sont nos résultats?

Notre processus de retour client

Atradius CYC
1 promenade Robert Speck, bureau 1430
Mississauga, (Ontario) L4Z 3M3

CAN

Sans frais +1 (866) 736-5915
Tél. +1 (905) 897-5959
Télécopieur +1 (905) 897-8659

Courriel : info.ca@atradius.com

www.atradius.ca

Comment allons-nous répondre?

Nous visons à répondre rapidement à tout retour, en particulier si vous avez une plainte. Cependant, la première étape consiste à comprendre le problème et à déterminer ce que nous pouvons faire pour résoudre le problème.

Vous pouv ez vous attendre à ceci de la part d'Atradius :

- Un accusé de réception écrit à la réception de votre rétroaction.

- Des renseignements sur la personne à qui la rétroaction a été transmise aux fins de suivi. Cette personne est la mieux placée au sein d'Atradius pour traiter le problème.

- Notre objectif est de résoudre tous les problèmes dans la mesure du possible dans un délai de 10 jours ouvrables. Si une solution n'est pas possible dans ce délai, nous vous tiendrons informés à toutes les étapes du traitement concernant tous les enjeux particuliers.

Nous apprécions tous vos commentaires. Aidez-nous à améliorer notre service pour tous nos clients.

Les personnes les plus importantes d'Atradius sont nos clients...

L'équipe Atradius s'engage à vous fournir un service de premier choix rapide, efficace, professionnel et courtois.

Nous accordons un intérêt particulier au point de vue de tous les clients sur nos services, qu'il soit élogieux ou non : dans toute entreprise, l'opinion du client est la seule qui compte vraiment.

Pour que nous puissions traiter efficacement tous les problèmes que vous voudriez porter à notre attention, veuillez suivre le processus décrit dans cette brochure.

Vous pouvez être assuré que nous traitons tous vos commentaires avec l'urgence qu'ils méritent, car nous comptons sur votre bonne volonté et valorisons la confiance que vous accordez à notre société.

Nous aspirons à la perfection...

...et pour l'atteindre, nous écoutons nos clients. Si vous avez une suggestion pour améliorer tout aspect de notre service, veuillez nous le faire savoir. Nous pouvons vous assurer que vos commentaires sont toujours les bienvenus et qu'ils sont dûment pris en compte.

Vous pouvez nous faire part de vos réflexions par téléphone, lettre ou courriel à nos équipes de gestion de compte et de service clientèle (voir les informations de contact ci-dessus).

Organe externe de plainte:

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse finale d'Atradius à votre plainte, veuillez contacter le Service de conciliation en assurance de dommages à l'adresse www.giocanada.org.

Vous pouvez également contacter l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à l'adresse https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html

Pour nous aider à enquêter et à vous répondre le plus efficacement possible, veuillez fournir les informations suivantes :

- Votre nom et adresse
- Votre numéro de police, le cas échéant
- Un numéro de téléphone/adresse de courriel où nous pouvons vous contacter
- Une description claire de votre préoccupation ou plainte
- Des détails sur l'action que vous voudriez voir initier

Le cas échéant, veuillez également fournir :

- Des copies de tout document pertinent
- La correspondance précédente relative à votre plainte