


Customer Service Charter



Onze formele belofte een
uitstekende kwaliteit te waarborgen
in elk aspect van uw relatie met
Atradius, waar ook ter wereld.

Onze servicebelofte

In ons Customer Service Charter waarborgen we in elk aspect van uw relatie met Atradius een uitstekende kwaliteit, waar ook ter wereld. Dit Charter werd ontwikkeld in nauwe samenwerking met onze klanten. Zij hebben samen met ons de kern-elementen van dienstverlening geïdentificeerd, nodig voor het opbouwen van een wederzijds voordelig partnerschap op lange termijn op het vlak van Credit Management. Het Customer Service Charter is een reactie op de verzoeken van klanten om meer zekerheid op het gebied van klantenservice, en dat in een mondiale

krediet-omgeving die steeds onzekerder en onvoorspelbaarder wordt.

In ons Customer Service Charter geven we aldus een uiteenzetting van de standaarden die we stellen op het gebied van kwaliteit, tijdigheid en nauwkeurigheid van onze diensten voor alle klanten, groot en klein. Het bevat eveneens informatie over de manier waarop u feedback kunt geven over onze prestaties. Kort gezegd willen we het voor u zo gemakkelijk mogelijk maken zaken te doen met Atradius.

Communicatie

De basis van onze servicebelofte is effectieve en efficiënte communicatie. Wij trachten daarom altijd:

- een voldoende uitgerust klantenteam ter beschikking te houden dat op de gevraagde noden inspeelt en uw vragen correct beantwoordt
- snel, efficiënt en duidelijk met u te communiceren

- de beschikbaarheid van duidelijke contactgegevens en, indien van toepassing, specifieke contactpersonen te waarborgen voor de kerndiensten die we aanbieden
- de efficiëntie en doeltreffendheid van onze communicatie en dienstverlening naar u toe continu op te volgen en te evalueren.

Polisbeheer

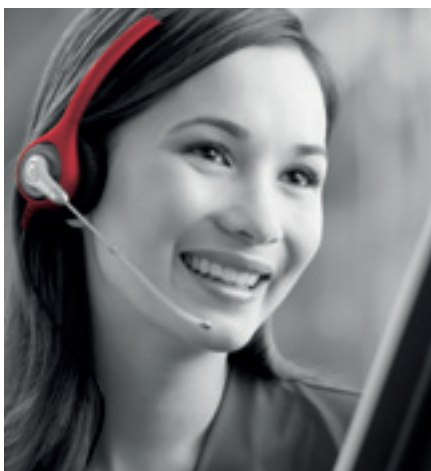
We zijn ons ervan bewust dat algemeen dagelijks polisbeheer zo beperkt mogelijk moet worden gehouden.

Daarom willen wij onder alle omstandigheden:

- duidelijke begeleiding en ondersteuning aanbieden over hoe u uw polis kunt beheren
- onze bedrijfsprocessen permanent doorlichten, om ervoor te zorgen dat ze zo efficiënt mogelijk zijn, en onze formaliteiten en ons administratief werk zo beknopt mogelijk proberen te houden
- klanten ondersteunen met hun verbinding met, de

helpfuncties voor en training over Serv@Net, ons online polisbeheersysteem

- facturen voor premies opstellen die duidelijk vermelden wat waarvoor en tegen wanneer dient te worden betaald
- zorgen dat de procedure voor verlenging duidelijk is en dat de nodige documenten tijdig worden bezorgd
- onmiddellijk op uw vragen antwoorden en, als u toch moet wachten, uitleggen waarom en melden tegen wanneer u dan een antwoord mag verwachten.



Onze kredietlimietservice

De hoeksteen van onze relatie met klanten wordt gevormd door onze methode van risicobeoordeling en kredietanalyse, waarbij we toepasselijke niveaus vaststellen voor de mogelijkheid van kredietverzekering en deze vervolgens vertalen naar uw behoeften.

Wij trachten daarom altijd:

- u tijdig een positieve of negatieve kredietlimietbeslissing te geven, op basis van de meest recente bedrijfsinformatie waarmee wij ons een beeld van de koper kunnen vormen
- samen met u, indien nodig, bijkomende informatie over de koper te verkrijgen
- onze beslissing behoorlijk toe te lichten, indien u daarom vraagt en wanneer we daarmee de vertrouwelijkheid naar andere klanten en kopers toe niet schenden, en waar van toepassing een beroepsprocedure in te richten met de vereiste informatie om een beslissing te kunnen herzien
- bij de bepaling van een kredietlimiet rekening te houden met de specifieke handelsrelatie met uw koper
- waar nodig de Atradius-Buyer Rating voor uw verzekerde klanten mee te delen, om zo uw credit managementprocessen en -procedures te ondersteunen
- bij intrekking of verlaging van een kredietlimiet met u samen te werken en u, behalve onder uitzonderlijke omstandigheden, een correcte opzeggingstermijn te bieden, zodat u voldoende tijd beschikbaar hebt om alternatieve handelsregelingen te treffen
- te werken naar een steeds zo groot mogelijke integriteit in onze besluitvorming rond kredietlimieten, en te voorkomen beloftes te maken die we niet kunnen nakomen
- u proactief te informeren indien we opnieuw een bepaalde kredietlimiet kunnen toekennen, bijvoorbeeld wanneer de Buyer Rating van een koper positief evolueert.

Onze dienstverlening op het gebied van claims en incasso's

Wij weten dat de resultaten van onze claims-, incasso- en invorderingsdiensten belangrijk zijn, zelfs vitaal voor het welzijn van uw bedrijf. Wij moeten er dan ook voor zorgen dat dit alles vlot verloopt.

Onder alle omstandigheden willen wij:

- een duidelijke uitleg geven bij de stappen die u dient te ondernemen om een claim in te dienen, en ook over hoe u achterstallige facturen bij Atradius Collections kunt indienen en de nodige administratie tot een minimum kunt beperken
- wanneer u onze incassoservice gebruikt, samen tot een kostenefficiënte aanpak komen, toegang verlenen tot up-to-date informatie over uw dossiers en tot een overzicht van de incassodiensten die wij binnen uw polis al hebben verleend
- alle uitstaande bedragen die door Atradius Collections werden geïnd, of betaalde claims of invorderingen onverwijld overmaken
- de gelden zo snel mogelijk nadat de claim voor betaling vervalt aan u bezorgen
- diensten verlenen om u te ondersteunen in het eventuele verdere incasso na betaling van de claim
- in heldere doch beknopte bewoordingen toelichten waarom een claim niet of slechts gedeeltelijk werd betaald en een recht op herziening bieden.



Kwaliteit van onze medewerkers

We zijn ons ervan bewust dat de kwaliteit van onze medewerkers het belangrijkste hulpmiddel is bij het bieden van een kwalitatief hoogwaardige klantenservice.

We spannen ons daarom tot het uiterste in om ervoor te zorgen dat onze medewerkers:

- voldoende getraind zijn om de vereiste technische en professionele vaardigheidsniveaus in hun vakgebied te behalen
- regelmatig worden beoordeeld aan de hand van een programma voor continue professionele ontwikkeling, zodat we onze huidige standaarden handhaven en verbeteren

- gemotiveerd worden om klantenservice op het hoogste niveau te verlenen, zelfs als ze niet onmiddellijk front line worden ingezet
- de juiste omgeving wordt geboden voor het delen van “best practices” binnen de hele Atradius Groep
- in elke interactie met u empathisch, beleefd en uiterst professioneel zijn
- getraind zijn om geen beloftes te maken die ze niet kunnen waarmaken.

Uw feedback is belangrijk voor Atradius

Naar u luisteren is zonder twijfel het belangrijkste aspect van onze dienstverlening. Wij verbeteren dankzij uw feedback, het is daarom ook bijzonder belangrijk dat u ons laat weten hoe wij het nog beter kunnen doen. Feedback geven kan via de volgende kanalen:

Atradius Credit Insurance N.V.
Meir 30
2000 Antwerpen
Tel: 03/202.47.47

Avenue Prince de Liège 74-78
5100 Jambes
Tel: 081/32.42.11

belgium@atradius.be
www.atradius.be

Dit is geen juridisch document en leidt geen rechtsverhoudingen in. Het heeft geen gevolgen voor de algemene voorwaarden, rechten en plichten in om het even welke verzekeringspolis die u met Atradius hebt afgesloten of een eventuele andere overeenkomst die u met een bedrijf binnen de Atradius Group hebt.