

## Az **Edenred Magyarország Kft.** panaszkezelési elve

Tisztelt Ügyfelünk!

Társaságunk célja, hogy Ügyfeleink elégedettsége maximális legyen szolgáltatásainkkal és ügyintézésünkkel kapcsolatban.

Szolgáltatásunk, valamint annak színvonalának folyamatos fejlesztéséhez és Ügyfeleink elégedettségének növeléséhez minden visszajelzés fontos számunkra ami felmerül Önökben cégünkkel, termékeinkkel, szolgáltatásainkkal és munkatársainkkal kapcsolatban.

Társaságunkhoz beérkezett panaszok feldolgozása során azok fokozott figyelembevételével törekszünk arra, hogy Ügyfeleink érdekében javítsuk szolgáltatásaink és termékeink minőségén.

Panasz ügyintézésünk elve:

- minden panaszt a lehető legrövidebb időn belül elfogulatlanul kivizsgálunk!
- a kivizsgálás eredményéről minden esetben Ügyfelünk felé választ és megoldást adunk, a megalapozott panaszokat lehetőségeink szerint gyorsan orvosoljuk!

Célunk, hogy Ügyfeleink panaszát és reklamációját már az első vizsgálati szinten megoldjuk, adódó hibáinkon javítsunk! Amennyiben a reklamáció bonyolultabb és az ügy egyértelmű kivizsgálásához hosszabb időre van szükségünk ügyfeleinket a folyamat stádiumának bizonyos pontjain – akár több alkalommal is - tájékoztatjuk a kivizsgálás aktuális állásáról, valamint a várható befejezés időpontjáról.

Ügyfeleink jelzéseinek megtételéhez, a reklamációk, illetve panaszok fogadására minden kommunikációs csatornán biztosítunk lehetőséget. Ezzel is szeretnénk elérni, hogy véleményüket egyszerűen és gyorsan kifejhessék akár telefonon, elektronikus levélben, postai úton vagy akár személyesen.

Panaszaikat az alábbi módon juttathatják el az Edenred Magyarország Kft.-hez:

- telefonos ügyfélszolgálatunk minden munkanap 8:00 és 17:00 között fogadja hívását a 06-1-413-2295-s telefonszámon,
- e-mailen az [ugyfelszolgalat-hu@edenred.com](mailto:ugyfelszolgalat-hu@edenred.com) címen írhat nekünk
- postán feladott levelét a 1075 Budapest, Kéthly Anna tér 1. szám alatt található Központi Irodánk címen várjuk,
- személyesen leadhatja a Központi Irodánkban, vagy az öt vidéki irodánk bármelyikében (az Önhöz legközelebbi irodánkat megtalálja a [www.edenred.hu](http://www.edenred.hu) címen).

A honlapunkról letölthető dokumentum kitöltésekor a cég adatainak, a reklamáció tárgyának és leírásának pontos kitöltésével, valamint az ügyfélkód feltüntetésével Ön is hozzájárul panasz kivizsgálásának gyorsításához! Kérjük segítse ezzel is munkánkat!

Köszönjük bizalmát!

Edenred Magyarország Kft.