

POLITICA ȘI OBIECTIVELE Benefit Systems – o companie parte din grupul EDENRED ROMÂNIA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII ȘI SATISFACTIEI CLIENTULUI

Edenred este liderul mondial în soluții tranzacționale pentru companii, angajați și comercianți. Independent de modul de derulare - card, aplicații mobile, platforme online sau tichete, aceste soluții constituie putere de cumpărare crescută pentru angajați, costuri optimizate pentru companii și venituri mai mari pentru comercianții afiliați.

Viziunea Edenred România rezidă în a deveni un referent digital în piața serviciilor preplătite B2B2C din România, prin inovație, creșterea calității serviciilor oferite clienților și excelență operațională. Un element de referință în vederea îndeplinirii exigențelor viitorului, Edenred România se bazează pe funcționarea eficientă și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, conform cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015.

Printre obiectivele Edenred România se numără satisfacerea continuă a cerințelor clienților, partenerilor și entităților interesate, menținerea poziției de lider național în servicii preplătite pentru companii, creșterea și diversificarea portofoliului de servicii și a beneficiilor oferite utilizatorilor tichetelor și cardurilor oferite de Edenred, prin inovare și îmbunătățirea continuă a produselor și serviciilor noastre, cu respectarea în totalitate a reglementărilor legale în vigoare.

La baza calității soluțiilor oferite de Edenred România tuturor partenerilor săi stau valorile companiei însușite și demonstrate zilnic de toți reprezentanții ei: "Pasiune pentru clienți", "Respect", "Imaginație", "Simplitate", "Spirit Antreprenorial".

Integrarea beneficiilor oferite de companii prin intermediul platformei **Benefit** maximizează rolul beneficiilor fixe și completează pachetele oferite de angajatori cu beneficii flexibile și/sau oferte speciale și reduceri. Platforma s-a remarcat printr-un succes dovedit pentru companiile de top de pe piața autohtonă, contribuția la creșterea brandului de angajator precum și prin varietatea soluțiilor personalizate pentru fiecare client în mod individual. În același timp, platforma oferă o gamă diversificată și libertate de alegere a beneficiilor salariale precum și flexibilitate în utilizarea bugetului.

Totodată, desfășurarea activității profesionale într-un mediu care să nu periclitizeze securitatea sau sănătatea salariaților reprezintă o prioritate a Benefit Systems – parte din Edenred România. În acest scop, se respectă principiile de identificare, evitare și combatere a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională, asociate activităților din cadrul societății.

Alinierea procesului de tratare a reclamațiilor clienților la standardul internațional ISO 10002:2018, crește performanța, eficiența și consecvența procesului, constituind o bază solidă pentru o evoluție continuă a satisfacției clienților, îmbunătățirea soluțiilor oferite și atingerea nivelului de excelență operațională în servicii – elemente centrale în focusul organizației.

Pentru atingerea obiectivelor calității, Benefit Systems se angajează în vederea alocării resurselor umane și materiale, pentru implementarea eficientă a sistemului calității, incluzând managementul satisfacției clienților prin procesul de tratare a reclamațiilor, respectarea manualului și a procedurilor calității, precum și în ceea ce privește disponibilitatea Edenred în vederea respectării cerințelor standardului ISO 9001:2015 și ISO 10002:2018.

În acest sens Benefit Systems – companie parte din grupul Edenred România, își manifestă deschiderea pentru transpunerea în realitate a principiilor calității: orientarea către client, leadership, angajamentul personalului, abordarea bazată pe proces, îmbunătățirea, luarea deciziilor pe bază de dovezi, managementul relațiilor cu toate părțile interesate.

Fiecare angajat are un rol esențial în atingerea obiectivelor asumate cu impact pozitiv în rândul companiilor, salariaților și al statului român. Profesionalismul și încrederea sunt cele mai bune garanții oferite partenerilor noștri.

Dana Sintejudean

Director General

Ianuarie 2024

