

# Sajtóközlemény



## Tovább fejleszti a személyes ügyfélszolgálat minőségét a Vodafone Magyarország

A szolgáltató az NMHH média- és hírközlési biztosával kötött megállapodása mentén teszi még átláthatóbbá ügyintézési folyamatait

**Megállapodást kötött a Vodafone Magyarország és a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság média- és hírközlési biztosja. Ennek célja, hogy a szolgáltató tovább fejlessze személyes ügyfélszolgálati tevékenységét – ezáltal támogatva a hatóság fogyasztóvédelmi törekvéseit.**

A megállapodásban foglalt intézkedésekkel a Vodafone elsődleges célja, hogy az ügyfelek elégedettségét szem előtt tartva javítsa a személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során nyújtott tájékoztatás minőségét. Ezen cél mentén alakítják át az ügyfélszolgálati munkatársak képzését, hogy a kollégák minél érthetőbb, átláthatóbb tájékoztatást adhassanak az ügyintézés során. A Vodafone Magyarország emellett az üzletekben kihelyezett digitális eszközökön is információt nyújt az ügyintézés folyamatáról és a lényeges tudnivalókról. A Vodafone kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a szolgáltatásait, a szolgáltatásokkal kapcsolatos ajánlatait, az ügyfélszolgálatot egyre jobban az ügyfelek igényeihez igazítsa és ezzel növelje az ügyfélélményt.

**Dr. Kastory Edina** média- és hírközlési biztos elmondta: hivatala rendszeresen együttműködik a szolgáltatókkal az ügyfélszolgálati minőségével, a panaszügyintézésrel kapcsolatos jó gyakorlatok előmozdítása céljából, annak érdekében, hogy a lehető legméltányosabb intézkedésekkel lehessen biztosítani az előfizetők érdekeinek érvényesülését.

*„A Vodafone Magyarországnál folyamatosan azon dolgozunk, hogy mind szolgáltatásainkkal, mind az ügyfélszolgálat minőségével ügyfeleink igényeihez illeszkedjünk. Utóbbi kapcsán kiemelt fontossággal bír az ügyintézés során nyújtott tájékoztatás minősége, a folyamatok átláthatósága. Az NMHH-val kötött megállapodásunk révén a következő időszakban azon fogunk dolgozni, hogy tovább fejlesszük ezen folyamatainkat a hatóság iránymutatásait is figyelembe véve.”* – mondta el a megállapodás kapcsán **Bányai Tamás**, a Vodafone Magyarország vezérigazgatója.

A korábbi években más szolgáltatókkal is létrejött hasonló megállapodás, amelynek köszönhetően a gyakorlat érezhetően méltányosabb lett. A média- és hírközlési biztos arra számít, hogy ez a trend a jövőben is folytatódik. A mostani önkéntes vállalással a hivatal és a Vodafone kapcsolata új partneri szintre lépett. **Dr. Kastory Edina** média és hírközlési biztos reményét fejezte ki, hogy az együttműködés a korábbiaknál is hatékonyabban szolgálja az előfizetők érdekeit.

## **További információk:**

[sajto@vodafone.com](mailto:sajto@vodafone.com)

### **A Vodafone Magyarországról**

A Vodafone Magyarország Zrt. Magyarország második legnagyobb telekommunikációs szolgáltatója. Konvergens szolgáltatóként (mobiltelefon, internet és TV) célunk, hogy a lakosság és a vállalkozások egyaránt élhessenek a digitális világ kínálta lehetőségekkel.

A Vodafone Magyarországnál mintegy 3000 kollégánk munkájának eredményeképp jelenleg közel 3 millió ügyfelet szolgálunk ki mobilszolgáltatásunkkal, míg vezetékes szolgáltatásunkat közel 800 ezer ügyfél veszi igénybe. A Vodafone Magyarország az elsők között van az IoT szolgáltatás területén is; országszerte több mint 600 ezer IoT kapcsolattal rendelkezünk.

Hiszünk abban, hogy az oktatás, az egészségügy, a mezőgazdaság és az ipar digitalizációja megkönnyíti a mindennapi életet, hozzájárul a közjóhoz, a gazdasági fejlődéshez és versenyképességhez, ahhoz, hogy jobb, zöldebb, digitálisabb jövőt teremtsünk.

Társadalmi felelősségvállalási politikánkban kiemelt szerepet kap az esélyegyenlőség megteremtése, a hátrányos helyzetű térségek felzárkóztatása, a digitális világ kínálta lehetőség minél szélesebb körnek való eljuttatása. Kiemelt célunk továbbá a saját és ügyfeleink környezeti hatásának csökkentése.

A Vodafone Magyarország Zrt. a 4iG Csoport tagja.

További információk: [www.vodafone.hu](http://www.vodafone.hu), [Vodafone Hungary Facebook](#)