

Ügyfélelégedettség mérésének adatai

2014.07.01 - 12.31. közötti időszakban

	válaszadók száma és százalékos megoszlása	
1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?	377	
1. Általános felvilágosítás	58	15,4%
2. Nyomtatvány beszerzése	47	12,5%
3. Nyugellátás és egyéb ellátás iránti igény benyújtása	65	17,2%
4. Fellebbezés előterjesztése	19	5,0%
5. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	46	12,2%
6. Folyamatban lévő másodfokú ügyben érdeklődés	2	0,5%
7. Elmaradt munkáltatói adatszolgáltatás teljesítése	1	0,3%
8. Hatósági bizonyítvány igénylése	2	0,5%
9. Egyeztetési eljárás iránti kérelemmel összefüggő tájékoztatáskérés	0	0,0%
10. Megállapodás-kötés kezdeményezése, tájékoztatás kérés	1	0,3%
11. Nyugdíjfolyósítással kapcsolatos érdeklődés, bejelentés (lakcímváltozás, pénzforgalmi számlaszám bejelentése, elveszett nyugdíjas igazolás pótlása, haláleset bejelentése, stb)	57	15,1%
12. Méltányossági nyugdíjmelés, egyszeri segély iránti kérelem benyújtása	28	7,4%
13. Hiánypótlás teljesítése	30	8,0%
14. Egyéb	21	5,6%
2.) Mennyi ideig várákokozott az ügyintézésre?	377	
1. 10 percet sem	214	56,8%
2. 10-30 perc között	123	32,6%
3. 30-60 perc között	19	5,0%
4. 1 óránál többet	1	0,3%
5. Előre egyeztetett időpontra jöttem	20	5,3%
3.) Sikerrel ját-e problémája, kérelme megoldásában?	377	
1. Igen, valamennyi kérdésemre megfelelő tájékoztatást, felvilágosítást kaptam.	338	89,7%
2. Igen, de maradtak még megválaszolatlan kérdéseim.	37	9,8%
3. Nem, és feltett kérdéseimre sem kaptam kielégítő választ.	2	0,5%
4.) Honnan szerez tudomást az Ön számára fontos, a nyugdíjbiztosítást érintő információkról?	332	
1. Sajtó, televízió, rádió	68	21,3%
2. Telefonos érdeklődés valamelyik nyugdíjbiztosítási igazgatási szervnél	102	29,2%
3. Interneten	49	12,8%
4. E-mail-ben vagy levélben	7	1,6%
5. Szórolapokból, tájékoztatókból	11	2,1%
6. Ismerősöktől	54	15,4%
7. Egyéb úton	41	17,6%

5.) Van-e tudomása arról. Hogy nyugdíjbiztosítási ügyeit elektronikus úton is intézheti?	377			
1. Igen, van.	251	66,6%		
2. Nincs tudomásom.	126	33,4%		
6.) Élt már az elektronikus ügyintézés lehetőségével?	372			
1. Igen	83	22,3%		
2. Nem	250	67,2%		
3. Kipróbálnám, de nincs lehetőségem igénybe venni.	39	10,5%		
7.) Ha intézte már valamelyik nyugdíjbiztosítási ügyét elektronikus úton, elégedett volt-e?	128			
1. Igen	43	33,6%		
2. Részben, mert papír alapú dokumentumokat is csatolnom kellett	50	39,0%		
3. Nem	35	27,4%		
8.) Milyennek találja a honlapunkon (www.onyf.hu) található nyomtatványokat, kitöltési útmutatókat, ügyintézési tájékoztatókat?	357			
1. Jónak tartom	142	39,8%		
2. Nem ismerem	215	60,2%		
9.) Hogyan értékeli az alábbiakat?		megfelelt		nem megfelelő
1. Ügyintézés gyorsasága	375	310 82,7%	65	17,3%
2. Ügyfélfogadás körülményei	373	165 44,2%	208	55,8%
3. Ügyintézés közérthetősége	374	313 83,7%	61	16,3%
4. Ügyintézés segítőkészsége	376	343 91,2%	33	8,8%
5. Ügyfélfogadás nyitva tartása	374	190 50,8%	184	49,2%
10.) Korábbi tapasztalataihoz képest hogyan ítéli meg a nyújtott szolgáltatás minőségét?	366			
1. Javult	176	48,1%		
2. Nem változott	179	48,9%		
3. Romlott	11	3,0%		
11.) Egyéb intézményekhez viszonyítva hogyan értékeli a kiszolgáló helységeket (ügyfélváró, mosdó, büfé)?	358			
1. Kiváló	45	12,6%		
2. Jó, de lehetne még javítani	104	29,0%		
3. Átlagos	156	43,6%		
4. Nem megfelelő	53	14,8%		