

Ügyfélelégedettség mérésének adatai

2015.07.01 - 12.31. közötti időszakban

	válaszadók száma és százalékos megoszlása	
1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?	332	
1. Általános felvilágosítás	58	17,5%
2. Nyomtatvány beszerzése	18	5,4%
3. Nyugellátás és egyéb ellátás iránti igény benyújtása	65	19,6%
4. Fellebbezés előterjesztése	16	4,8%
5. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	38	11,5%
6. Folyamatban lévő másodfokú ügyben érdeklődés	5	1,5%
7. Elmaradt munkáltatói adatszolgáltatás teljesítése	0	0,0%
8. Hatósági bizonyítvány igénylése	3	0,9%
9. Egyeztetési eljárás iránti kérelemmel összefüggő tájékoztatáskérés	1	0,3%
10. Megállapodás-kötés kezdeményezése, tájékoztatás kérés	2	0,6%
11. Nyugdíjfolyósítással kapcsolatos érdeklődés, bejelentés (lakcímváltozás, pénzforgalmi számlaszám bejelentése, elvesztett nyugdíjas igazolás pótlása, haláleset bejelentése, stb)	56	16,9%
12. Méltányossági nyugdíjmelés, egyszeri segély iránti kérelem benyújtása	33	9,9%
13. Hiánypótlás teljesítése	28	8,4%
14. Egyéb	9	2,7%
2.) Mennyi ideig várákozott az ügyintézésre?	333	
1. 10 percet sem	136	40,8%
2. 10-30 perc között	147	44,2%
3. 30-60 perc között	32	9,6%
4. 1 óránál többet	4	1,2%
5. Előre egyeztetett időpontra jöttem	14	4,2%
3.) Sikerrel ját-e problémája, kérelme megoldásában?	333	
1. Igen, valamennyi kérdésemre megfelelő tájékoztatást, felvilágosítást kaptam.	285	85,6%
2. Igen, de maradtak még megválaszolatlan kérdéseim.	48	14,4%
3. Nem, és feltett kérdéseimre sem kaptam kielégítő választ.	0	0,0%
4.) Honnan szerez tudomást az Ön számára fontos, a nyugdíjbiztosítást érintő információkról?	333	
1. Sajtó, televízió, rádió	76	22,8%
2. Telefonos érdeklődés valamelyik nyugdíjbiztosítási igazgatási szervnél	95	28,5%
3. Interneten	49	14,7%
4. E-mail-ben vagy levélben	1	0,3%
5. Szórolapokból, tájékoztatókból	6	1,8%
6. Ismerősöktől	43	13,0%
7. Egyéb úton	63	18,9%

5.) Van-e tudomása arról. Hogy nyugdíjbiztosítási ügyeit elektronikus úton is intézheti?	329		
1. Igen, van.	219	66,6%	
2. Nincs tudomásom.	110	33,4%	
6.) Élt már az elektronikus ügyintézés lehetőségével?	327		
1. Igen	73	22,3%	
2. Nem	207	63,3%	
3. Kipróbálnám, de nincs lehetőségem igénybe venni.	47	14,4%	
7.) Ha intézte már valamelyik nyugdíjbiztosítási ügyét elektronikus úton, elégedett volt-e?	91		
1. Igen	31	34,0%	
2. Részben, mert papír alapú dokumentumokat is csatolnom kellett	50	55,0%	
3. Nem	10	11,0%	
8.) Milyenek találja a honlapunkon (www.onyf.hu) található nyomtatványokat, kitöltési útmutatókat, ügyintézési tájékoztatókat?	307		
1. Jónak tartom	130	42,4%	
2. Nem ismerem	177	57,6%	
9.) Hogyan értékeli az alábbiakat?		megfelelt	nem megfelelő
1. Ügyintézés gyorsasága	331	246 74,3%	85 25,7%
2. Ügyfelfogadás körülményei	329	127 38,6%	202 61,4%
3. Ügyintézés közérthetősége	332	266 80,1%	66 19,9%
4. Ügyintézés segítőkészsége	331	279 84,3%	52 15,7%
5. Ügyfelfogadás nyitva tartása	331	182 55,0%	149 45,0%
10.) Korábbi tapasztalataihoz képest hogyan ítéli meg a nyújtott szolgáltatás minőségét?	315		
1. Javult	128	40,6%	
2. Nem változott	174	55,3%	
3. Romlott	13	4,1%	
11.) Egyéb intézményekhez viszonyítva hogyan értékeli a kiszolgáló helységeket (ügyfélváró, mosdó, büfé)?	331		
1. Kiváló	13	3,9%	
2. Jó, de lehetne még javítani	69	20,9%	
3. Átlagos	188	56,8%	
4. Nem megfelelő	61	18,4%	