

Ügyfélelégedettség mérésének adatai

2016.01.01 - 06.30. közötti időszakban

	válaszadók száma és százalékos megoszlása	
1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?	315	
1. Általános felvilágosítás	59	18,7%
2. Nyomtatvány beszerzése	26	8,2%
3. Nyugellátás és egyéb ellátás iránti igény benyújtása	66	21,0%
4. Fellebbezés előterjesztése	17	5,4%
5. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	34	10,8%
6. Folyamatban lévő másodfokú ügyben érdeklődés	4	1,3%
7. Elmaradt munkáltatói adatszolgáltatás teljesítése	0	0,0%
8. Hatósági bizonyítvány igénylése	1	0,3%
9. Egyeztetési eljárás iránti kérelemmel összefüggő tájékoztatókérés	0	0,0%
10. Megállapodás-kötés kezdeményezése, tájékoztatókérés	0	0,0%
11. Nyugdíjfolyósítással kapcsolatos érdeklődés, bejelentés (lakcímváltozás, pénzforgalmi számlaszám bejelentése, elvesztett nyugdíjas igazolás pótlása, haláleset bejelentése, stb)	41	13,0%
12. Méltányossági nyugdíjmelés, egyszeri segély iránti kérelem benyújtása	33	10,5%
13. Hiánypótlás teljesítése	30	9,5%
14. Egyéb	4	1,3%
2.) Mennyi ideig várákozott az ügyintézésre?	315	
1. 10 percet sem	92	29,2%
2. 10-30 perc között	143	45,4%
3. 30-60 perc között	57	18,1%
4. 1 óránál többet	9	2,9%
5. Előre egyeztetett időpontra jöttem	14	4,4%
3.) Sikerrel ját-e problémája, kérelme megoldásában?	315	
1. Igen, valamennyi kérdésemre megfelelő tájékoztatást, felvilágosítást kaptam.	277	87,9%
2. Igen, de maradtak még megválaszolatlan kérdéseim.	35	11,1%
3. Nem, és feltett kérdéseimre sem kaptam kielégítő választ.	3	1,0%
4.) Honnan szerez tudomást az Ön számára fontos, a nyugdíjbiztosítást érintő információkról?	315	
1. Sajtó, televízió, rádió	66	21,0%
2. Telefonos érdeklődés valamelyik nyugdíjbiztosítási igazgatási szervnél	90	28,6%
3. Interneten	52	16,5%
4. E-mail-ben vagy levélben	11	3,5%
5. Szórolapokból, tájékoztatókból	12	3,8%
6. Ismerősöktől	45	14,3%
7. Egyéb úton	39	12,3%

5.) Van-e tudomása arról. Hogy nyugdíjbiztosítási ügyeit elektronikus úton is intézheti?	315		
1. Igen, van.	208	66,0%	
2. Nincs tudomásom.	107	34,0%	
6.) Élt már az elektronikus ügyintézés lehetőségével?	315		
1. Igen	96	30,5%	
2. Nem	185	58,7%	
3. Kipróbálnám, de nincs lehetőségem igénybe venni.	34	10,8%	
7.) Ha intézte már valamelyik nyugdíjbiztosítási ügyét elektronikus úton, elégedett volt-e?	108		
1. Igen	48	44,4%	
2. Részben, mert papír alapú dokumentumokat is csatolnom kellett	49	45,4%	
3. Nem	11	10,2%	
8.) Milyenek találja a honlapunkon (www.onyf.hu) található nyomtatványokat, kitöltési útmutatókat, ügyintézési tájékoztatókat?	303		
1. Jónak tartom	135	44,5%	
2. Nem ismerem	168	55,5%	
9.) Hogyan értékeli az alábbiakat?		megfelelt	nem megfelelő
1. Ügyintézés gyorsasága	314	194 61,78%	120 38,22%
2. Ügyfelfogadás körülményei	314	89 28,34%	225 71,66%
3. Ügyintézés közérthetősége	314	237 75,48%	77 24,52%
4. Ügyintézés segítőkészsége	314	259 82,48%	55 17,52%
5. Ügyfelfogadás nyitva tartása	314	146 46,50%	168 53,50%
10.) Korábbi tapasztalataihoz képest hogyan ítéli meg a nyújtott szolgáltatás minőségét?	314		
1. Javult	126	40,1%	
2. Nem változott	175	55,7%	
3. Romlott	13	4,2%	
11.) Egyéb intézményekhez viszonyítva hogyan értékeli a kiszolgáló helységeket (ügyfélváró, mosdó, büfé)?	315		
1. Kiváló	12	3,8%	
2. Jó, de lehetne még javítani	54	17,1%	
3. Átlagos	186	59,1%	
4. Nem megfelelő	63	20,0%	