

Ügyfélelégedettség mérésének adatai
2008.01.01 - 12.31. Közötti időszakban

| | válaszadók száma és százalékos megoszlása | | |
|---|--|--------------------|------------------|
| 1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot? | 11656 | | |
| 1. Általános felvilágosítás | 1579 | 13,5% | |
| 2. Nyugdíjigény benyújtása | 4918 | 42,2% | |
| 3. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés | 990 | 8,5% | |
| 4. Adatszolgáltatás | 1395 | 12,0% | |
| 5. Adatpótlás | 704 | 6,0% | |
| 6. Nyomtatvány beszerzése | 707 | 6,1% | |
| 7. Kivételes nyugdíjügyek | 592 | 5,1% | |
| 8. Egyéb | 771 | 6,6% | |
| 2.) Mennyi ideig várakozott az ügyfélszolgálaton? | 11546 | | |
| 1. 10 percet sem | 6346 | 55,0% | |
| 2. 10-30 perc között | 4072 | 37,2% | |
| 3. 30-60 perc között | 905 | 7,8% | |
| 4. 1 óránál többet | 223 | 2,0% | |
| 3.) Előzetesen egyeztetett időpontra jött-e? | 11146 | | |
| 1. Igen | 308 | 3,0% | |
| 2. Nem | 10838 | 98,0% | |
| 4.) Hogyan értékeli az alábbiakat? | | elégedetlen | elégedett |
| 1. Ügyintézés gyorsasága | 11434 | 262 2,3% | 3798 33,2% |
| 2. Ügyfélfogadás körülményei | 10959 | 182 1,7% | 4068 37,1% |
| 3. Ügyintézés közérthetősége | 10906 | 111 1,0% | 3212 29,5% |
| 4. Ügyintézés segítőkészsége | 11018 | 90 0,8% | 2505 22,7% |
| 5. Ügyfélfogadás nyitva tartása | 10793 | 309 2,9% | 4921 45,6% |
| 5.) Sikeresen járt el az ügyében? | 11357 | | |
| 1. igen az ügyem lezárult | 3890 | 34,2% | |
| 2. igen a megfelelő tájékoztatást megkaptam | 7312 | 64,4% | |
| 3. nem kaptam kielégítő felvilágosítást | 155 | 1,4% | |
| 6.) Milyen a kiszolgáló egységek (pl. büfé, mosdó) színvonala? | 6290 | | |
| 1. Rossz | 250 | 4,0% | |
| 2. Átlagos | 3447 | 54,8% | |
| 3. Kiváló | 2593 | 41,2% | |
| 7.) Mi a véleménye az elektronikus ügyintézésről? | 10488 | | |
| 1. nem tudok róla | 2446 | 23,3% | |
| 2. nincs lehetőségem használni | 5093 | 48,6% | |
| 3. jónak tartom élek a lehetőséggel | 2949 | 28,1% | |