

Ügyfélelégedettség mérésének adatai
2009.07.01 - 12.31. Közötti időszakban

	válaszadók száma és százalékos megoszlása		
1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?	6402		
1. Általános felvilágosítás	904	14,1%	
2. Nyugdíjigény benyújtása	2714	42,4%	
3. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	506	7,9%	
4. Adatszolgáltatás	476	7,4%	
5. Adatpótlás	370	5,8%	
6. Nyomtatvány beszerzése	423	6,6%	
7. Kivételes nyugdíjügyek	672	10,5%	
8. Egyéb	337	5,3%	
2.) Mennyi ideig várákozott az ügyfélszolgálaton?	6385		
1. 10 percet sem	3265	51,1%	
2. 10-30 perc között	2459	38,5%	
3. 30-60 perc között	517	8,1%	
4. 1 óránál többet	144	2,3%	
3.) Előzetesen egyeztetett időpontra jött-e?	6151		
1. Igen	175	2,8%	
2. Nem	5976	97,2%	
4.) Hogyan értékeli az alábbiakat?		elégedetlen	elégedett
1. Ügyintézés gyorsasága	6323	118 1,87%	2270 35,90%
2. Ügyfélfogadás körülményei	6037	65 1,08%	2465 40,83%
3. Ügyintézés közérthetősége	6013	44 0,73%	1934 32,16%
4. Ügyintézés segítőkészsége	6072	45 0,74%	1537 25,31%
5. Ügyfélfogadás nyitva tartása	5960	178 2,99%	2806 47,08%
5.) Sikeresen járt el az ügyében?	6287		
1. igen az ügyem lezárult	2137	33,99%	
2. igen a megfelelő tájékoztatást megkaptam	4081	64,91%	
3. nem kaptam kielégítő felvilágosítást	69	1,10%	
6.) Milyen a kiszolgáló egységek (pl. büfé, mosdó) színvonala?	3637		
1. Rossz	77	2,12%	
2. Átlagos	2053	56,45%	
3. Kiváló	1507	41,44%	
7.) Mi a véleménye az elektronikus ügyintézésről?	5841		
1. nem tudok róla	1338	22,91%	
2. nincs lehetőségem használni	2838	48,59%	
3. jónak tartom élek a lehetőséggel	1665	28,50%	