

Ügyfélelégedettség mérésének adatai
2010.07.01 - 12.31. közötti időszakban

	válaszadók száma és százalékos megoszlása		
1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?	6824		
1. Általános felvilágosítás	1011	14,8%	
2. Nyugdíjigény benyújtása	2948	43,2%	
3. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	652	9,5%	
4. Adatszolgáltatás	657	6,5%	
5. Adatpótlás	447	7,5%	
6. Nyomtatvány beszerzése	487	7,1%	
7. Kivételes nyugdíjügyek	461	6,8%	
8. Egyéb	310	4,6%	
2.) Mennyi ideig várákozott az ügyfélszolgálaton?	6800		
1. 10 percet sem	3561	52,4%	
2. 10-30 perc között	2569	37,7%	
3. 30-60 perc között	537	7,9%	
4. 1 óránál többet	135	2,0%	
3.) Előzetesen egyeztetett időpontra jött-e?	6507		
1. Igen	240	3,7%	
2. Nem	6263	96,3%	
4.) Hogyan értékeli az alábbiakat?		elégedetlen	elégedett kiváló
1. Ügyintézés gyorsasága	6754	130 1,93%	2177 32,23% 4447 65,84%
2. Ügyfélfogadás körülményei	6471	66 1,02%	2473 38,22% 3932 60,77%
3. Ügyintézés közérthetősége	6440	62 0,96%	1779 27,62% 4599 71,42%
4. Ügyintézés segítőkészsége	6492	50 0,77%	1445 22,26% 4997 76,97%
5. Ügyfélfogadás nyitva tartása	6414	162 2,53%	2824 44,03% 3428 53,44%
5.) Sikeresen járt el az ügyében?	6671		
1. igen az ügyem lezárult	2102	31,51%	
2. igen a megfelelő tájékoztatást megkaptam	4490	67,31%	
3. nem kaptam kielégítő felvilágosítást	79	1,18%	
6.) Milyen a kiszolgáló egységek (pl. büfé, mosdó) színvonala?	3696		
1. Rossz	78	2,11%	
2. Átlagos	2019	54,63%	
3. Kiváló	1599	43,26%	
7.) Mi a véleménye az elektronikus ügyintézésről?	6217		
1. nem tudok róla	1257	20,22%	
2. nincs lehetőségem használni	3084	49,61%	
3. jónak tartom élek a lehetőséggel	1876	30,17%	