

Podsumowanie ankiety badania satysfakcji Klientów Polski Gaz TUV na Życie

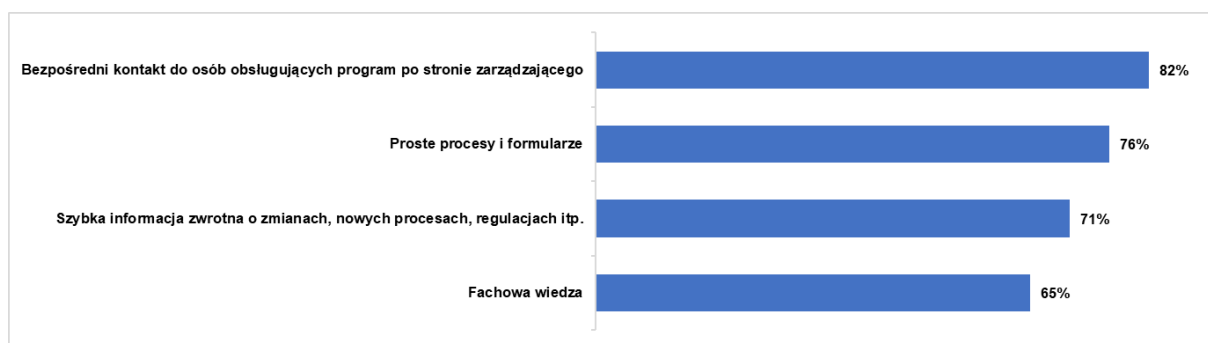
W dniach 2-10 marca 2023 r. Polski Gaz TUV na Życie przeprowadziło wśród osób obsługujących Pracownicze Programy Emerytalne (PPE) po stronie pracodawców badanie satysfakcji podsumowujące jakość świadczonych usług i udostępniionych serwisów w związku z obsługą PPE.

Badanie zostało przeprowadzone w formie interaktywnej anonimowej ankiety, składającej się z 8 obszarów do oceny, w ramach których były pytania jednokrotnego, jak i wielokrotnego wyboru. W przypadku dwóch obszarów: najważniejszych czynników mających wpływ na ocenę jakości współpracy oraz wskazań dotyczących kierunków zmian uczestnicy mieli możliwość swobodnej wypowiedzi, dodatkowo, poza wyborem spośród propozycji z listy. W pytaniach, w których proszono ankietowanych o ich ocenę, została zaproponowana ujednolicona skala ocen: „bardzo dobrze”, „dobrze”, „przeciętnie”, „źle”.

Łącznie na wszystkie pytania ankietowani udzielili 362 odpowiedzi, z czego 325 odpowiedzi było „bardzo dobrych” (89,78%), 36 „dobrych” (9,94%), 1 „przeciętnie” (0,28%), nikt nie wskazał oceny „źle”.

Większość ankietowanych (70%) kontaktuje się w sprawie obsługi PPE raz w miesiącu, 18% - częściej niż raz w tygodniu, pozostałe 12% robi to raz w tygodniu. Preferowaną ścieżką kontaktu w sprawach obsługowych są platformy obsługowe (53%), pozostałe 47% obsługujących wskazało na zespół obsługowy PG TUV na Życie.

W celu określenia, które obszary i czynniki występujące we współpracy są najważniejsze dla osób obsługujących programy, poproszono o wybór czterech spośród listy 10 przygotowanych wskazań. Uczestnicy badania mieli też możliwość dodania własnej kategorii, nie występującej na liście. Najwięcej wskazań (82%) dotyczyło „bezpośredniego kontaktu do osób obsługujących program po stronie zarządzającego”. Pozostałe trzy najważniejsze to: „proste procesy i formularze” (76% wskazań), „szybka informacja zwrotna o zmianach, nowych procesach, regulacjach” (71%), „fachowa wiedza” (65%). Na pytanie o ogólny poziom i ocenę stopnia zadowolenia ze współpracy „*W jakim stopniu spełniamy Państwa oczekiwania*” - wszyscy ankietowani udzielili odpowiedzi „bardzo dobrze”.

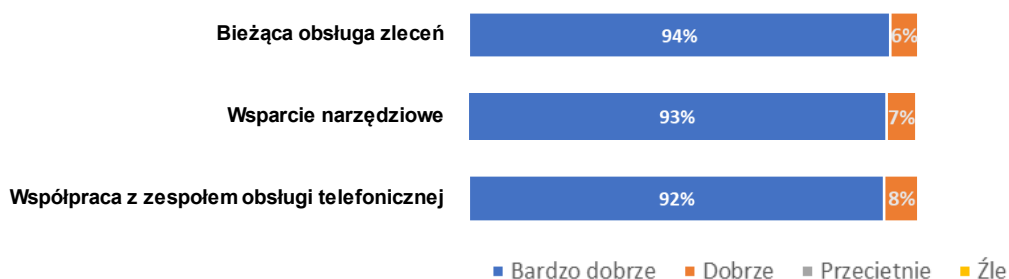


W kolejnych czterech blokach ankiety poproszono osoby współpracujące o ocenę zespołu obsługowego PG TUV na Życie, usług świadczonych przez Agenta Transferowego, przygotowanych narzędzi on-line w postaci platformy dla pracodawcy i platformy dla pracownika oraz spotkań organizowanych okresowo na tematy obsługowe oraz wyniki ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych.

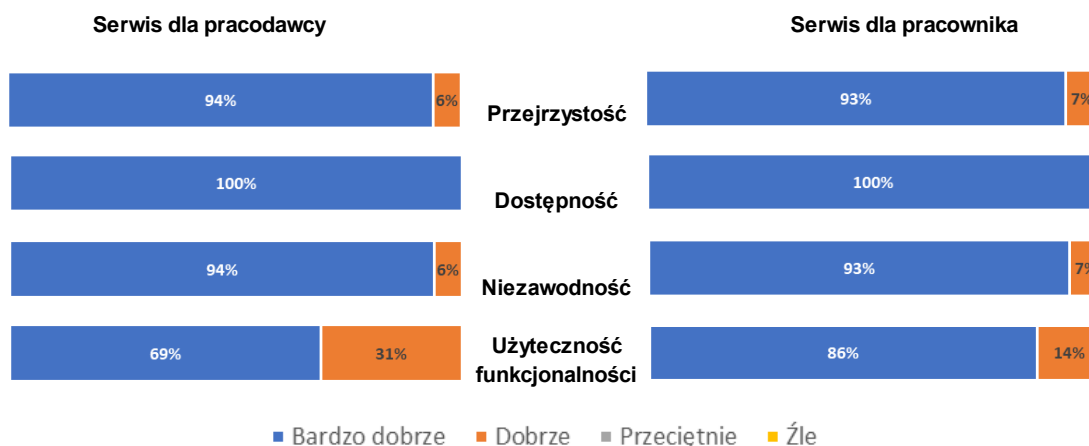
Najlepiej ocenianym jest zespół operacyjny PG TUV na Życie. We wszystkich kategoriach: tj. dostępność pracowników, termin realizacji zadań, profesjonalizm i przygotowanie

merytoryczne, poszukiwanie rozwiązań oraz życzliwość, wszyscy oceniający przyznali mu ocenę „bardzo dobrze”.

W ocenie usług realizowanych z udziałem Agenta Transferowego pojawiły się pojedyncze oceny „dobre” we wszystkich ocenianych kategoriach: bieżącej obsłudze zleceń, wsparciu narzędziowym, współpracy z zespołem obsługi telefonicznej.



PG TUW na Życie we współpracy z Agentem Transferowym przygotował serwisy e-PPE dla pracodawcy i pracowników. Osoby obsługujące programy zostały poproszone o ocenę tych narzędzi w czterech obszarach: przejrzystości, dostępności, niezawodności, użyteczności funkcjonalności. Najlepiej ocenianą kategorią jest dostępność narzędzi – 100% osób oceniło serwis dla pracodawcy i serwis dla pracownika w tej kategorii na poziomie „bardzo dobrym”. Podobne oceny tj. 93-94% ocen „bardzo dobrze”, 6-7% „dobrze” zostały ocenione platformy w zakresie przejrzystości i niezawodności działania. Największe różnice w ocenach występują w kategorii „użyteczność funkcjonalności” - w przypadku platformy dla pracodawcy 69% wskazań było „bardzo dobrze”, a 31% „dobrze”, w przypadku platformy dla pracownika: 86% wskazań „bardzo dobrze”, 14% „dobrze”.



Uczestników badania zapytano także o jakość organizowanych spotkań z osobami obsługującymi programy oraz materiały dla uczestników. Ocenie poddano trzy obszary: formę spotkań, zawartość merytoryczną, sposób prowadzenia prezentacji. W ocenie organizowanych spotkań występuje największe zróżnicowanie ocen. Najlepiej oceniana była zawartość merytoryczna materiałów: 88% ocen „bardzo dobrych”, forma spotkań (wszystkie w formie on-line) otrzymała 75% ocen - „bardzo dobrze”, 19% „dobrze” i 6% (jedno wskazanie)

– przeciętnie. W zakresie informacji przygotowywanej przez zespół zarządzania aktywami najlepiej oceniana była forma spotkań – 81% ocen „bardzo dobrze”.

Na koniec badania uczestnicy zostali poproszeni o wskazanie obszarów rozwojowych. 76% ankietowanych nie widzi potrzeby wprowadzania zmian i jest zadowolonych ze współpracy. 12% (co odpowiada 2 osobom) wskazało na potrzebę wprowadzenia większej przejrzystości przygotowanych narzędzi, 12% (2 osoby) zgłosiło inne propozycję zmian: jedna osoba wskazała na sposób wprowadzania list do systemu, jedna na raportowanie zwrotne dla pracodawcy nt. zawieszenia ochrony ubezpieczeniowej.

Dzięki rozbudowanej formie ankiety udało się zebrać informację na temat wszystkich obszarów współpracy. Zebrane wyniki potwierdziły wysoką jakość współpracy oraz wskazały na obszary rozwojowe. Dziękujemy osobom biorącym udział w badaniu za ich czas i chęć podzielenia się swoimi spostrzeżeniami.

Zespół obsługi PPE

Polski Gaz TUW na Życie