

ZERBITZUEN ETA KONPROMISOEN emaitzak

Zerbitzua	Konpromisoa	Nola neurtzen dugu	Emaitzak		
			2022ko konpromisoa	2022eko datua	Oharrak
Kontsumoari buruzko INFORMAZIOA eta KONTSULTEI erantzutea	Informazio argia ematea gutxienez 10etik 8,5eko puntuazio batekin.	Inkestan erabiltzaileen gogobetetzea baloratzea jasotako informazioari buruz.	> 8,5	9,64	2022ko urtarriletik abendura egindako inkesten emaitzak.
	Erabiltzaileei arreta egokia ematea gutxienez 10etik 8,5eko puntuazio batekin.	Inkestan erabiltzaileen gogobetetzea baloratzea, jasotako arretari buruz.	> 8,5	9,69	2022ko urtarriletik abendura egindako inkesten emaitzak
	Gogobetetze orokorrean gutxienez 10etik 8,5eko puntuazioa lortzea.	Erabiltzaileen gogobetetze maila orokorra baloratuz inkestan.	> 8,5	9,41	2022ko urtarriletik abendura egindako inkesten emaitzak.
	10 egun baliodunen epean erantzutea herritarren postontzian jasotako kexa eta iradokizun guztiei.	Epe barruan erantzundako kexen eta iradokizunen %a.	%100	100%	
Kontsumoaren arloko ERREKLAMAZIOEI ERANTZUTEA	Hitzordu guztiak gehienez 10 egun balioduneko epean ematea.	Epe barruan ematen diren hitzorduen %a.	%100	90%	
	Hitzorduaren egunean bertan, erreklamazioen %90a dagokion organoari bidaltzea.	Epe barruan izapidetutako erreklamazioen %a.	%90	95%	
	Erreklamazioaren emaitza erabiltzaileari berehala jakinaraztea. Posta elektronikoz edo posta arruntaz jakinaraziko zaio.	Berehala jakinarazitako emaitzen %a.	%100	50%	Erantzunaren berehalakotasuna kontsulten kasuan baino ez da gertatzen. Erreklamazioek denbora behar dute, beste aldearen eta haren erantzuteko gaitasunaren mende gaudelako.
Kontsumitzailearen FORMAKUNTZA	Herritarrei buruzko informazioa eskaintzea kontsumoari buruzko berritasun edo trebakuntzei buruz, irratian edo egunkarietan urtean 2 aldiz gutxienez.	Urtean egiten diren parte-hartzeen kopurua.	2	2	Eusko Jaurlaritzak ematen dizkigun 2 informazio-liburuxka: Banku-jarduerak eta erosketa elektronikoa.
	Kontsumoari buruzko 2 ikastaro eskaintzea gutxienez.	Urtean egiten diren ikastaroen kopurua.	2	1	Oinarrizko profesional gisa etengabeko prestakuntzari buruzko jardunaldia Lakuan.