

Spätná väzba klientov je pre Slovenskú poštu dôležitá

Bratislava, 29.3.2018

Cieľom Slovenskej pošty je poskytovať široké portfólio kvalitných produktov a služieb, s čím súvisí aj silný proklientsky prístup v podobe zákazníckeho servisu. O kvalite poskytovaných služieb svedčí fakt, že v roku 2017 medziročne poklesol počet reklamácií o 7,11 %. Z celkového počtu 56 991 reklamácií Slovenská pošta vlni vyhodnotila 19 918 ako opodstatnených.

Klienti najčastejšie reklamovali nedodanie doručky a nedodanie zásielky, čo z celkového počtu podaní predstavuje 70,2 %. Najmenej reklamácií sme zaevidovali pri nevyplatení sumy poštového poukazu (1 075).

V prípade posúdenia reklamácií z pohľadu ich opodstatnenosti v porovnaní s rokom 2016 zaznamenávame najvýraznejší pokles v prípade reklamácií nedodania doručky (-63,64 %), iných nedostatkov spojených s distribúciou zásielok a peňazí (-14,58 %), nevyplatenia sumy PP (-7,89 %) a nevyplatenia dobierkovej sumy (-2,05 %). Vo všetkých ostatných prípadoch zaznamenávame nárast – napríklad v prípade reklamácií oneskoreného dodania zásielky (48,48 %).

V celkovom hodnotení opodstatnených reklamácií v porovnaní s predchádzajúcim rokom je pokles na úrovni -17,25 %, čo predstavuje 4 153 opodstatnených reklamácií menej. Slovenská pošta všetky prijaté reklamácie zaevidovala a riešila podľa reklamačného poriadku schváleného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

Slovenská pošta veľmi citlivo vníma spätnú väzbu od svojich zákazníkov, pričom mnohé podnety založené na rastúcich nárokoch klientov sú postupne zapracovávané do interných postupov.

Kontaktné údaje:

Martina Macková

Hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s.

Tel.: +421 904 654 377, **E-mail:** mackova.martina@slposta.sk, **Web:** www.posta.sk