

## Podnety od zákazníkov sú prínosom v zlepšovaní poštových služieb

Bratislava, 29. marec 2019

**Slovenská pošta zefektívňuje procesy v prevádzke a modernizuje služby pre zákazníkov v súlade so stratégiou Pošta 2020. Podnety od zákazníkov sú inšpiráciou pre nové poštové služby, pomáhajú tiež v zlepšovaní už existujúcich. Aj vďaka podnetom od zákazníkov celkový počet reklamácií medziročne poklesol o takmer 3 600 reklamácií.**

Počas jedného roka Slovenská pošta spracuje viac ako 580 miliónov transakčných úkonov, z ktorých je reklamovaných menej ako 0,01% prípadov. Našou snahou je vychádzať v ústrety zákazníkovi a rozvíjať prozákaznícky prístup spoločnosti. V súlade so stratégiou Pošta 2020 sú pre Slovenskú poštu podnety od zákazníkov prínosom v zlepšovaní poštových služieb. Na základe podnetov a pozorovaní zákazníkov Slovenská pošta napríklad upravila otváracie hodiny vybraných pobočiek, pristúpila k úprave nastavenia vyvolávacích systémov podľa vyťaženia vybraných poštových prevádzok či zapracovala zmenu procesov do interných postupov.

Zákazníci podali v minulom roku 53 460 reklamácií, z ktorých 41% Slovenská pošta vyhodnotila ako opodstatnené. Najčastejšie zákazníci reklamovali nedodanie zásielky, čo z celkového počtu podaní predstavuje 29%. Najmenej reklamácií podali zákazníci za nevyplatenie sumy poštového poukazu (1 070). V porovnaní s minulým rokom Slovenská pošta zaznamenala zvýšenie spokojnosti zákazníkov pri dodávaní doručeníek, nakoľko počet reklamácií za nedodanie doručeníek poklesol o viac ako 10%.

Najvýraznejší pokles z pohľadu opodstatnenosti reklamácií sme zaznamenali v prípade reklamovania iných nedostatkov spojených s distribúciou zásielok a peňazí (-21,75%), nevyplatenia sumy poštového poukazu (-14,29%), nevyplatenia dobierkovej sumy (-9,82%) a poškodenia zásielky (-6,43%). V prípade reklamácie za nedodanie doručeníky a oneskoreného dodania zásielky počet opodstatnených reklamácií narástol.

Každý podnet od zákazníkov rieši Slovenská pošta podľa reklamačného poriadku schváleného Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. Zákazníci sa môžu so svojimi podnetmi obrátiť na Zákaznícky servis Slovenskej pošty prostredníctvom kontaktného mailu, telefonicky alebo písomne na adresu spoločnosti.

### Kontaktné údaje:

**Mgr. Eva Rovenská**

*špecialistka pre styk s verejnosťou*

**E-mail:** [rovenska.eva@slposta.sk](mailto:rovenska.eva@slposta.sk) **Web:** [www.posta.sk](http://www.posta.sk)