

## Slovenskej pošte sa darí zvyšovať spokojnosť zákazníkov

**Zákazníci reklamujú až o 45% menej opodstatnených prípadov nedodania doručenia k zásielkam**

Bratislava, 31. marec 2020

**Slovenská pošta zefektívňuje procesy v prevádzke a modernizuje služby pre zákazníkov v súlade so stratégiou Pošta 2020. Už dnes môžu zákazníci využívať nový moderný spôsob komunikácie so Slovenskou poštou prostredníctvom automatizovaného chatbotu. Podnety od zákazníkov sú inšpiráciou pre nové poštové služby, pomáhajú tiež v zlepšovaní už existujúcich. Aj vďaka podnetom od zákazníkov celkový počet reklamácií za posledné 3 roky poklesol o vyše 10 000 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 roku 2019 51 155 reklamácií, z ktorých 42% Slovenská pošta vyhodnotila ako opodstatnené. Najčastejšie zákazníci reklamovali nedodanie zásielky, čo z celkového počtu podaní predstavuje 30%. Najmenej reklamácií podali zákazníci za nevyplatenie dobierkovej sumy (753). V porovnaní s minulým rokom Slovenská pošta zaznamenala zvýšenie spokojnosti zákazníkov pri dodávaní doručeníek, nakoľko počet reklamácií za nedodanie doručeníek poklesol o viac ako 18%.

Najvýraznejší pokles z pohľadu opodstatnenosti reklamácií sme zaznamenali v prípade reklamovania nedodania doručenia (-45,43%), nevyplatenia dobierkovej sumy (-8,93%) a nevyplatenia sumy poštového poukazu (-6,67%). V prípade reklamácie za poškodenie zásielky, nedodanie zásielky a oneskorené dodanie zásielky počet opodstatnených reklamácií narástol.

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

### Kontaktné údaje:

**Mgr. Eva Rovenská**

špecialistka pre styk s verejnosťou e: [rovenska.eva@slposta.sk](mailto:rovenska.eva@slposta.sk), w: [www.posta.sk](http://www.posta.sk)