

Správa o výsledkoch prešetrenia reklamácií za r.2020

V priebehu roka 2020 prijala SP, a. s., celkom 56 547 reklamácií, čo v porovnaní s rokom 2019 znamená nárast o 5 392 reklamácií a v percentuálnom vyjadrení to predstavuje nárast o 10,54 %. Z uvedeného počtu bolo 20 833 reklamácií (36,8%) vyhodnotených ako opodstatnené. Nárast počtu reklamácií úzko súvisí s obmedzeniami z dôvodu pandémie, ktoré sa dotkli vnútroštátnej aj medzinárodnej prepravy.

V rámci zásielok vnútroštátneho styku a medzinárodného styku bolo v priebehu roka 2020 vybavených **52 294** reklamácií. Lehota na vybavenie reklamácie je 30 kalendárnych dní (pozn. v medzinárodnom styku 60 kalendárnych dní), z čoho je zrejmé, že prevažná časť reklamácií evidovaných ku koncu roka je reálne vybavených v nasledujúcom roku. Nasledujúca tabuľka zobrazuje okrem celkového počtu prijatých a vybavených reklamácií aj výsledok ich vyhodnotenia.

Prehľad vybavených zásielok vo vnútroštátnom a medzinárodnom styku v roku 2020

REKLAMÁCIE rok 2020	Prijaté	Vybavené	Opodstatnené	Opodstatnené s náhradovým konaním	Neopodstatnené	Nevyhodnotené
vnútroštátny styk	42 765	39 686	6 531	9 705	11 630	11 820
medzinárodný styk	13 782	12 608	556	3 119	5 293	3 640
celkom	56 547	52 294	7 087	12 824	16 923	15 460

* ako nevyhodnotené sú ukončené reklamácie na nedodanie doručenky (zásielka je dodaná, ale odosielateľ reklamuje nedodanie doručenky)

Za reklamácie, ktoré boli vyhodnotené ako opodstatnené s náhradovým konaním, boli v roku 2020 vyplácané náhrady v sume **318 tis. Eur** a medziročne stúpili o 73 tis.Eur (+29,7%). V medzinárodnom styku sme vyplatili náhrady v sume **53,7 tis. Eur**, čo znamená nárast o 21 tis. Eur (+65%) oproti roku 2019.

Z hľadiska medziročného porovnania s rokom 2019 podľa jednotlivých kategórií vyplýva, že najviac reklamácií zo strany klientov smerovalo do oblastí nedodania doručeníek a nedodania zásielok, čo z celkového počtu prijatých reklamácií predstavuje v percentuálnom vyjadrení **61,52%**. Najvýraznejší nárast zaznamenávame v prípade reklamácií iných nedostatkov spojených s distribúciou zásielok a peňazí (**50,32%**).

Najvýraznejší pokles zaznamenávame v prípade reklamácií nevyplatenie dobierkovej sumy (**-33,07%**), nevyplatenia sumy poštového poukazu (**-24,43%**), iné dôvody (**-21,97%**).

Prehľad prijatých reklamácií podľa jednotlivých kategórií za roky 2019 – 2020

Kategória	rok 2019	rok 2020	Medziročný rozdiel	% Medziročný rozdiel
Nedodanie zásielky	15 463	20 560	5 097	32,96%
Nedodanie doručenky	17 917	14 225	-3 692	-20,61%
Nevyplatenie sumy poštového poukazu	929	702	-227	-24,43%
Nevyplatenie dobierkovej sumy	753	504	-249	-33,07%
Poškodenie zásielky, úbytok obsahu, zničenie zásielky	1 676	2 041	365	21,78%
Iné nedostatky spojené s distribúciou zásielok a peňazí	7 253	10 903	3 650	50,32%
Oneskorené dodanie zásielky	5 066	5 975	909	17,94%
Iné dôvody	2 098	1 637	-461	-21,97%
SPOLU	51 155	56 547	5 392	10,54%

V prípade posúdenia reklamácií z pohľadu ich opodstatnenosti v porovnaní s rokom 2019 najvýraznejší pokles zaznamenávame u reklamácií nedodania doručenky (**-63,79%**) z dôvodu zmeny vyhodnotenia podaných reklamácií vnútroštátneho styku, reklamácií nevyplatenia dobierkovej sumy (**-51,57%**), nevyplatenia sumy PP (**-35,71%**). Najvýraznejší nárast zaznamenávame v prípade reklamácií oneskoreného dodania zásielky (**26,29%**) a poškodenie úbytok obsahu alebo zničenie zásielky (**10,09%**).

Prehľad opodstatnených reklamácií podľa jednotlivých kategórií za roky 2019 – 2020

Kategória	2019	2020	Medziročný rozdiel	% Medziročný rozdiel
Nedodanie zásielky	6 592	7 410	818	12,41%
Nedodanie doručenky	3 010	1 090	-1 920	-63,79%
Nevyplatenie sumy poštového poukazu	28	18	-10	-35,71%
Nevyplatenie dobierkovej sumy	510	247	-263	-51,57%
Poškodenie zásielky, úbytok obsahu, zničenie zásielky	922	1 015	93	10,09%

Iné nedostatky spojené s distribúciou zásielok a peňazí	4 655	4 565	-90	-1,93%
Oneskorené dodanie zásielky	4 188	5 289	1 101	26,29%
Iné reklamácia – nepoštové služby	1 588	1 199	-389	-24,50%
SPOLU	21 493	20 833	-660	-3,07%

Celkové počty prijatých reklamácií sú ovplyvnené aj jednoduchším spôsobom podania reklamácie prostredníctvom aplikácie webEPH a ePodací hárok. Pokiaľ v roku 2019 bolo prostredníctvom aplikácie webEPH podaných **18 654** reklamácií, tak v roku 2020 to bolo už **22 426**, čo predstavuje nárast o **3 772** reklamácií. V prípade reklamácií podaných použitím eReklamačného listu bolo v roku 2019 podaných **2 334** reklamácií a v roku 2020 to bolo už **6 383**, čo predstavuje nárast o **4 049** podaných reklamácií týmto spôsobom.

V B.Bystrici, 30.3.2021