

Vyhodnotenie počtu reklamácií za rok 2021

V priebehu roka 2021 SP, a. s., prijala celkom 72 544 reklamácií, z toho opodstatnených bolo 25 365, čo je 34,96 %. Najviac reklamácií bolo podaných na nedodanie zásielky (21 492 ks, 29,63 % zo všetkých podaných reklamácií) a nedodanie doručenky (19 465 ks, 26,83 % zo všetkých podaných reklamácií) a iné nedostatky spojené s distribúciou zásielok (18 079 ks, 24,92%), čo spolu tvorí 81,38 % všetkých podaných reklamácií.

Najmenej reklamácií bolo podaných na nevyplatenie dobierkovej sumy (631 ks, 0,87 % zo všetkých podaných reklamácií) a nevyplatenie sumy PP (686 ks, 0,95 % zo všetkých podaných reklamácií).

Listov sa týka 59,49% reklamácií, expresných zásielok a balíkov 36,19%, ostatné služby 4,32 % (PP, nepoštové služby).

Čo sa týka porovnania rokov 2020/2021, zaznamenávame nárast podaných reklamácií o 15 997 ks, čo predstavuje nárast o 28,29 %. Najväčší nárast zaznamenávame v prípade reklamácií na iné nedostatky spojené s distribúciou zásielok a peňazí (7 176 ks, 65,82%). Jediný pokles (- 16 ks) zaznamenávame v počte reklamácií na nevyplatenie sumy poštového poukazu.

V roku 2021 zaznamenávame nárast aj v počte opodstatnených reklamácií, a to vo všetkých kategóriách.

S pretrvávajúcou pandemickou situáciou sa stav v preprave a doručovaní zásielok nezmenil od situácie v predchádzajúcom roku, čo sa odzrkadlilo aj na počte podaných reklamácií na neuskutočnenie služby dobierka (zásielka bola vrátená späť odosielateľovi) a reklamácií na oneskorené dodanie zásielky.

Tak ako aj po ostatné roky, narástol počet reklamácií podávaných prostredníctvom aplikácie ePodací hárok. Za rok 2021 bolo prijatých prostredníctvom tejto aplikácie 39 863 reklamácií, čo predstavuje nárast oproti predchádzajúcemu roku o 77,75% a predstavuje 55 % zo všetkých podaných reklamácií.