

Vyhodnotenie počtu reklamácií a sťažností za rok 2022

V priebehu roka 2022 vybavila Slovenská pošta, a.s., celkom **55 229 reklamácií**, čo v porovnaní s rokom 2021 znamená pokles o **17 315** reklamácií, v percentuálnom vyjadrení to predstavuje pokles o **23,87 %**.

V rámci zásielok vnútroštátneho styku a medzinárodného styku bolo počas roka 2022 prijatých **51 950** reklamácií a za rok 2022 bolo vybavených **55 850** reklamácií. Lehota na vybavenie je 30 kalendárnych dní (v medzinárodnom styku 60 kalendárnych dní), z čoho je zrejmé, že časť reklamácií evidovaných ku koncu roka 2021 bola vybavená v nasledujúcom roku 2022.

Najčastejšie dôvody reklamácií boli nedodanie doručeníek, nedodanie zásielok a tiež nedostatky spojené s distribúciou zásielok a peňazí, čo z celkového počtu prijatých reklamácií predstavuje **79,02%**. Nárast zaznamenávame v prípade reklamácií nepoštových služieb (**8,67%**), v prípade ostatných reklamácií zaznamenávame pokles.

Z celkového počtu prijatých reklamácií bolo **22 332 opodstatnených, čo predstavuje 40,44 %**. V prípade posúdenia reklamácií z pohľadu ich opodstatnenosti v porovnaní s rokom 2021 sme zaznamenali nárast len pri reklamáciách nepoštových služieb (**11,15%**), v prípade ostatných reklamácií zaznamenávame pokles.

S tým súvisí aj počet reklamácií podaných prostredníctvom aplikácie webEPH, kde po prvý krát zaznamenávame pokles počtu takto podaných reklamácií oproti minulému roku. Za rok 2022 bolo prijatých prostredníctvom aplikácie webEPH **28 062** reklamácií (v roku 2021 to bolo **39 863** ks), čo predstavuje pokles o **29,6 %**. Pokiaľ ale tento údaj porovnáme s rokom 2020, ktorý sa celkovým počtom reklamácií približuje roku 2022, zaznamenávame nárast takto podaných reklamácií o **25,1 %** (v roku 2020 prostredníctvom aplikácie webEPH prijatých **22 426** reklamácií), z čoho môžeme dedukovať príklon zákazníkov k takémuto spôsobu podávania reklamácií.

V prípade reklamácií podaných použitím eReklamačného listu sme zaznamenali tiež pokles počtu podaných reklamácií, pretože pokiaľ v roku 2021 bolo podaných **5 073** reklamácií, tak v roku 2022 to bolo len **3 958**, čo predstavuje pokles o **22 %**. Tento pokles reklamácií, podaných elektronicky, samozrejme, priamo súvisí s poklesom počtu podaných reklamácií ako takých.

V rok 2022 prijala Slovenská pošta, a. s., celkovo **3 933 sťažností** a iných podaní, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2021 pokles o **-1 848** sťažností a iných podaní, v percentuálnom prevedení je to pokles o **-32,0%**. V nadväznosti na štatistiky z posledných piatich rokov ide o najnižší počet predmetných podaní, ktoré Slovenská pošta, a. s., zaevidovala počas roka. Pokles počtu predmetných podaní možno pravdepodobne pripísať realizovanému nižšiemu podaju zásielok, ako aj uvoľneniu protipandemických opatrení a obmedzení z predchádzajúcich rokov, ktorých dodržiavanie resp. nedodržiavanie vyvolávalo v mnohých prípadoch nespokojnosť na strane zákazníkov.

V priebehu roka 2022 bolo **1 734** sťažností vyhodnotených ako opodstatnených, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje mierny nárast o **2,0%**. Miera potvrdeného pochybenia na strane Slovenskej pošty, a. s., sa pohybuje dlhodobo na úrovni okolo **40%**.

Najviac sťažností bolo smerovaných na oblasť dodania alebo vyberania poštových zásielok, najmä nedodržiavanie lehoty prepravy a dodávania zásielok bez potvrdenia prevzatia adresátom alebo oprávneným prijímateľom, na základe čoho je možné zásielku považovať za nedodanú. V oblasti expresných zásielok bol tento problém čiastočne eliminovaný zavedením potvrdzovania prevzatia zásielky tzv. PIN kódom.