

Slovenská pošta v roku 2014 znížila podiel reklamácií

Bratislava, 23. marec 2015

Počet reklamácií prijatých Slovenskou poštou, a.s. už piaty rok po sebe klesá.

Slovenská pošta, a. s., prijala, prepravila a doručila v roku 2014 spolu 234 917 167 ks listových a balíkových zásielok 1. a 2. triedy, reklamných adresovaných zásielok a poštových peňažných poukazov.

Zákazníci na poskytované služby podali 46 046 reklamácií, čo je o 5 561 menej ako v roku 2013 a o 8974 menej ako v roku 2012. Z podaných reklamácií Slovenská pošta, a.s., posúdila 12 067 ako opodstatnených. Na univerzálnu službu podali klienti 41 213 reklamácií, čo je o 4 176 menej ako v roku 2013. Z nich bolo 10 504 opodstatnených.

Reklamácie Slovenská pošta, a.s., zaevidovala a riešila podľa reklamačného poriadku, ktorý schválil Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb.

O spoločnosti:

Slovenská pošta vznikla 1. januára 1993 a 1. októbra 2004 sa pretransformovala na akciovú spoločnosť so 100-percentnou účasťou štátu. V súčasnosti pôsobí ako ekonomicky samostatný a konkurencieschopný hospodársky subjekt. Slovenská pošta je popredným poskytovateľom moderných komunikačných, distribučných a platobných služieb na domácom trhu, s vytvorenými logistickými podmienkami na podnikanie v strednej a východnej Európe. Spoločnosť je dôveryhodnou inštitúciou, ktorá zohľadňuje meniace sa potreby zákazníkov a ponúka nové produkty a komplexné riešenia s pridanou hodnotou a vysokou kvalitou. Disponuje najrozsiahlejšou pobočkovou infraštruktúrou s viac ako 1540 poštami. Ratingová agentúra Moody's udelila Slovenskej pošte v roku 2006 rating úverového rizika na úrovni Aaa.sk, čo je najvyššia možná úroveň. Odvtedy sa rating spoločnosti nemení a jeho výhľad je naďalej stabilný. Spoločnosť garantuje profesionalitu a kvalitu služieb na základe čoho v roku 2008 získala Certifikáty manažérstva kvality a environmentálneho manažérstva, zodpovedajúce požiadavkám normy STN EN ISO 9001:2001 a STN EN ISO 14001:2005. Slovenská pošta je taktiež držiteľom prestížnej ceny HR Gold za inovatívny projekt v personalistike. V minulom roku spoločnosť získala tiež ocenenie „Národná cena SR za kvalitu 2013“. Toto výnimočné ocenenie sa SP, a. s., podarilo získať aj vďaka udržaniu zamestnanosti, realizácie programu zmien a zlepšeniu hospodárskeho výsledku. Spoločnosť po rokoch stratového hospodárenia dosiahla za rok 2013 zisk vo výške takmer 4,4 mil. EUR pred zdanením. Zásadný vplyv na pozitívne hospodárenie mali predovšetkým výnosy v zmluvných zásielkových službách a finančných službách a tiež program zmien, ktorý má umožniť

transformáciu spoločnosti v celej škále služieb a vnútorných procesov, pri vytvorení nových oblastí poskytovaných služieb.

Pre viac informácií kontaktujte Odbor komunikácie.

Kontaktné údaje:

Stanislava Pondelová

Hovorkyňa, Slovenská pošta, a. s.

Tel.: +421 903 130 571, **E-mail:** pondelova.stanislava@slposta.sk, **Web:** www.posta.sk