

Sociálna poisťovňa prichádza s novinkou, ktorá pomôže skvalitniť služby a zvýšiť spokojnosť klienta

Sociálna poisťovňa neustále pracuje na zlepšovaní svojich služieb. Cieľom je spokojný klient, ktorý si dokáže komfortne, spoľahlivo a v primeranom čase vybaviť svoje záležitosti nielen prostredníctvom elektronických služieb, ale aj osobne v pobočkách Sociálnej poisťovne. Preto Sociálna poisťovňa zriadila novú službu, prostredníctvom ktorej môžu klienti kontaktovať inštitúciu v prípade, ak neboli spokojní s vybavením ich požiadavky v ktorejkoľvek pobočke Sociálnej poisťovne. Reklamáciou, ktorú zašlú po vyplnení jednoduchého elektronického formulára, sa bude zaoberať Centrum kvality a reklamácií.

Klient vďaka Centru kvality a reklamácií získava novú možnosť vyjadriť názor či nespokojnosť, ak má pocit, že v pobočke Sociálnej poisťovne nedostal očakávanú pomoc. V prípade, ak chce podať reklamáciu v súvislosti s prácou pobočky alebo žiadať o nápravu, pretože jeho problém v oblasti sociálneho poistenia pretrváva, má dve možnosti:

- vyplniť a odoslať elektronický [Formulár pre reklamácie](#)
- zaslať reklamáciu prostredníctvom e-mailovej adresy reklamacie@socpoist.sk

Formulár pre reklamáciu (resp. e-mail) poskytuje klientovi jednoduchú a rýchlu možnosť ako postupovať v prípade nespokojnosti. Reklamáciou klienta sa bude zaoberať nové špecializované pracovisko – Centrum kvality a reklamácií, ktoré nestranne preverí jeho podnet a bude sa mu náležite venovať s cieľom promptne ho vybaviť. Centrum bude reklamácie nielen preverovať a riešiť, ale ich bude aj analyzovať, čo prispeje k ďalšiemu celkovému skvalitňovaniu služieb Sociálnej poisťovne. Klient preto môže využiť tento formulár (e-mail) aj v prípade pozitívnej skúsenosti s prácou pobočky Sociálnej poisťovne.

Sociálna poisťovňa aj týmto krokom posilňuje svoju proklientsku orientáciu, zlepšuje služby a približuje ich klientovi.

16.1.2024

Zdroj: [Sociálna poisťovňa \(socpoist.sk\)](https://www.socpoist.sk)