

# Správa o zodpovednom podnikaní za rok 2016



VÚB banka dlhoročne podporuje súčasné slovenské umenie. V spolupráci s Nadáciou VÚB každoročne organizuje súťaž Maľba – Cena Nadácie VÚB za maliarske dielo pre mladých umelcov. Súťaž je určená pre profesionálnych výtvarníkov do 35 rokov a jej cieľom je pomôcť im pri naštartovaní umeleckej kariéry. Diela prihlásené do súťaže sú hodnotené medzinárodnou porotou. Víťazi získavajú okrem uznania odborníkov aj finančnú prémie. Súťaž každoročne sprevádza výstava diel 20 finalistov a pomáha tak predstaviť súčasné mladé umenie verejnosti.

Obálka



**Alexandra Barth**

(\*1989, Malacky)

*Pani domu (2015)*

akryl na plátne, 165 x 165 cm

zbierka Nadácie VÚB

Alexandra Barth získala v roku 2015 neoficiálne čestné uznanie medzinárodnej poroty a v roku 2016 sa prebojovala do finále. Jej formálny jazyk je síce blízky postupom amerického pop-artu (Alex Katz, Roy Lichtenstein), či reklamnej ilustrácii – kombinácia maľby, grafických šablón a spreja – autorke však paradoxne slúži na tlmočenie jej osobného a sústredného pozorovania okolitého sveta. Barth študovala na Vysokej škole výtvarných umení v Bratislave vo IV. ateliéri profesora Ivana Csudaia. Žije a tvorí v Bratislave.

---

# Obsah

<b>Naším partnerom</b>	04
<b>O tejto správe</b>	05
<b>Profil a riadenie</b>	07
Vízia, misia, hodnoty	08
Profil spoločnosti	11
Ekonomické ukazovatele	13
Organizácia a riadenie	18
Kľúčové oblasti v procese tvorby hodnoty	23
<b>Náš prístup k zodpovednému podnikaniu</b>	25
Prijatie medzinárodných noriem a záväzkov	26
Manažérsky model a stratégia	27
Metodológia reportovania	28
Kto sú naši partneri	29
Dialóg s partnermi	31
Analýza relevantnosti	31
Plnenie cieľov za rok 2016	33
Etika podnikania a manažment senzitívnych aspektov	34
<b>Naši partneri</b>	42
Klienti	43
Zamestnanci	59
Akciónári	73
Dodávatelia	78
Životné prostredie	83
Komunita	98
<b>Prílohy</b>	105
Tabuľka indikátorov Global Reporting Initiative	106
Výrok externého overovateľa	113

---

# Naším partnerom

## Vážení partneri,

rok 2016 bol pre banku úspešný. S radosťou môžem skonštatovať, že sme dosiahli vynikajúce obchodné výsledky, predbehli sme konkurenciu a významne zvýšili náš podiel na kľúčových trhoch. Teší ma, že sme tieto méty dosiahli zodpovedným prístupom k našim podnikateľským aktivitám. Ako zodpovedná banka preberáme na seba väčšiu zodpovednosť, ktorá nie je obmedzená len na ekonomické vplyvy nášho podnikania, ale aj na tie sociálne a environmentálne.

Podnikať zodpovedne znamená dosahovať úspech spôsobmi, ktoré ctia etické hodnoty, vážia si ľudí, zveľaďujú komunity a chránia životné prostredie. Každodenné rozhodnutia manažmentu sa zameriavajú na riadenie ekonomických, sociálnych a environmentálnych vplyvov činnosti banky na jej partnerov.

Naším klientom poskytujeme bankové a finančné služby na vysokej úrovni, ktorými vytvárame a aktivujeme nástroje na rozvoj ekonomického systému Slovenska. K našim zamestnancom, ktorí sa spolupodieľajú na plnení nášho poslania, vždy pristupujeme s rešpektom bez rozdielu. Vytvárame pre nich zdravé, motivujúce a férové prostredie, ktoré prináša vyššiu produktivitu a zaniietenosť v ich pracovných činnostiach. Naším cieľom je vybudovať vzťah akcionárov založený na dôvere a spokojnosti. Voči dodávateľom sa vždy správame transparentne, ich výber je podmienený splnením objektívnych podmienok platných pre každého z uchádzajúcich sa potenciálnych dodávateľov. Uvedomujeme si, že naše rozhodnutia majú priamy i nepriamy vplyv na životné prostredie, a preto podporujeme udržateľný rozvoj podnikateľského prostredia. Prostredníctvom podpory a realizácie kultúrnych a verejnoprospešných projektov chceme prispievať k prospechu spoločnosti a životného prostredia. Banka sa snaží byť dobrým susedom a komunitám, kde žijú a pôsobia naši partneri, pomáhame rozvíjať sa prostredníctvom rôznych projektov.

Etika a zodpovednosť však nesmú zostať len výrokom. Tieto slová musíme preniesť do praxe, pretože bez ich akceptovania nemôžeme byť úspešnou spoločnosťou so spokojnými klientmi. A to je náš primárny cieľ.

V Bratislave 30. júna 2017



### Alexander Resch

predseda predstavenstva a generálny riaditeľ  
Všeobecná úverová banka, a.s.

## O tejto správe

VÚB banka vydáva v poradí desiatu výročnú správu o zodpovednom podnikaní zostavenú už druhýkrát podľa verzie G4 medzinárodných smerníc Global Reporting Initiative (ďalej GRI).

Správa informuje o výkonnosti VÚB v oblasti ekonomickej, sociálnej a environmentálnej. Predkladaná správa

obsahuje kvalitatívne dáta za kalendárny a súčasne finančný rok 2016, ktoré sú porovnateľné s predchádzajúcimi finančnými obdobiami. Je zverejnená na [👉](#). V záujme šetrenia prírodných zdrojov správu vydávame len v elektronickej verzii. Reakcie a otázky je možné zaslať na adresu [👉](#).

Prehľad vydaných správ o zodpovednom podnikaní

	Dátum vydania	Úroveň reportovania podľa metodiky GRI
<b>Správa za rok 2016</b>	30. 6. 2017	základná úroveň
<b>Správa za rok 2015</b>	30. 6. 2016	základná úroveň
<b>Správa za rok 2014</b>	20. 4. 2015	B+, auditovaná
<b>Správa za rok 2013</b>	2. 4. 2014	B+, auditovaná
<b>Správa za rok 2012</b>	2. 4. 2013	B+, auditovaná
<b>Správa za rok 2011</b>	2. 4. 2012	B+, auditovaná
<b>Správa za rok 2010</b>	31. 3. 2011	B+, auditovaná
<b>Správa za rok 2009</b>	31. 3. 2010	B+, auditovaná
<b>Správa za rok 2008</b>	31. 3. 2009	B+, auditovaná
<b>Správa za rok 2007</b>	20. 8. 2008	B+, auditovaná



# **Profil a riadenie**

# Vízia, misia, hodnoty

## VÍZIA

Chceme byť najlepšou bankou na Slovensku v spokojnosti klientov a naďalej byť excelentní v dosahovaní ziskovosti a prevádzkovej efektivity.

## MISIA

Vedomí si hodnoty našich aktivít a služieb, ktoré prinášame spoločnosti na základe jej potrieb a na základe dôvery a rešpektu voči všetkým klientom, zamestnancom a akcionárom, sa usilujeme vytvoriť pocit spolupatričnosti medzi našimi zamestnancami a komunitou a na trhu súťažiť so zmyslom pre fair play a podporovať udržateľný rast a výsledky.

## HODNOTY

Súčasťou firemnej kultúry a etického kódexu VÚB banky sú hodnoty, ktoré nám pomáhajú dosahovať očakávané výsledky. Hodnoty, ktoré usmerňujú naše konanie v zložitých situáciách vyžadujúcich si voľbu medzi niekoľkými cestami, majú vždy na zreteli trvalo udržateľný rozvoj. Sú elementárnym prvkom úspešnosti práce jednotlivcov ale aj celej banky a sú zverejnené na stránke [👉](#).



## HODNOTY SKUPINY INTESA SANPAOLO

Tieto hodnoty platia pre všetky banky a dcérske spoločnosti v skupine Intesa Sanpaolo. Definujú akými etickými pravidlami a zásadami podnikania sa riadime.

### Konáme transparentne

Zaväzujeme sa, že naše aktivity, reklama a zmluvy budú vychádzať z transparentnosti tak, aby všetky zainteresované strany mohli robiť nezávislé a fundované rozhodnutia.

### Podporujeme rovnosť

Zaväzujeme sa, že z nášho konania vylúčime akúkoľvek diskrimináciu a že budeme rešpektovať rozdiely na základe pohlavia, veku, rasy, vierovyznania, politického názoru, účasti v odboroch, jazykových schopností alebo postihnutia.

### Konáme zodpovedne

Snažíme sa o čo najlepšie a najefektívnejšie využívanie zdrojov, vyhýbame sa nadmernej tvorbe odpadu a okázalosti a uprednostňujeme voľby, ktoré majú na zreteli udržateľný rozvoj.

### Počúvame pozorne

V našej práci sa riadime hodnotou každého jednotlivca. Používame pozorné načúvanie a dialóg ako hlavné nástroje neustáleho zlepšovania nášho vzťahu so všetkými zainteresovanými stranami.

### Zlepšujeme kvalitu

Zameriavame sa na neustále zlepšovanie kvality našich produktov, služieb a komunikačných kanálov. Neprestajne podporujeme osobný a odborný rast našich zamestnancov a zasadzujeme sa o zlepšenie efektívnosti našej organizácie s cieľom jej optimalizácie z hľadiska nákladov i času. Kladieme si za cieľ neustále zlepšovanie, prezieravosť, pripravenosť na výzvy, kultiváciu a podnecovanie tvorivej inovácie. Zároveň uznávame a odmeňujeme zásluhy.

### Konáme fér

Sledujeme naše ciele čestne, poctivo a zodpovedne, pričom zároveň rešpektujeme pravidlá a profesionálnu etiku, ako aj ducha podpísaných zmlúv.

### Rešpektujeme odlišnosti

Hodláme spájať veľké prevádzky s hlbokými miestnymi koreňmi a byť bankou so širokou víziou bez toho, aby sme stratili z dohľadu jednotlivcov.

---

## HODNOTY ZNAČKY VÚB

Hovoria o tom, akí sme a sú hlboko zakotvené vo všetkom čo robíme.

### **Jednoduchosť**

Chceme ponúkať produkty a služby, ktoré sú jednoduché a ľudia im rozumejú. Vieme sa prispôbiť a pružne reagovať.

### **Užitočnosť**

Naším cieľom je riešiť konkrétne problémy ľudí, snažíme sa prinášať relevantné riešenia. Za inováciami, ktoré prinášame, hľadáme pridanú hodnotu pre našich klientov.

### **Ľudskosť**

Myslíme na potreby klientov aj zamestnancov a chceme s nimi budovať dlhodobé vzťahy. Nie sme ľudia, ktorí sa stali bankármi, ale bankári, ktorí zostali ľuďmi.

### **Humor**

Veríme, že všetko ide lepšie s úsmevom a preto sa snažíme o to, aby aj naši klienti mali pri každej návšteve VÚB banky dôvod na úsmev.

# Profil spoločnosti

## KLÚČOVÉ UKAZOVATELE

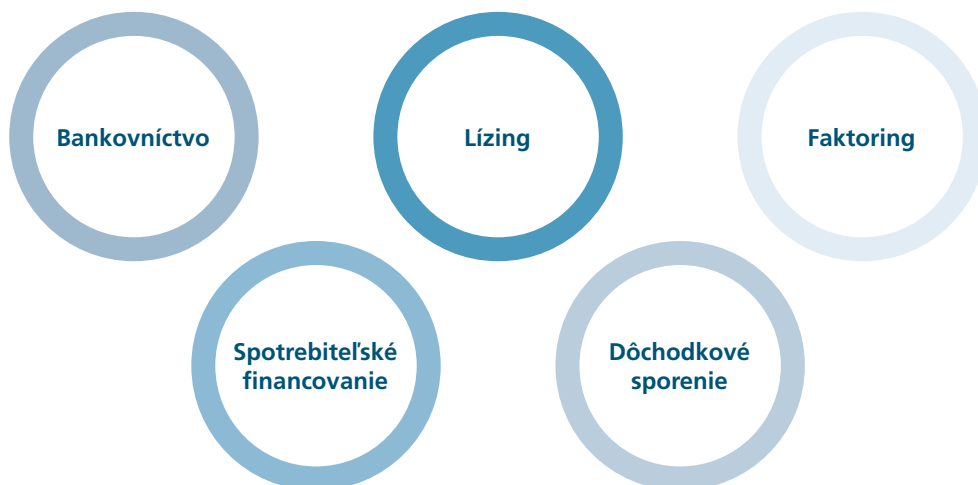
Ekonomické	2016	2015	2014
Pôžičky klientom (v eurách)	10,2 miliardy	8,8 miliardy	8,0 miliardy
Vklady klientov (v eurách)	9,7 miliardy	8,5 miliardy	7,9 miliardy
Základné imanie (v mil. eur)	430,82	430,82	430,82
Počet klientov	1 135 457	1 202 804	1 227 856
Počet obchodných miest	237	236	239
Percento lokálnych dodávateľov		90	90
Sociálne			
Počet zamestnancov	3 439	3 456	3 493
– z toho žien	2 476	2 520	2 568
– z toho so zdravotným postihnutím	46	42	37
Percento fluktuácie	18,4	15,7	13,4
Počet úrazov	11	4	3
Podpora neziskovým organizáciám (v tis. eur)	225	200	238
Environmentálne			
Spotreba energií na zamestnanca (kWh)	4 001	4 168	8 031
Spotreba papiera na zamestnanca (kg za rok)	153	147	140
Spotreba vody na zamestnanca (litrov za deň)	11	12	14

VÚB banka vznikla 1. 1. 1990 vyčlenením komerčných aktivít pre firemných klientov na území SR zo štátnej banky československej. Je verejnou akciovou spoločnosťou a pôsobí na území Slovenskej a Českej republiky. Prelomom pre našu činnosť bol rok 2001, keď väčšinový podiel vo VÚB banke získala významná talianska banková skupina IntesaBci (dnes Intesa Sanpaolo). VÚB banka je v súčasnosti druhou najväčšou bankou na Slovensku.

VÚB banka spravuje vklady vo výške 9,7 miliárd eur a úvery vo výške 10,2 miliardy eur. Momentálne má banka vo svojom portfóliu viac ako 1,1 milióna klientov. Za posledné roky je jednou z najziskovejších bánk na Slovensku. Štruktúra akcionárov je uvedená v kapitole Akcionári.

## SKUPINA VÚB POSKYTUJE ŠIROKÚ ŠKÁLU SLUŽIEB

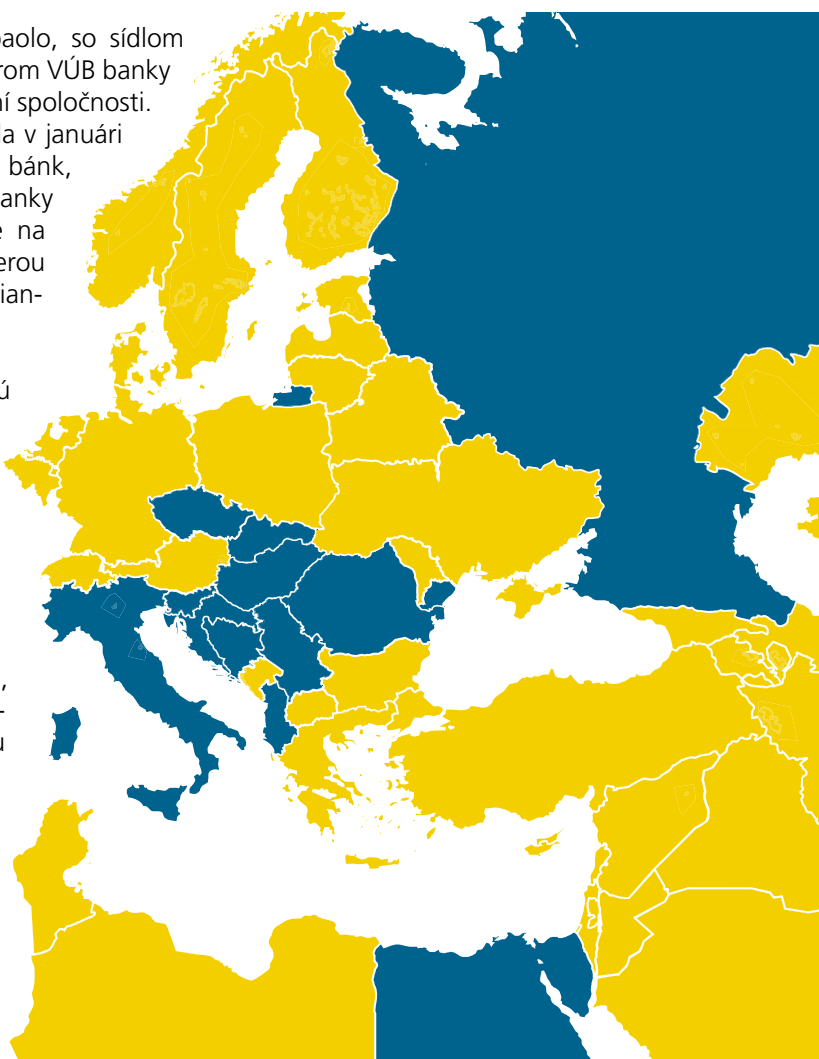
VÚB banka je jedinou univerzálnou bankou s licenciou na poskytovanie plného rozsahu bankových služieb obyvateľstvu, firemným a inštitucionálnym klientom. Prostredníctvom dcérskych spoločností ponúka služby v oblasti lízingu (VÚB Leasing), dôchodkového sporenia (VÚB Generali), spotrebiteľského financovania (Consumer Finance Holding) či faktoringu (VÚB Factoring). Banka je tiež sprostredkovateľom ponuky poisťných produktov.



### O SKUPINE INTESA SANPAOLO

Talianska banková skupina Intesa Sanpaolo, so sídlom v Turíne a Miláne, je väčšinovým akcionárom VÚB banky s podielom 97,02 % na základnom imaní spoločnosti. Finančná skupina Intesa Sanpaolo vznikla v januári 2007 fúziou významných talianskych bánk, Banca Intesa a Sanpaolo IMI. Obidve banky mali pred fúziou významné postavenie na talianskom finančnom trhu a veľkou mierou prispeli ku konsolidačnému procesu talianskeho bankového sektoru.

Skupina Intesa Sanpaolo má poprednú pozíciu v Taliansku a je jednou z vedúcich bánk poskytujúcich finančné produkty a služby domácnostiam a firmám v Európe. Strategické obchodné zastúpenie má v regióne strednej a východnej Európy a v oblasti Stredozemného mora. Prostredníctvom dcérskych bánk pôsobí v nasledovných krajinách: v Albánsku, Bosne a Hercegovine, Chorvátsku, Egypte, Maďarsku, Rumunsku, Ruskej federácii, Srbsku, Slovinsku a na Slovensku ➔.



## Ekonomické ukazovatele

Reálna ekonomika v roku 2016 ostala pre slovenské bankovníctvo aj naďalej pozitívna. Rast HDP sa udržal na úrovni presahujúcej 3 % a pracovný trh pokračoval v ďalšom zlepšovaní, pričom počet pracovných miest v ekonomike stúpil na historické maximum a miera nezamestnanosti vôbec po prvý krát klesla pod úroveň eurozóny.

Investície financované z EU fondov síce zaznamenali korekciu predošlého rastu, čo spomalilo aktivitu v stavebníctve pri veľkých projektoch v infraštruktúre, no na druhej strane nová výstavba bývania začala rásť na úrovni, aká tu nebola od čias boomu v 2006-07. Počet rozostavaných bytov dosiahol najvyššiu úroveň v post-komunistickej ére. Tempo rastu priemyslu medzitým ostalo veľmi slušné, najmä vďaka produkcii áut, kde sa ešte rozširujú výrobné kapacity s tým ako Jaguar Land Rover potvrdil svoj zámer investovať na Slovensku.

Čo sa týka maloobchodu, spotrebiteľské výdavky konečne pridali, no svoj potenciál vytvorený dynamickým posilňovaním pracovného trhu stále nedosiahli. Ľudia lepšiu finančnú situáciu naďalej využívali skôr na investície do bývania ako na spotrebu. V dôsledku toho ostal dopyt po hypotékach silný, čo udržalo rast úverov na bývanie na dvojciferných úrovniach.

Vývoj cien odrážal tieto rozdielne trendy, teda relatívne slabé spotrebiteľské výdavky oproti silnému dopytu po bývaní. Spotrebiteľská inflácia tak ostala tretí rok v rade negatívna, zatiaľ čo ceny nehnuteľností rástli rýchlym medziročným tempom blížiacim sa 10 %.

Popri zlepšujúcom sa pracovnom trhu a rastúcich mzdách podporovali dopyt po úveroch na bývanie aj klesajúce úrokové sadzby. Vskutku, úrokové prostredie na Slovensku sa v roku 2016 dostalo na jednu z najnižších úrovní celej eurozóny. Výnosy slovenských vládnych dlhopisov aj sadzby na nových úveroch na bývanie v kľúčovom segmente 1 až 5 ročnej fixácie sa na určitý čas dostali až na najnižšiu úroveň všetkých krajín eurozóny okrem Nemecka.

Popri stimulácii dopytu po úveroch však nízke úrokové sadzby začali ovplyvňovať ziskovosť bankového sektora. Čisté úrokové výnosy sektora sa medziročne znížili takmer o 5 %. Celkovo ziskovosť stále medziročne rástla, no len vďaka dočasným faktorom, konkrétne predaju podielu VISA, zníženou sadzbou bankového odvodu, nižším opravným položkám a príjmom z dividend. Odhliadnuc od týchto faktorov, čistý zisk sektora k septembru medziročne klesol.

Finančné výsledky VÚB banky boli samozrejme týmto extrémnym úrokovým prostredím ovplyvnené tiež. V podstate ani obrovský 17 % rast celkových úverov, ktorý VUB skupina dosiahla, nemohol dostatočne kompenzovať dopad klesajúcich marží na úrokových výnosoch. Takže je zrejme, že bez rastu objemov negatívny dopad znižujúcich sa marží na ziskovosti by bol ešte väčší. A preto bolo veľmi dôležité, že sme boli schopní v roku 2016 významne zvýšiť náš trhovú podiel v úveroch. Kým na konci roku 2015 náš podiel na celkových bankových úveroch na slovenskom trhu bol 18,5 %, v decembri 2016 tento podiel bol 19,9 %.

Okrem vynikajúcich obchodných výsledkov, vďaka ktorým sme predbehli konkurenciu a významne zvýšili náš podiel na kľúčových trhoch, sa pozitívne vyvíjal aj trendy v prevádzkovej efektívnosti a kvalite nášho úverového portfólia. Tento vývoj nám umožnil dosiahnuť najlepšie možné finančné výsledky a vo veľkej miere kompenzovať negatívny dopad klesajúcich marží a zvyšujúcich sa regulačných nákladov.

## TRHOVÉ PODIELY

	k 31. 12. 2016	k 31. 12. 2015	k 31. 12. 2014
Aktíva spolu	18,8 %	17,7 %	17,6 %
Vklady klientov	17,8 %	16,7 %	16,8 %
Úvery klientom	19,9 %	18,5 %	18,4 %
Hypotekárne úvery	42,1 %	40,4 %	41,6 %
Pobočková sieť	18,5 %	18,1 %	18,7 %
Platobné karty	22,7 %	24,4 %	25,8 %
Bankomaty	20,8 %	20,9 %	21,1 %
EFT POS terminály	21,1 %	16,3 %	18,2 %

Kompletné hospodárske výsledky sú zverejnené vo výročnej správe VÚB za rok 2016 [👉](#).

Počet zamestnancov VÚB banky	k 31. 12.
2016	3 436
2015	3 456
2014	3 493

Štruktúra zamestnancov	k 31. 12. 2016
Členovia predstavenstva	6
Manažéri	539
Nemanažéri	2 899

**DCÉRSKE SPOLOČNOSTI S VÄČŠINOVÝM PODIELOM VÚB, a.s.****Consumer Finance Holding, a.s.**

Sídlo spoločnosti:	Hlavné nám. 12, 060 01 Kežmarok
--------------------	---------------------------------

Akcionári:	VÚB, a.s.
------------	-----------

Podiel VÚB, a.s.:	100 %
-------------------	-------

<i>Hlavný predmet činnosti:</i>	<i>Poskytovanie nebankových úverov</i>
---------------------------------	--

**VÚB Leasing, a.s.**

Sídlo spoločnosti:	Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava
--------------------	-----------------------------------

Akcionári:	VÚB, a.s.
------------	-----------

Podiel VÚB, a.s.:	100 %
-------------------	-------

<i>Hlavný predmet činnosti:</i>	<i>Finančný a operatívny lízing</i>
---------------------------------	-------------------------------------

**VÚB Factoring, a.s.**

Sídlo spoločnosti:	Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava
--------------------	-----------------------------------

Akcionári:	VÚB, a.s.
------------	-----------

Podiel VÚB, a.s.:	100 %
-------------------	-------

<i>Hlavný predmet činnosti:</i>	<i>Vykonávanie faktoringových a forfaitingových obchodov</i>
---------------------------------	--

## OBCHODNÁ SIĚŤ

Obchodná sieť VÚB, ktorá slúži viac ako 1,13 mil. klientom, je druhá najväčšia na Slovensku. Vedenie VÚB sídli v Bratislave.

	2016	2015	2014
<b>Retailové pobočky</b>	196	193	196
<b>Hypotekárne centrá</b>	11	11	11
<b>Firemné pobočky</b>	29	32	32
<b>Magnifica centrá</b>	8	–	–
<b>Pobočka v Prahe</b>	1	1	1
<b>Počet bankomatov</b>	575	572	572

Ku klientom chceme byť bližšie, a preto naše služby môžu využiť na vyše 200 pobočkách po celom Slovensku. Naše pobočky prerábame do moderného dizajnu, aby sa u nás klienti cítili príjemne, ako doma, pretože spokojný klient je pre nás prioritou. Pre pohodlný prístup k účtu máme zriadených viac ako 500 bankomatov v slovenských mestách a obciach. Naše pobočky a bankomaty sa nachádzajú aj v oblastiach s nízkou hustotou obyvateľstva. Zoznam všetkých pobočiek a bankomatov nájdete na [👉](#).

## ČLENSTVO V ORGANIZÁCIÁCH

VÚB banka bola v roku 2016 aktívnym členom niekoľkých asociácií a profesionálnych združení. Najdôležitejším profesionálnym združením je Slovenská banková asociácia, ktorá je kľúčovou asociáciou v slovenskom finančnom sektore a jedinou organizáciou zastupujúcou záujmy bánk pôsobiacich v SR. Ďalšími významnými organizáciami, ktorých členom bola VÚB banka, sú Talianska, Americká a Nemecká obchodná komora, Asociácia obchodníkov s cennými papiermi a Slovenská obchodná a priemyselná komora. Sme členom združenia Business Leaders Forum, ktoré spája lídrov v presadzovaní princípov zodpovedného podnikania na Slovensku.



## OCENENIA

### **Najbezpečnejšia banka na Slovensku**

23. ročník prestížnej súťaže magazínu Global Finance, rešpektovaného ekonomického časopisu, bol pre VÚB banku opäť úspešný. Po rokoch 2012, 2014 a 2015, kedy Global Finance vyhodnotil VÚB banku ako najbezpečnejšiu banku na Slovensku, v roku 2016 získala najvýznamnejší titul najlepšej banky na Slovensku. Pri výbere tých najlepších rozhodujú kritériá ako rast aktív, ziskovosť, strategické vzťahy, zákaznícke centrá, cenotvorba či inovátnosť v produktoch a službách.



### **Najlepší bankový partner roka**

Finančno-poradenská spoločnosť Gepard Finance každý rok organizuje prieskum najlepšej spolupráce brokerov s bankami. Pre brokerov špecializujúcich sa na hypotéky je najlepším bankovým partnerom VÚB banka. Vďaka ústretovosti a pomoci zo strany hypošpecialistov a riaditeľov pobočiek VÚB banky, a tiež vďaka odbornému prístupu zamestnancov z oddelenia Externý predaj hypoték a ich profesionálnemu vzťahu s brokermi, sa VÚB banke podarilo obhájiť prvenstvo z roku 2015.

### **Hypotéka roka 2016**

Portál [www.FinancnaHitparada.sk](http://www.FinancnaHitparada.sk) vyhlasuje odborné hodnotenie bankových produktov už po druhý raz a aj v roku 2016 vyhodnotil to najlepšie na slovenskom finančnom trhu. V odbornom hodnotení portálu v kategórii Hypotéka roka 2016 najviac zabodoval hypoúver od VÚB banky. VÚB banka tým potvrdila svoje postavenie jednotky na slovenskom hypotekárnom trhu.

### **Hypotéka roka 2016, Refinančná hypotéka roka, ocenenie za inovátnosť**

Odborná porota tretieho ročníka súťaže Fincentrum & TREND Hypotéka roka rozhodovala o najlepších hypotekárnych produktoch na trhu. Za Hypotéku roka ako aj Refinančnú hypotéku roka vyhlásila produkty VÚB banky, čím sme opäť potvrdili svoje postavenie jednotky na slovenskom hypotekárnom trhu. Porotcovia ocenili našu proaktivitu súvisiacu so zmenou legislatívy, platnej od 21.marca. Ako prvá banka na Slovensku sme priniesli hypoúver s úrokovou sadzbou pod 1,5 % v kombinácii so zaujímavými benefitmi. Organizátori udelili aj dve špeciálne hodnotenia. Cenu za inovátnosť získala VÚB banka.



### **HERMES Komunikátor roka 2016**

Projekt HERMES Komunikátor roka si dáva za cieľ motivovať inštitúcie na Slovensku k skvalitňovaniu komunikácie. Chce upozorniť odbornú verejnosť na dôležitosť komunikácie voči klientom a podporiť rozvoj komunikačnej a právnej gramotnosti laickej verejnosti. VÚB banka sa stala víťazom v kategórii Bankovníctvo. Banka zvíťazila na základe výsledkov reprezentatívneho kvantitatívneho prieskumu realizovaného spoločnosťou MEDIAN SK.



### **Ocenenie za efektívitu v reklame**

Prestížne ocenenie Effie každoročne udeľuje Klub reklamných agentúr Slovenska najefektívnejším reklamným kampaniam a konceptom na Slovensku. Za komunikačný koncept s Petrou Polnišovou ocenenie v roku 2016 získala VÚB banka. Možno skonštatovať, že VÚB banka je najefektívnejšie komunikujúcou bankou na slovenskom trhu, keďže žiadna iná slovenská banka nebola ocenená.



### **TECHBOX BANKOVÁ APLIKÁCIA 2016**

Súťažná anketa NAY TECHBOX roka 2016 je šiestym ročníkom spotrebiteľskej ankety o najlepšie produkty, operátorov a bankové aplikácie roka. Cieľom ankety je oceniť najlepších daného roka z pohľadu spotrebiteľov. Výber je zúžený na šesticu nominácií v každej kategórii, ktoré vybrala odborná komisia zložená zo skúsených technologických redaktorov časopisu TECHBOX a portálu TECHBOX.sk. V 2. ročníku súťažnej kategórie obsadila 2. miesto VÚB banka s aplikáciou VÚB Mobil Banking.



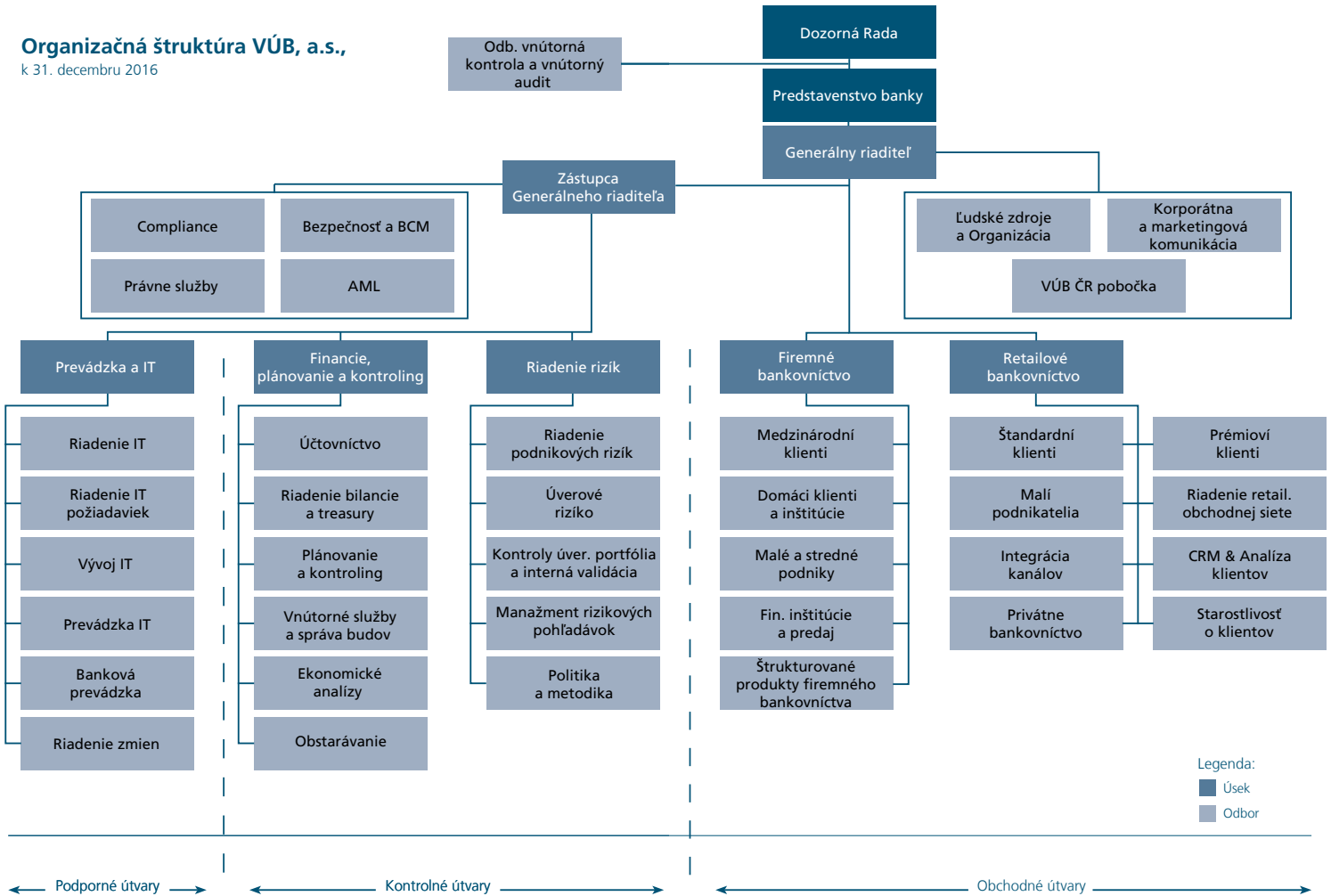
### **Smart Banka 2016**

Druhý ročník ankety Smart Banka priniesol celonárodnú súťaž o najlepšie bankové aplikácie na Slovensku. Vo verejnom hlasovaní boli vyhodnotené najlepšie bankové aplikácie podľa ich funkcií a vlastností, ktoré svojim klientom ponúkajú jednotlivé banky. Do hlasovania o najlepšie slovenské bankové aplikácie sa zapojilo až 11 715 ľudí, ktorí rozhodli o víťazoch a v hlasovaní vyjadrili aj svoj názor na mobilné bankovníctvo na Slovensku. V tomto rebríčku sa VÚB banka umiestnila na 3. mieste.



# Organizácia a riadenie

**Organizačná štruktúra VÚB, a.s.,**  
k 31. decembru 2016



## SPRÁVA A RIADENIE

Rovnako ako materská spoločnosť Intesa Sanpaolo, aj VÚB banka uplatňuje duálny model administrácie a kontroly, v rámci ktorého kontrolné aktivity a strategické riadenie sú oddelené od manažmentu obchodnej činnosti, ktoré vykonáva **predstavenstvo banky**. Jasne sú tak zadané vlastníctvo a manažment, kde dozorná rada funguje ako filter medzi akcionármi a predstavenstvom. Manažment banky má plnú exekutívnu moc, zatiaľ čo **dozorná rada** vykonáva kontrolnú funkciu. Tento model zabezpečuje transparentnosť a znižuje riziko konfliktu záujmov.

## ORGÁNY BANKY

Orgánmi VÚB, a.s., sú:

- a) valné zhromaždenie,
- b) dozorná rada,
- c) predstavenstvo.

## VALNÉ ZHROMAŽDENIE

Valné zhromaždenie je najvyšším rozhodovacím orgánom banky, ktorý reprezentuje všetkých akcionárov a ich rozhodnutia schválené v súlade s platnými právnymi predpismi a so stanovami banky sú záväzné pre všetkých akcionárov. Valné zhromaždenie sa skladá zo všetkých na ňom prítomných akcionárov. Členovia dozornej rady a predstavenstva banky sa pravidelne zúčastňujú na valných zhromaždeniach, kde prispievajú k ich hladkému priebehu a zároveň odpovedajú na otázky a podnety akcionárov. Predstavenstvo je povinné zvolať riadne valné zhromaždenie v lehote troch mesiacov od zostavenia riadnej účtovnej závierky a jej overenia audítorom. Ak to vyžadujú záujmy VÚB, a.s., a v prípadoch ustanovených právnymi predpismi možno zvolať mimoriadne valné zhromaždenie.

## DOZORNÁ RADA

Dozorná rada je najvyšším kontrolným orgánom banky. Dohliada na výkon pôsobnosti predstavenstva a podnikateľskú činnosť banky. Člen dozornej rady nesmie byť členom predstavenstva VÚB, a.s. a s výnimkou členov dozornej rady, ktorých volia zamestnanci VÚB, a.s., člen dozornej rady nesmie byť ani zamestnancom VÚB, a.s. Dozorná rada kontroluje a valnému zhromaždeniu predkladá závery a odporúčania týkajúce sa najmä:

- plnenia úloh uložených valným zhromaždením predstavenstvu;
- dodržiavania týchto stanov a právnych predpisov v činnosti VÚB, a.s.;
- obchodnej a finančnej činnosti VÚB, a.s., účtovníctva, dokladov, účtov, stavu majetku VÚB, a.s., jej záväzkov a pohľadávok.

Dozorná rada má minimálne troch a maximálne sedem členov, vrátane jej predsedu a minimálne jedného podpredsedu. Členov dozornej rady volí a odvoláva valné zhromaždenie. Ich funkčné obdobie je tri roky.

## ČLENOVIA DOZORNEJ RADY V ROKU 2016

<b>Ezio Salvai</b>	predseda dozornej rady (nezávislý člen)
<b>Ignacio Jaquotot</b>	podpredseda dozornej rady
<b>Luca Finazzi</b>	člen dozornej rady (od 23. 5. 2016)
<b>Paolo Sarcinelli</b>	člen dozornej rady
<b>Christian Schaack</b>	člen dozornej rady (nezávislý člen)
<b>Andrej Straka</b>	člen dozornej rady (zástupca zamestnancov)
<b>Ján Gallo</b>	člen dozornej rady (zástupca zamestnancov)

## VÝBORY DOZORNEJ RADY

Dozorná rada v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona o bankách č. 483/2001 Z.z. v platnom znení a zákona o účtovníctve č. 431/2002 Z.z. v platnom znení a s príslušnými ustanoveniami Stanov VÚB, a.s., zriadila **Výbor pre audit, Výbor pre odmeňovanie** a **Výbor pre riadenie rizika**.

### Výbor pre audit

Výbor pre audit mal k 31. decembru 2016 päť členov vrátane predsedu. V roku 2016 zasadal výbor pre audit štyrikrát. Záležitosti, ktoré sú predmetom jeho rokovania, sa týkajú predovšetkým: zostavovania účtovnej závierky a dodržiavania osobitných predpisov; efektivity vnútornej kontroly a systému riadenia rizík v banke; súladu s požiadavkami regulátorov; auditu individuálnej účtovnej závierky a auditu konsolidovanej účtovnej závierky. Výbor pre audit ďalej preveruje a sleduje nezávislosť audítora, predovšetkým služieb poskytovaných auditorom podľa osobitného predpisu; odporúča schválenie audítora na výkon auditu pre banku a určuje audítorovi termín na predloženie čestného vyhlásenia o jeho nezávislosti. Výbor pre audit pravidelne prizýval na svoje zasadnutia aj externého audítora banky.

Kontrolnú funkciu vo VÚB, a.s., vykonáva odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu banky, jeho práva a povinnosti, okrem tých, ktoré sú definované zákonom, určuje dozorná rada. Odporúčanie a predchádzajúci súhlas dozornej rady sú podmienkou na vymenovanie alebo na odvolanie riaditeľa odboru vnútornej kontroly a vnútorného auditu banky, ako aj na stanovenie odmeňovania prislúchajúceho tejto funkcii. Dozorná rada v roku 2016 prizývala na svoje rokovania predsedu výboru pre audit a riaditeľa odboru vnútornej kontroly a vnútorného auditu banky.

### Výbor pre odmeňovanie

Výbor pre odmeňovanie pôsobí vo VÚB banke od júla 2012. Má 3 členov, pričom všetci sú členmi dozornej rady. Výbor zasadá minimálne raz ročne. Jeho hlavnými úlohami je nezávisle hodnotiť zásady odmeňovania vybraných funkcií (v súlade so zákonom o bankách) a ich vplyv na riadenie rizika, vlastné zdroje a likviditu; pripravovať rozhodnutia týkajúce sa odmeňovania vybraných funkcií vrátane rozhodnutí ovplyvňujúcich riziko a riadenie rizika v banke, ktoré má uskutočniť Predstavenstvo VÚB; brať do úvahy dlhodobé záujmy akcionárov, investorov a iných zainteresovaných strán banky pri príprave týchto rozhodnutí a dozerať na odmeňovanie vybraných funkcií.

### Výbor pre riadenie rizika

Výbor pre riadenie rizika bol založený rozhodnutím dozornej rady v septembri 2015. Má 3 členov, dvaja z nich sú členmi dozornej rady. Výbor pre riadenie rizika je súčasťou riadenia rizík primárne s dozornými, poradnými a podpornými útvarmi najmä pri monitorovaní systému riadenia rizík a stratégie riadenia rizík a ich implementácie.

## PREDSTAVENSTVO


Predstavenstvo je štatutárnym orgánom riadiacim činnosť banky. Je oprávnené konať v mene banky vo všetkých veciach a zastupuje VÚB, a.s., voči tretím osobám, pred súdom a pred inými orgánmi. Predstavenstvo riadi činnosť VÚB, a.s. a rozhoduje o všetkých záležitostiach VÚB, a.s., pokiaľ nie sú právnymi predpismi alebo stanovami vyhradené do pôsobnosti iných orgánov. Predstavenstvo najmä:

- a) vykonáva rozhodnutia valného zhromaždenia a dozornej rady,
- b) zabezpečuje vedenie predpísaného účtovníctva a inej evidencie, obchodných kníh a ostatných dokladov VÚB, a.s.,
- c) spravuje register emitenta cenných papierov,
- d) predkladá valnému zhromaždeniu po predchádzajúcom súhlase a na odporúčanie dozornej rady na schválenie:
  - zmenu stanov banky,
  - návrhy na zvýšenie a zníženie základného imania a na vydanie dlhopisov,
  - riadnu, mimoriadnu alebo konsolidovanú účtovnú závierku,
  - návrhy na rozdelenie súčasného alebo nerozdelného zisku z minulých rokov a/alebo návrhy na úhradu neuhradených strát z bežného roka alebo z minulých rokov,
  - výročnú správu,
- e) schvaľuje a pravidelne skúma Zásady odmeňovania banky.

Členov predstavenstva volí a odvoláva dozorná rada. Dozorná rada zároveň určí, ktorý z členov predstavenstva je predsedom, a pokiaľ bol určený podpredseda alebo podpredsedovia, zároveň určí, ktorý z nich je podpredsedom alebo sú podpredsedami predstavenstva. Podmienky výkonu funkcie členov predstavenstva spoločnosti sú upravené v Zmluve o výkone funkcie člena predstavenstva v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách, prijatými Zásadami odmeňovania a s ďalšími príslušnými právnymi predpismi.

## ČLENOVIA PREDSTAVENSTVA V ROKU 2016

<b>Alexander Resch</b>	predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
<b>Elena Kohútiková</b>	členka predstavenstva a zástupkyňa generálneho riaditeľa
<b>Antonio Bergalio</b>	člen predstavenstva a vrchný riaditeľ úseku financie, plánovanie a kontroling
<b>Jozef Kausich</b>	člen predstavenstva a vrchný riaditeľ úseku firemné bankovníctvo
<b>Peter Magala</b>	člen predstavenstva a vrchný riaditeľ úseku riadenie rizík
<b>Peter Novák</b>	člen predstavenstva a vrchný riaditeľ úseku prevádzka a IT
<b>Martin Techman</b>	člen predstavenstva a vrchný riaditeľ úseku retailové bankovníctvo

Životopisné údaje uvedené vo Výročnej správe za rok 2016  obsahujú informácie o odbornej spôsobilosti členov dozornej rady a predstavenstva vo sfére financií a bankovníctva, ako aj informácie o ich skúsenostiach z praxe, ktoré sú zárukou efektívneho riadenia spoločnosti v súlade so stratégiou banky v oblasti ekonomickej, environmentálnej a sociálnej. Banka prijala Zásady odmeňovania VÚB, a.s. (Zásady odmeňovania), ktorá sú v súlade s Politikou odmeňovania skupiny Intesa Sanpaolo, zákonom č. 483/2001 o bankách a ďalšími príslušnými právnymi predpismi. Cieľom Politiky odmeňovania je predchádzať neprimerane rizikovému správaniu, správaniu zameranému na dosiahnutie iba krátkodobých výsledkov a riadiť možný konflikt záujmov. Jej úlohou je zosúladiť individuálne ciele členov predstavenstva s dlhodobými záujmami Skupiny VÚB. Zároveň je individuálna výkonnosť jednotlivých pozícií hodnotená cez plnenie Kľúčových ukazovateľov výkonnosti, ktoré reprezentujú ciele udržateľnosti a ekonomické, finančné, operačné alebo rizikovo upravené ukazovatele. Podmienky výkonu funkcie členov predstavenstva spoločnosti sú upravené v Zmluve o výkone funkcie člena predstavenstva v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách, s prijatými Zásadami odmeňovania a s ďalšími príslušnými právnymi predpismi.

## VÝBORY PREDSTAVENSTVA

Predstavenstvo zriaďuje niekoľko špecializovaných výborov najmä v súvislosti s riadením rizika, a to:

- korporátny úverový výbor,
- výbor pre riadenie aktív a pasív,
- výbor pre úverové riziko,
- výbor pre operačné riziko,
- výbor pre zavádzanie nových produktov,
- výbor pre riadenie projektového portfólia,
- výbor pre riadenie rizikových pohľadávok a watchlist.

## ZVEREJŇOVANIE INFORMÁCIÍ A TRANSPARENTNOSŤ

1. Banka uplatňuje prísne pravidlá v oblasti ochrany dôverných informácií, vedie a pravidelne aktualizuje zoznam osôb s prístupom k dôverným informáciám.
2. Informácie o metódach riadenia sú zverejnené na stránke VÚB banky [☞](#) v časti „O VÚB“. Informácie pre akcionárov sú zverejnené na stránke VÚB banky [☞](#) v časti „Informácie pre akcionárov“.
3. Členovia predstavenstva a dozornej rady nemajú žiadnu osobnú zainteresovanosť na obchodných aktivitách banky. Banka dôsledne dodržiava ustanovenia zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách (ďalej ako „zákon o bankách“) v znení neskorších predpisov, týkajúce sa poskytovania obchodov osobe s osobitným vzťahom k banke. V zmysle zákona o bankách sa na uzatvorenie aktívneho obchodu vyžaduje jednomyselný súhlas všetkých členov predstavenstva prijatý na základe písomného rozboru príslušného obchodu; z rozhodovania je vylúčená osoba, ktorej sa uvedený obchod týka. Banka nevykonáva s osobami, ktoré k nej majú osobitný vzťah, také obchody, ktoré by sa vzhľadom na svoju povahu, účel alebo riziko, nevykonali s ostatnými klientmi.
4. Banka dodržiava Kódex správy a riadenia spoločností na Slovensku, ako aj pravidlá Burzy cenných papierov v Bratislave, ktoré upravujú zverejňovanie všetkých podstatných informácií. Dodržiavanie uvedených predpisov zo strany spoločnosti zabezpečuje všetkým akcionárom a potenciálnym akcionárom prístup k informáciám o finančnej situácii, hospodárskych výsledkoch, o vlastníctve a riadení spoločnosti, na základe čoho môžu urobiť kvalifikované investičné rozhodnutia. Kódex správy a riadenia spoločností na Slovensku je prístupný na stránkach Stredoeurópskej asociácie správy a riadenia spoločností (Central European Corporate Governance Association – CECGA), [☞](#). Burzové pravidlá sú prístupné na stránke Burzy cenných papierov v Bratislave [☞](#) v časti „Pravidlá BCPB“.
5. Spoločnosť aktívne podporuje konštruktívny dialóg s inštitucionálnymi investormi a zabezpečuje včasné informovanie všetkých akcionárov o konaní valných zhromaždení a o oznamoch prostredníctvom vlastnej internetovej stránky nielen v slovenskom, ale aj v anglickom jazyku. Tým umožňuje aktívnu účasť tak zahraničným, ako i domácim investorom.
6. Banka aplikuje zmeny vyplývajúce zo zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „zákon o cenných papieroch“), v európskom kontexte tzv. MiFID smernice (Markets in Financial Instruments Directive) a pokračuje v aktivitách smerujúcich k ochrane investora a k upevneniu dôvery klientov pri poskytovaní investičných služieb. Hlavným cieľom MiFID smernice je zvýšiť ochranu finančného spotrebiteľa v oblasti investičných služieb. Podstata MiFID smernice spočíva v kategorizácii klientov podľa ich vedomostí a skúseností v oblasti investovania s cieľom poskytnúť klientovi zodpovedajúcu úroveň ochrany, v povinnosti banky konať v najlepšom záujme klienta pri vykonávaní jeho pokynov vo vzťahu k finančným nástrojom (best execution), vo zvýšených požiadavkách na transparentnosť trhu a na organizáciu banky ako obchodníka s cennými papiermi, ktoré majú zabezpečiť vnútorné kontrolné mechanizmy a predchádzanie konfliktu záujmov.
7. Banka pokračuje v poskytovaní platobných služieb podľa zákona o platobných službách, tzv. PSD (Payment Services Directive). Cieľom tohto zákona je o. i. poskytnutie rovnako vysokej úrovne prehľadných informácií o platobných službách tak, aby spotrebiteľia mohli prijímať obchodné rozhodnutia a nakupovať v rámci celej Európskej únie. V záujme transparentnosti sa stanovujú harmonizované požiadavky nevyhnutné na zabezpečenie poskytnutia potrebných a dostatočných informácií používateľom platobných služieb, ktoré sa týkajú zmluvy o poskytovaní platobných služieb a platobných transakcií.
8. Banka priebežne informuje prostredníctvom internetovej stránky [☞](#) investorskú verejnosť o obchodoch uzavretých s kótovanými akciami a dlhopismi.

---

## Kľúčové oblasti v procese tvorby hodnoty

Aktivity všetkých úsekov VÚB banky pre rok 2016 boli definované so zámerom napredovať a už dnes vytvárať podmienky pre splnenie strategických cieľov, ktoré vychádzajú z cieľov materskej Intesa Sanpaolo. Dlhodobo si zakladáme na 3 kľúčových oblastiach, ktorých skvalitňovanie a prehlbovanie prináša pozitívne meno banke a pridanú hodnotu biznisu:

- Spokojnosť klientov,
- Bilancia a prevádzkový zisk,
- Angažovanosť zamestnancov.

K prioritám v rámci naplnenia cieľa *Spokojnosť klientov* patrí stabilizácia portfólia klientov, kde kladieme dôraz na zlepšovanie onboardingového procesu pri nových klientoch a ich udržanie. Rozbiehame rôzne činnosti na aktiváciu pasívnych klientov, s ktorými chceme nastaviť vzťah a pracovať efektívnejšie. Získanie a udržanie si každého klienta, ktorý je aktívny – s bankou spolupracuje, zaujíma sa o jej aktivity a poskytuje spätnú väzbu - znamená pre banku možnosť rozvíjať sa. Sledovanie jeho správania totiž dáva možnosť definovať smer, ktorým sa má banka vydať a uľahčuje rozhodovanie v otázkach nastavenia nových pravidiel.

*Angažovaní a správne motivovaní zamestnanci* sú jednou z kľúčových oblastí. Na jednej strane chápeme stratégiu banky, zaujímajú sa o aktivity, ktoré banka iniciuje a preberajú základné nastavenia do svojej činnosti, na strane druhej rozumejú potrebám klienta, proaktívne s ním pracujú, dokážu mu efektívne navrhnúť riešenie, ktoré banka ponúka a vytvorí tak priestor pre obchod. V roku 2016 sme sa zamerali na aktivity uľahčujúce zamestnancom prácu s klientmi vo viacerých smeroch. Zjednodušili sme predajné procesy a modely obsluhy klientov, v roku 2017 budeme pokračovať v zavádzaní užitočných predajných nástrojov a zameriame sa na férové hodnotenie výkonu vo vzťahu k očakávaniam.

Tretou strategickou oblasťou je oblasť *bilancie a prevádzkového zisku*. Aby sme dokázali rásť a zvyšovať pridanú hodnotu každodenného biznisu, maximálne využívame potenciál, ktorý vzniká zmenami v externom a internom prostredí banky. Externé vplyvy, nápady zamestnancov, podnety našich existujúcich, ale aj potenciálnych klientov, ktoré sú výsledkom dialógu s klientmi, sú pre nás možnosťou využiť ponúkaný potenciál a napredovať. Prinášame relevantnú ponuku nových produktov, resp. nové možnosti prístupu k produktom a službám, pracujeme na udržiavaní atraktivity našich produktov a služieb, prinášame benefičný program a pre všetky kľúčové produkty aktualizujeme propozície a revidujeme cenotvorbu. Takto pripravený produktový katalóg otvára možnosti pre rast produkcie a trhového podielu, získavanie nových klientov, no zároveň pomáha udržiavať stálosť aktuálneho portfólia.






# **Náš prístup k zodpovednému podnikaniu**

## Prijatie medzinárodných noriem a záväzkov


### GLOBAL COMPACT (GLOBÁLNA DOHODA OSN)

VÚB je signatárom Global Compact , strategickej iniciatívy Organizácie spojených národov zameranej na zodpovednosť v podnikaní. Celosvetovo uznávaná iniciatíva je určená pre firmy a organizácie, ktoré sa rozhodli zjednotiť svoje poslanie i každodennú prácu s desiatimi zásadami v oblasti ľudských práv, pracovných podmienok, životného prostredia a protikorupčných opatrení. Táto iniciatíva pomáha firmám nielen ušetriť finančné prostriedky a motivovať zamestnancov, ale zároveň pozitívne ovplyvňuje celú ekonomiku a spoločnosť. V súčasnosti iniciatíva združuje vyše 10 000 firiem zo 130 krajín.



Tieto princípy obsahovo plne korešpondujú s hodnotami VÚB. VÚB banka každoročne vydáva výročnú správu, v ktorej deklaruje dodržiavanie týchto princípov a inak tomu nebolo ani v roku 2016.

### EQUATOR PRINCIPLES (ROVNÍKOVÉ PRINCÍPY)

Intesa Sanpaolo sa zaviazala dodržiavať tzv. Equator Principles . Tvorí ich súbor medzinárodných pravidiel pre projektové financovanie vypracovaných skupinou medzinárodných bánk na základe politik Medzinárodnej finančnej korporácie (International Finance Corporation). Princípy sú založené na environmentálnych a sociálnych štandardoch Svetovej banky a sú uplatňované pri financovaní projektov v hodnote viac ako 10 miliónov USD. Princípy pomáhajú finančným inštitúciám pri výbere projektov s cieľom zredukovať sociálne a environmentálne riziká v projektovom financovaní. Zaväzujú žiadateľov o financovanie, aby povinne pripravili správu o environmentálnych vplyvoch.



V roku 2016 VÚB banka poskytla financovanie na jeden projekt, ktorý spĺňal kritériá Equator Principles. Bola to elektrárňa vyrábajúca elektrinu z obnoviteľných zdrojov (spaľovanie kalov z čističiek odpadových vôd).

### GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Materská Intesa Sanpaolo je akreditovaná ako GRI Organisational Stakeholder. VÚB banka podporuje poslanie pre rozvoj medzinárodných smerníc reportovania trvalo udržateľného rozvoja, ktoré sú medzinárodne uznávané a vysoko dôveryhodné. Smernice pozostávajú z princípov definujúcich obsah správy a zabezpečujúcich kvalitu reportovaných informácií. Obsahujú tiež štandardy na zverejňovanie informácií pozostávajúce z indikátorov výkonnosti a vykazovaných parametrov, pričom závažnosť a dôležitosť jednotlivých zložiek sa považujú za rovnocenné. Reportovanie podľa smerníc Global Reporting Initiative (GRI) je spôsob merania a zverejnenia informácií zodpovednosti voči interným a externým zainteresovaným subjektom v porovnaní s cieľom udržateľného rozvoja firmy. Reportingový rámec GRI predstavuje všeobecne akceptovaný rámec určený na reporting o:

- ekonomickej oblasti,
- sociálnej oblasti,
- environmentálnej oblasti.

Pri spracovaní správy o zodpovednom podnikaní sa každoročne VÚB banka riadi postupom Sustainability Reporting Guidelines, ktorý je definovaný v smerniciach GRI. V roku 2016 bola správa už druhýkrát zostavená podľa verzie G4 medzinárodných smerníc. V predchádzajúcich rokoch úroveň reportovania predstavovala podľa metodiky GRI úroveň B+.

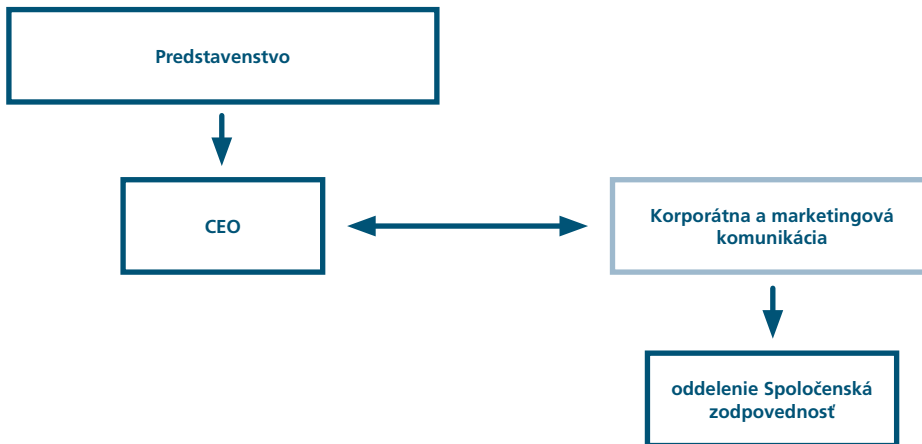
### ISO 26000

ISO 26000 je súčasťou medzinárodných štandardov vydaných Medzinárodnou organizáciou pre štandardizáciu ISO – International Organization for Standardization. ISO 26000 je označenie štandardov pre spoločenskú zodpovednosť firiem a dodržiavanie etických kódexov. VÚB banka začala proces na jeho získanie v roku 2015 a v roku 2016 implementovala potrebné aktivity. Cieľom štandardu je posilniť v organizáciách zodpovednosť za ich správanie, a tým zväčšiť ich podiel na trvalo udržateľnom rozvoji. Norma obsahuje metodické pokyny pre zlepšenie v troch základných oblastiach zodpovednosti (tzv. Triple Bottom Line), a to v oblasti:



- sociálnej zodpovednosti,
- ekonomickej zodpovednosti,
- dopadov na životné prostredie.

# Manažérsky model a stratégia



## ODDELENIE SPOLOČENSKÁ ZODPOVEDNOSŤ

Oddelenie je zaradené v organizačnej štruktúre banky ako súčasť odboru Korporátna a marketingová komunikácia, ktorý reportuje priamo generálnemu riaditeľovi. Oddelenie vedie manažér pre zodpovedné podnikanie, ktorý je zároveň členom medzinárodnej koordinačnej skupiny pre zodpovedné podnikanie materskej Intesa Sanpaolo. Úlohou oddelenia je koordinovať aktivity z pohľadu zodpovedného podnikania VÚB banky.

Do kompetencií oddelenia patrí:

- implementácia princípov zodpovedného podnikania do činnosti VÚB banky,
- koordinácia zodpovedného podnikania v súlade s obchodnou stratégiou banky,
- monitoring všetkých aspektov zodpovedného podnikania vo VÚB banke,
- reportovanie na národnej a medzinárodnej úrovni,
- zostavovanie výročných správ o zodpovednom podnikaní pre domáce a zahraničné subjekty/organizácie,
- rozvoj interného dialógu a rozdelenie zodpovednosti medzi jednotlivé úseky banky,
- stanovenie cieľov a ambícií banky v oblasti zodpovedného podnikania,
- reprezentovanie banky v externých dialógoch s partnermi a na odborných fórach,
- firemná filantropia,
- Nadácia VÚB.

Manažérske rozhodnutia v oblasti zodpovedného podnikania sú v kompetencii generálneho riaditeľa, pričom všetky aktivity sú pravidelne, na kvartálnej báze, reportované predstavenstvu banky. Kódexy a politiky týkajúce sa zodpovedného podnikania sú vždy schvaľované predstavenstvom, ktoré nesie zodpovednosť za výkon v ekonomickej, sociálnej a environmentálnej oblasti.

## STRATÉGIA ZODPOVEDNÉHO PODNIKANIA



Dcérske banky implementujú do svojej činnosti rovnaké hodnoty, politiky a princípy zodpovedného podnikania ako materská Intesa Sanpaolo. Model uplatňovaný materskou firmou je založený na tom, že rovnako ako banka samotná aj všetci zamestnanci sú nositeľmi zodpovednosti vo svojej každodennej činnosti. Dôležitý je komplexný prístup k udržateľnosti a reflektovanie potrieb jednotlivých partnerov banky, či už sa jedná o jej vlastníkov, zamestnancov, alebo klientov. Výsledkom je implementácia spoločných politik a princípov zodpovedného podnikania.

## Metodológia reportovania

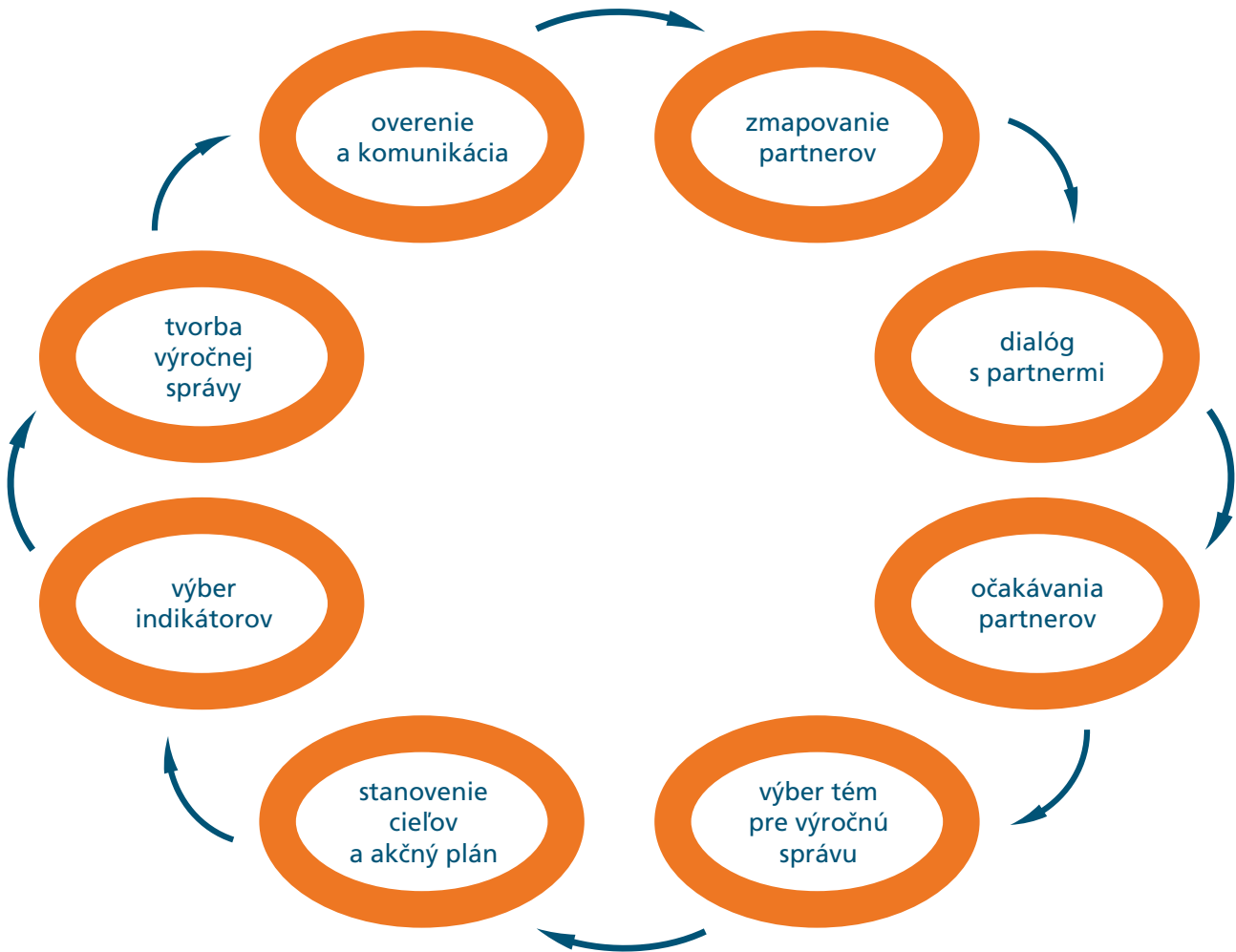
### ŠTRUKTÚRA A OBSAH

Táto správa prezentuje informácie v kontexte trvalo udržateľného rozvoja a obsahuje témy, v ktorých má VÚB banka výrazný ekonomický, environmentálny a sociálny vplyv alebo kde majú jej rozhodnutia vplyv na rozhodnutia partnerov.

Správa je rozdelená do viacerých kapitol, ktoré mapujú oblasti nášho vplyvu na jednotlivé skupiny partnerov a vplyvu partnerov na banku. Celý obsah sa delí na dve hlavné časti. Prvá časť obsahuje kapitolu *Profil a riadenie*, ktorá opisuje profil, identitu VÚB banky, systém riadenia a správy spoločnosti, misiu, hodnoty a kapitolu *Náš prístup k zodpovednému podnikaniu*, ktorá sa sústreďuje na manažment zodpovedného podnikania a implementáciu jeho princípov.

Druhú časť správy tvoria kapitoly venované jednotlivým skupinám partnerov, teda tým subjektom, ktoré sú významne ovplyvnené činnosťou VÚB banky a ku ktorým pociťujeme najväčšiu zodpovednosť, a zároveň, ktoré majú významný vplyv na činnosť banky. Sú nimi klienti, zamestnanci, akcionári, dodávatelia, komunita a životné prostredie. Pri identifikácii týchto kategórií sme vychádzali zo stratégie zodpovedného podnikania materskej banky Intesa Sanpaolo, ktorá použila metodológiu podľa princípov AA1000 (najmä AA1000 SES Standard) londýnskeho inštitútu Accountability. Správa dokumentuje výsledky, ktoré banka dosiahla s ohľadom na ciele, ktoré si stanovila v rámci obchodného plánu. Údaje boli zozbierané a spracované oddelením Spoločenská zodpovednosť. Správa dokumentuje výlučne aktivity VÚB banky, činnosť dcérskych spoločností nie je do správy zahrnutá. Jedinou čiastočnou výnimkou je oblasť zodpovednosti za komunitu, kde dochádza k prelínaniu informácií a dát týkajúcich sa činnosti Nadácie VÚB. Tento postup bol zvolený v prípade aktivít, ktoré VÚB banka a jej nadácia realizovali a financovali spoločne. Prílohou správy je prehľad spracovaný podľa smerníc GRI, ktorý obsahuje zverejnenie profilu a manažérskeho prístupu pre všetky kategórie indikátorov.

## CYKLUS REPORTOVANIA



### SÚLAD SO SMERNICAMI GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Obsah bol zostavený podľa Sustainability Reporting Guidelines zo štvrtej edície Global Reporting Initiative Edition. Reportovaný je profil banky, stratégia a manažérsky prístup v jednotlivých oblastiach a 46 indikátorov. V prílohe je formou prehľadnej tabuľky pripojený zoznam reportovaných indikátorov a manažérsky prístup pre každú kategóriu indikátorov. Súlad so smernicami GRI bol overený externým overovateľom Nadáciou Pontis, ktorá je partnerskou organizáciou GRI v SR. Výrok overovateľa je uvedený v prílohe tejto správy. Overovateľ sa nezaoberal verifikáciou kvantitatívnych a kvalitatívnych dát uvedených v správe.

## Kto sú naši partneri

### PRIORITIZÁCIA ZAJINTERESOVANÝCH SUBJEKTOV

Je veľa subjektov, ktoré VÚB banka svojou činnosťou ovplyvňuje a ktoré sú ňou ovplyvňované. Nevyhnutné je však identifikovať tie, ktoré sú v tomto vzťahu najdôležitejšie. K tomu nám poslúžila prioritizácia zainteresovaných subjektov realizovaná prehľadnou tabuľkovou formou. Prioritizácia je proces, kedy je každý zainteresovaný subjekt hodnotený binárnou stupnicou (1-áno, 0-nie) z hľadiska vplyvu zainteresovaného subjektu na banku, a následne z hľadiska vplyvu banky na subjekt v ekonomickej, sociálnej a environmentálnej oblasti. Ak súčet hodnotení pre jednotlivé subjekty sa pohybuje v rozmedzí 3 až 6 bodov, pokladáme tieto zainteresované subjekty vo vzťahu k VÚB banke za dôležité, pričom ich pre potreby správy o zodpovednom podnikaní nazývame „partnermi“.

## PREHĽAD VÝSLEDKOV PRIORITIZÁCIE ZAJINTERISOVANÝCH SUBJEKTOV

Zainteresované subjekty	Vplyv na VÚB banku			Vplyv VÚB banky			Súčet
	ekono- mický	sociálny	envi- ronmentálny	ekono- mický	sociálny	envi- ronmentálny	
klienti	1	1	1	1	1	1	6
zamestnanci	1	1	1	1	1	1	6
akcionári	1	0	0	1	1	0	3
dodávatelia	1	0	1	1	0	0	3
komunita	1	1	0	1	1	1	5
životné prostredie	1	0	0	1	0	1	3
médiá	1	0	0	0	0	0	1
vláda	1	0	1	0	0	0	2
samospráva	0	0	1	1	0	0	2
zástupcovia zamestnancov	1	1	0	0	0	0	2

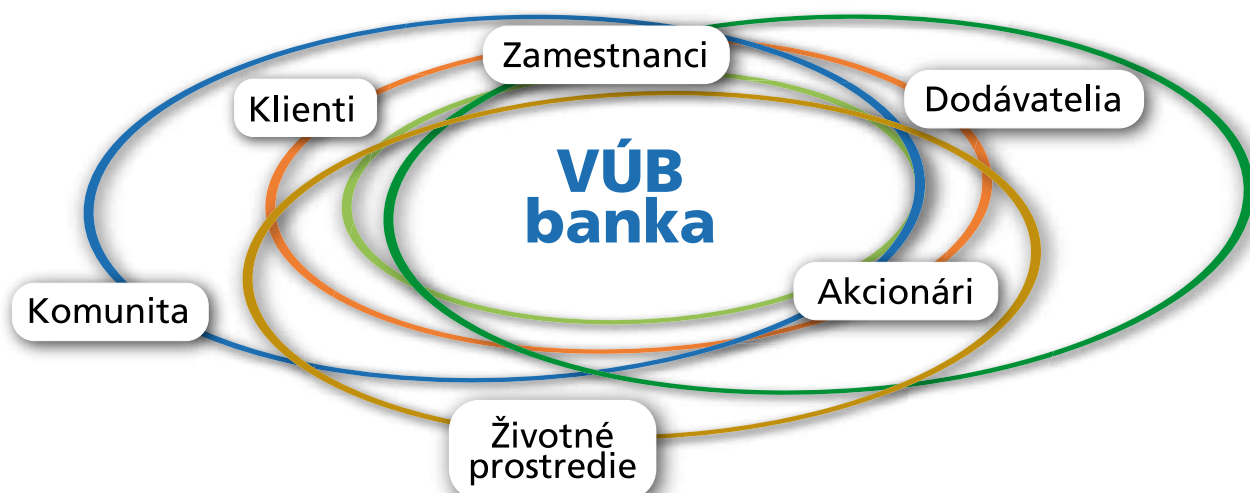
Partneri sú teda jednotlivci alebo skupiny, ktorí sú ovplyvňovaní činnosťou VÚB banky, ale zároveň ju aj ovplyvňujú.

Partnermi VÚB banky sú z tohto pohľadu:

- klienti,
- zamestnanci,
- akcionári,
- dodávatelia,
- komunita,
- životné prostredie.

Aj keď záujmy, požiadavky, očakávania a potreby partnerov sa líšia, dochádza k ich prepojeniu a prekrytiu ich vplyvu. Platí, že nie každé očakávanie je možné naplniť a nie každý náš partner má rovnaký vplyv.

## VPLYV PARTNEROV VÚB BANKY



Každý skupine partnerov sa podrobne venujeme v rámci samostatných kapitol. VÚB banka si veľmi dobre uvedomuje, aké dôležité je posilniť dôveru vo vzťahu ku všetkým partnerom, ktorí sú s nami v kontakte – starostlivosťou o klientov a zamestnancov, podporou rozvoja miestnych komunit, ochranou životného prostredia a vytváraním hodnôt pre akcionárov v dlhodobom horizonte. Každý z našich partnerov vyjadruje potreby a očakávania, ktoré chceme naplniť. Komunikácia je najefektívnejším nástrojom na dosiahnutie tohto cieľa.

## Dialóg s partnermi

VÚB banka realizuje niekoľko aktivít, ktorých cieľom je efektívna komunikácia a dialóg s jednotlivými skupinami partnerov. Komunikácia a dialóg zabezpečujú správne identifikovanie potrieb a požiadaviek partnerov aj s ohľadom na životné prostredie.

S našimi partnermi komunikujeme dvojstranne:

1. podávaním informácií využitím rôznych komunikačných kanálov (tlač, reklama, internet) a prostredníctvom výročných správ (finančná výročná správa, správa o zodpovednom podnikaní),
2. monitorovaním ich potrieb a následne ich spokojnosti prostredníctvom interných a externých prieskumov (prieskumy spokojnosti klientov, focus skupiny a pod.).

Hlavnými formami dialógu s partnermi sú:

- prieskumy klientskej spokojnosti,
- zákaznícka linka,
- zamestnanecké prieskumy a ankety,
- webstránky, sociálne siete, online médiá,
- diskusia medzi zamestnancami a vedením banky,
- tlačové správy, články, newslettere,
- e-maily, listy, telefonáty,
- osobné stretnutia.

Realizované formy dialógu a komunikácie s partnermi sú špecifikované v jednotlivých kapitolách tejto správy. Výsledkom dialógu s partnermi sú opatrenia a záväzky, ktoré banka implementuje do svojich obchodných a akčných plánov. Všetky tieto opatrenia nám pomáhajú v plnení misie banky, zlepšovaní našich služieb a produktov, ako aj v riadení našich vzťahov s partnermi banky tak, aby náš vzťah bol rovnomerne vyvážený k spokojnosti oboch strán.

## Analýza relevantnosti

Správa o zodpovednom podnikaní za rok 2016 sa zaoberá aspektami - témami, ktoré sú dôležité pre partnerov VÚB banky. Témy boli identifikované pomocou analýzy relevantnosti rovnako, ako v materskej spoločnosti Intesa Sanpaolo. Ide o proces, ktorý je štruktúrovaný podľa smerníc GRI G4, hlavnej referenčnej normy pre výkazníctvo o trvalo udržateľnom rozvoji. Za významné sa považujú hľadiská, ktoré odrážajú významné ekonomické, sociálne a environmentálne dopady organizácie alebo ktoré by mohli značne ovplyvniť hodnotenia a rozhodnutia akcionárov.

Proces odporúčaný radou GRI obsahuje tri fázy:

IDENTIFIKÁCIA → STANOVENIE PRIORITNÝCH TÉM → POTVRDENIE (VALIDÁCIA)

## 1. Identifikácia relevantných tém

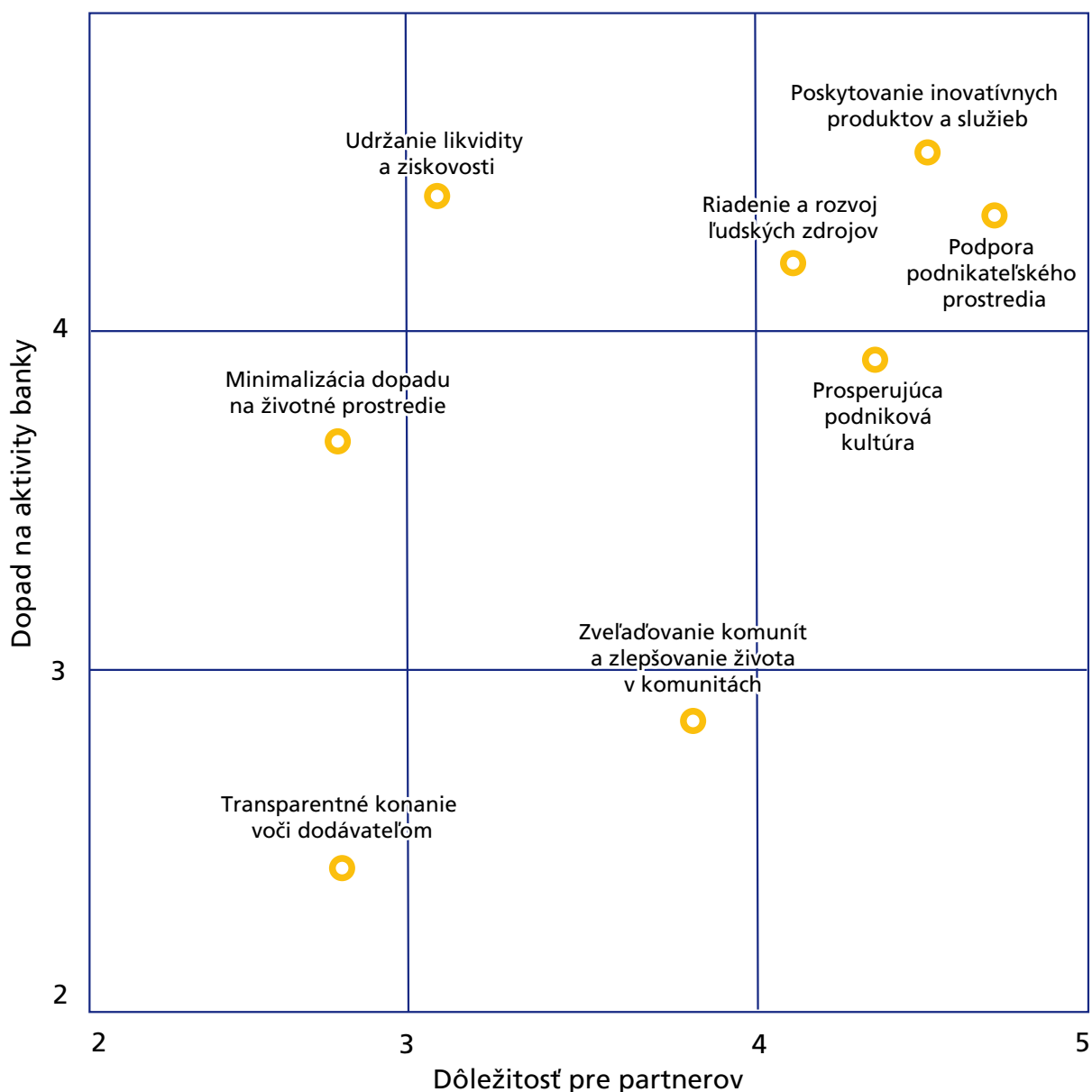
Pri identifikácii relevantných tém sme vychádzali z analýzy interných a externých dokumentov s ohľadom na megatrendy, ktoré by mohli mať dopad na VÚB banku, akými sú:

- interné dokumentárne zdroje vrátane strategického plánu, komunikácie vrcholového vedenia, zápisnice z valného zhromaždenia, komunikácie s akcionármi, interných politík a podnetov voči Etickému kódexu,
- externé dokumentárne zdroje vrátane referenčných noriem výkazníctva pre udržateľný rozvoj (G4),
- správy o zodpovednom podnikaní VÚB banky,
- zdroje z národných a medzinárodných inštitúcií (Svetová banka, Svetové ekonomické fórum) na identifikáciu všeobecných a osobitných megatrendov v bankovom sektore.

## 2. Stanovenie prioritných tém a definovanie matice relevantnosti

Zapojenie partnerov a proces dialógu tvoria jadro analýzy relevantnosti. S cieľom stanoviť priority zistených tém sme posúdili každú z nich z dvoch hľadísk. Na jednej strane definujeme aký dopad má daná téma na aktivity banky, a na strane druhej, do akej miery je téma dôležitá pre partnerov. Tieto dve hľadiská predstavujú dve osi matice relevantnosti uvedenej nižšie.

### MATICA RELEVANTNOSTI





Prioritné témy, ktorým sa venuje správa o zodpovednom podnikaní, sú definované podľa hlavného cieľa jednotlivých partnerov, a sú nimi:

- Udržanie likvidity a ziskovosti (akcionári),
- Riadenie a rozvoj ľudských zdrojov, prosperujúca podniková kultúra (zamestnanci),
- Poskytovanie inovatívnych produktov a služieb, podpora podnikateľského prostredia (klienti),
- Minimalizácia dopadu na životné prostredie (životné prostredie),
- Zveľaďovanie komunit a zlepšovanie života v komunitách (komunita),
- Transparentné konanie voči dodávateľom (dodávatelia).

### 3. Potvrdenie platnosti matice

Pri definovaní rozsahu identifikovaných tém sme zohľadnili všetky pozitívne aj negatívne dopady na partnerov. S cieľom posúdiť širší kontext udržateľnosti sme zohľadnili riziká a príležitosti vyplývajúce z danej témy ako aj možnosť ovplyvnenia stratégie VÚB banky z dlhodobého hľadiska.

## Plnenie cieľov za rok 2016

Oblasť	Ciele a záväzky 2016	Stav plnenia
<b>Klienti</b>	Skvalitniť servis, a tak sa stať „najlepšou bankou pre klienta“.	x x x x
	Posilniť dialóg s klientmi s cieľom lepšie pochopiť ich potreby, priblížiť sa im a maximalizovať ich spokojnosť.	x x x x
	Zistenia z dialógu s klientom využiť pre realizáciu nových riešení, ponuku relevantných produktov a služieb, využitie cieľového modelu obsluhy a vhodného distribučného kanálu.	x x x x
	Posilniť svoje postavenie na poli moderného bankovníctva. Orientovať sa na digitálne – mobilné – bezpapierové bankovníctvo.	x x x x
	Zjednodušiť predajných procesov a obsluhy.	x x x x
	Budovať dôveryhodný vzťah klienta a špecialistu pre podnikateľov založený na partnerstve a poradenstve – Rozumieme podnikaniu.	x x x x
	Vzdelávať klientov v oblasti finančnej gramotnosti.	x x x x
	Budovať dlhodobý profesionálny a pozitívny vzťah s klientmi. Byť celoživotným sprievodcom a poradcom vo svete financií.	x x x x
<b>Zamestnanci</b>	Zjednodušiť interné predpisy a znížiť ich počet.	x x x x
	Zvyšovať angažovanosť zamestnancov, posilňovať ich motiváciu a zlepšiť ponuku benefitov.	x x x x
	Zaviesť mentoring na ústredí.	x x x x
	Zintenzívniť dialóg so zamestnancami s cieľom zistiť ich spokojnosť so zameraním tiež na vzdelávacie aktivity.	x x x x
	Zlepšiť rovnováhu medzi pracovným a osobným životom zamestnancov.	x x x x
Zefektívniť komunikáciu a spoluprácu medzi útvarmi a zaviesť nové pravidlá kultúry komunikácie.	x x x x	
<b>Dodávatelia</b>	Zaviesť elektronické výberové konanie u viacerých obstarávacích prípadoch.	x x x x
	Zefektívniť nákup zredukovaním počtu formulárov a zvýšením ich elektronizácie.	x x x x

Oblasť	Ciele a záväzky 2016	Stav plnenia
<b>Životné prostredie</b>	Zaviest úsporné opatrenia nahradením neefektívnych zariadení tými, ktoré sú zaradené do lepšej energetickej triedy.	<b>x x x x</b>
	Byť členom v SKGBC – zelené budovy.	<b>x x x x</b>
	Inštalovať efektívne MaR technológie na vykurovacie systémy s cieľom znížiť spotrebu plynu.	<b>x x x x</b>
	Zaviest úsporné opatrenia elektrickej energie, najmä v oblasti osvetlenia.	<b>x x x x</b>
	Zefektívniť separáciu odpadov.	<b>x x x x</b>
<b>Komunita</b>	Rozvinúť nový grantový program zameraný na komunitné projekty.	<b>x x x x</b>
	Zabezpečiť udržateľnosť nadačných aktivít a programov.	<b>x x x x</b>
	Klást' väčší dôraz na regióny podporovaním projektov v ekonomicky slabších oblastiach Slovenska.	<b>x x x x</b>

Legenda: **x x x x** splnené, projekt uzavretý  
**x x x x** čiastočne splnené alebo v procese prípravy  
**x x x x** prevažne splnené, projekt neuzavretý  
**x x x x** nesplnené

## Etika podnikania a manažment senzitívnych aspektov

Hlavnými piliermi nášho zodpovedného podnikania sú etika a transparentnosť, ktoré od nás očakávajú aj naši partneri. VÚB banka zaviedla Etický kódex, ktorého dodržiavanie pri konkrétnych krokoch napomáha k implementácii etiky do podnikateľských aktivít. Etický kódex je súbor zásad, ktorý má pre nás strategický význam a reguluje správanie našich zamestnancov. Jeho osvojenie je od každého bez rozdielu vyžadované. Dodržiavanie Etického kódexu je priebežne monitorované a porušovanie sankciované. Na Etický kódex nadväzuje firemný protikorupčný program s konkrétnymi systémovými a organizačnými opatreniami, vrátane kontrolného systému vnútorného auditu.

Veľká zodpovednosť, ktorú ako banka máme voči všetkým našim partnerom, ide ruka v ruke s dodržiavaním mnohých právnych predpisov, na ktorých dodržiavanie dozerajú rôzni regulátori. VÚB banka sa však riadi aj pravidlami, ktorých dodržiavanie a plnenie neustanovuje žiadny zákon, a na ktoré nedohliada žiadna autorita. My však takéto pravidlá považujeme za nevyhnutné pri etickom a transparentnom konaní. V priebehu roku 2016 VÚB banka nebola v žiadnom spore a ani účastníkom žiadneho konania.

### INTERNÉ A EXTERNÉ ETICKÉ NORMY

VÚB banka aj naďalej zlepšuje správu a riadenie, a v spolupráci s materskou spoločnosťou Intesa Sanpaolo si nastavuje vlastné vnútorné pravidlá zodpovedného podnikania nad základný rámec požadovaný slovenskou legislatívou. V platnosti sú tieto interné a externé predpisy:

- Etický kódex VÚB,
- Interné princípy správania,
- Prijímanie darov,
- Environmentálna politika,
- Politika nefinancovania zbraní,
- Politika pre vybavovanie podnetov (Whistle Blower Policy),
- Politika riadenia vzťahov s politickými stranami a politicky angažovanými osobami, klientmi pôsobiacimi v oblasti zbrojárstva a v rizikových odvetviach, klientmi z rizikových krajín a transakcií s rizikovými krajinami v skupine VÚB,
- Kódexy pre konkrétne oblasti.

### *Etický kódex VÚB*

Etický kódex VÚB, jeden z pilierov firemnej kultúry, vychádza z Etického kódexu skupiny Intesa Sanpaolo. Je to záväzný dokument, ktorý predstavuje rámec etických a morálnych hodnôt, ktorých dodržiavanie je základným predpokladom etického a transparentného rastu a trvalo udržateľného rozvoja. Definuje zásady správania sa vo vzťahu ku všetkým partnerom VÚB banky, ktoré dvíhajú úroveň noriem. Každý jednotlivec v rámci banky si ich musí osvojiť a dodržiavať, aby mal dôveru všetkých zúčastnených strán. Etický kódex ako nástroj riadenia a súčasť širšej vízie spoločenskej a environmentálnej zodpovednosti skupiny pripisuje vzťahom so všetkými zainteresovanými stranami najvyššiu dôležitosť. Elektronická verzia dokumentu je zverejnená na [☞](#).

Nedodržanie Etického kódexu je sankcionovateľné a hlásenia o jeho porušení je možné zaslať na adresu [☞](#). Zaväzujeme sa, že ochránime tých, ktorí v dobrej viere nahlásia porušenie Etického kódexu pred odvetnými opatreniami, diskrimináciou či trestom, a zabezpečíme maximálnu možnú diskrétnosť, pokiaľ to legislatíva v danom prípade nestanovuje inak. V roku 2016 sa vyskytli tri interné porušenia Etického kódexu vo vzťahu zamestnanec voči zamestnancovi. Tri nahlásené porušenia Etického kódexu zo strany klientov sa týkali nevhodného správania zamestnancov ku klientom v krízových situáciách. Všetky sťažnosti boli riadne prešetrené a voči zamestnancom boli vyhovené postihy.

### *Interné princípy správania*

Kódex stanovuje základné princípy správania zástupcov banky, zamestnancov a externých spolupracovníkov, ktorí sú povinní svoje funkcie vykonávať zodpovedne, čestne, spravodlivo a profesionálne, presadzovať záujmy banky a skupiny, ako aj prihliadať na záujmy klientov a akcionárov. Výkon rozhodovacích právomocí a každá obchodná činnosť preto musí odrážať všetky hodnoty a zásady obsiahnuté v kódexe. Materská Intesa Sanpaolo a všetky spoločnosti zo skupiny presadzujú rešpektovanie platných zákonov a predpisov, ako aj dodržiavanie všeobecných zásad správania uvedených v kódexe na všetkých rozhodovacích a operačných úrovniach. Kódex správania je povinné dodržiavať v každom geografickom kontexte, kde Intesa Sanpaolo vykonáva svoju činnosť s cieľom ochrániť majetok, bezúhonnosť a reputáciu každej spoločnosti a skupiny. Zamestnanci sú o princípoch informovaní prostredníctvom vhodných školení a informačných systémov a ich dodržiavanie je monitorované primeraným systémom vnútornej kontroly.

### *Prijímanie darov*

Táto interná politika vychádza z Etického kódexu VÚB banky a tvorí jeho prílohu. Upravuje zásady a obmedzenia správania sa zástupcov a zamestnancov banky pri prijímaní darov. Stanovuje tiež limity pri prijímaní darov, rieši nakladanie s darmi a zavádza Register prijatých darov.

### *Environmentálna politika*

Environmentálna politika predstavuje písomný záväzok k ochrane životného prostredia, ktorý stanovuje misiu a ciele v oblasti environmentálneho manažmentu. Politika definuje prístup skupiny VÚB k prevencii, manažmentu, a kde je to možné, aj k redukcii priamych a nepriamych environmentálnych vplyvov generovaných ich podnikateľskou činnosťou. VÚB banka sa v rámci svojho zodpovedného podnikania zaväzuje minimalizovať dopady svojej podnikateľskej činnosti a znižovať vplyvy svojich aktivít na životné prostredie aj v spolupráci s partnermi. Aj keď nie sme významným znečisťovateľom životného prostredia, uvedomujeme si problematiku znečisťovania životného prostredia, a tak sa prioritne usilujeme o to, aby prípadný negatívny vplyv na životné prostredie bol minimálny.

### *Politika nefinancovania zbraní*

Táto politika je VÚB bankou prevzatá od materskej Intesa Sanpaolo. V súlade s hodnotami a princípmi Etického kódexu definuje zákaz financovania a realizácie transakcií súvisiacich s dovozom a vývozom zbraní a zbrojných systémov. Členovia skupiny môžu asistovať klientom pri transakciách týkajúcich sa existujúcich medzivládnych dohôd alebo iných transakciách pre národné armády, policajné alebo iné ozbrojené zložky štátu, ktoré je možné považovať za kompatibilné s duchom „unarmed bank – banky, ktorá nepodporuje zbrane“, a to na základe autorizácie kompetentného útvaru skupiny Intesa Sanpaolo.

### *Politika pre nahlasovanie podnetov (Whistle Blower Policy)*

Ak zamestnanec VÚB banky pri vykonávaní svojich pracovných činností zistí porušovanie interných predpisov alebo právnych predpisov, na základe tejto politiky má právo a možnosť zdieľať svoj podnet cez podnety@vub.sk [☞](#) a etickykodex@vub.sk [☞](#). Predpis tiež dáva možnosť každému dodávateľovi alebo potenciálnemu dodávateľovi banky v rámci procesu obstarávania alebo v súvislosti s ním podať podnet, vrátane anonymného podnetu, za účelom dosiahnutia nápravy. Predpis upravuje postup a spôsob vybavenia zamestnaneckých a klientskych podnetov, a podnetov dodávateľov alebo potenciálnych dodávateľov.

### *Politika riadenia vzťahov s politickými stranami a politicky angažovanými osobami, klientmi pôsobiacimi v oblasti zbrojárstva a v rizikových odvetviach*

Politika upravuje predovšetkým:

- riadenie vzťahov s politickými stranami a politicky angažovanými osobami v záujme zachovania nestrannosti a nezávislosti

Cieľom je predchádzať potenciálnemu reputačnému riziku súvisiacemu s politickými stranami a politicky angažovanými osobami prostredníctvom nestranného a nezávislého konania skupiny VÚB. Touto povinnosťou sa myslí skutočnosť, že spoločnosti patriace do skupiny VÚB budú pristupovať nanajvýš opatrne pri nadviazovaní obchodných vzťahov s politickými stranami a politicky angažovanými osobami.

- riadenie vzťahov s klientmi pôsobiacimi v oblasti zbrojárstva

V súvislosti so zachovávaním hodnôt a zásad vymedzených v Etickom kódexe je hlavným cieľom tejto politiky zamedziť, aby sa VÚB banka a jej dcérske spoločnosti podieľali na financovaní činností a transakcií týkajúcich sa výroby zbrojného vybavenia ako aj obchodovania s týmto vybavením pre vojenské účely.

- riadenie vzťahov s klientmi pôsobiacimi v rizikových oblastiach podnikania (riziko odvetvia)

Klienti a potenciálni klienti, ktorí pôsobia v nižšie uvedených odvetviach/oblastiach podnikania, sú v rámci skupiny VÚB považovaní za rizikových:



- zmenárne,
  - záložne,
  - bary, nočné kluby, kasína,
  - herne s viac než 3 hracími automatmi,
  - bezpečnostné agentúry,
  - sex shopy a distribútori pornografie,
  - agentúry vymáhajúce dlhy,
  - maklérske spoločnosti,
  - stávkové kancelárie,
- riadenie vzťahov s klientmi a transakcií z/do rizikových krajín (riziko krajiny).

V zmysle požiadaviek záväznej regulácie a predpisov Intesa Sanpaolo, za rizikových sú považovaní klienti a potenciálni klienti z vybraných krajín, rovnako ako aj všetky druhy transakcií a platieb z a do týchto krajín.

#### *Kódexy pre konkrétne oblasti*

VÚB banka sa zaväzuje dodržiavať aj iné kódexy definované pre konkrétne oblasti. Sú nimi:

- Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa,
- Európska dohoda o predzmluvných informáciách,
- Etický kódex pre úvery na bývanie (ESIS); v marci 2016 bol tento etický kódex nahradený reguláciou zákona č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie,
- Etický kódex reklamnej praxe.

VÚB banka, ako člen skupiny VÚB, sa v oblasti zodpovedného podnikania riadi pravidlami a politikami materskej spoločnosti Intesa Sanpaolo. Kompletné znenie záväzných predpisov nájdete na [www.vub.sk](http://www.vub.sk)  a [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com) .

## SPRACOVANIE DÔVERNÝCH ÚDAJOV A OCHRANA KLIENTOV

### *Spracovanie dôverných údajov*

Súkromie klienta si vážime a ochraňujeme ho. S dôvernými údajmi našich klientov nakladáme v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení s najväčšou obozretnosťou a zásadne s ich vedomím a súhlasom. Na stránke [☞](#) zverejňujeme a priebežne aktualizujeme zoznam tretích strán, ktorým sme poskytli údaje o klientoch:

- Zoznam sprostredkovateľov VÚB v oblasti spracúvania osobných údajov klientov a osôb, ktorým sú poskytnuté osobné údaje tvoriace bankové tajomstvo,
- Zoznam tretích strán a príjemcov, ktorým sú poskytované a sprístupňované osobné údaje klientov a údaje tvoriace bankové tajomstvo.

Intenzívne sa pritom pripravujeme aj na nový právny rámec, ktorý prináša Všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov č. 2016/679 (tzv. GDPR).

Tému súkromia užívateľov našich webových stránok považujeme za zásadnú. VÚB banka preto transparentne a v súlade so zákonnými požiadavkami spracúva tzv. cookies v rozsahu a na účel, ktoré uvádza vo svojom dokumente Zásady spracúvania cookies vo VÚB, a.s., (Cookies policy), ktorý je dostupný na stránke [☞](#).

### *Ochrana klienta pri poskytovaní platobných služieb*

VÚB banka pokračuje v uplatňovaní účinných opatrení smerujúcich k lepšej informovanosti klientov pri poskytovaní platobných služieb v súvislosti s implementáciou „PSD“ (Payment Services Directive) na Slovensku prostredníctvom Zákona o platobných službách. Zároveň prostredníctvom interných vzdelávacích aktivít ďalej prehľbuje vedomosti vlastných zamestnancov tak, aby pri praktickom využívaní platobných služieb bol zaručený čo najvyšší komfort klientov.

### *Ochrana klienta pri finančnom sprostredkovaní*

VÚB banka zosúladiť svoju činnosť s požiadavkami zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov tak, aby poskytla klientom zákonom požadovanú ochranu. V záujme zabezpečenia vyššej ochrany práv klientov sa VÚB banka pri finančnom sprostredkovaní usiluje pristupovať ku každému z nich ako k neprofesionálnemu klientovi. Základné informácie o finančnom sprostredkovaní, o produktoch, ktoré sú jeho predmetom a o viazaných a podriadených finančných agentoch, s ktorými VÚB banka spolupracuje, uverejňujeme na svojich internetových stránkach.

### *Ochrana klienta pri poskytovaní spotrebiteľských úverov*

VÚB banka poskytuje spotrebiteľské úvery v súlade so zákonom č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

### *Ochrana investora (MiFID)*

VÚB naďalej poskytuje najvyššiu možnú ochranu nielen retailovým klientom, ale aj klientom zaradeným do vyššej kategórie profesionálnych klientov. VÚB banka prijala a neustále zdokonaľuje viaceré opatrenia smerujúce k ochrane investorov a riešeniu ich podnetov. Základom tejto právnej úpravy je smernica o finančných trhoch, tzv. „MiFID“ (Markets in Financial Instruments Directive), implementovaná do Zákona o cenných papieroch. Naši klienti majú na internetovej stránke banky k dispozícii dokumenty, ktoré im pomôžu lepšie pochopiť finančné nástroje a poskytovanie investičných služieb. V súvislosti s implementáciou smernice č. 2014/65/EU (tzv. „MiFID II“) a nariadenia č. 600/2014 (tzv. „MiFIR“) banka intenzívne pracuje na zosúladení svojich procesov a produktového portfólia s náročnými požiadavkami, ktoré táto legislatíva prináša.

## POLITIKA PREDCHÁDZANIA KONFLIKTU ZÁUJMOV

VÚB banka sa zaväzuje, že sa vyhne konfliktu medzi súkromnými záujmami svojich zamestnancov a záujmami banky. Zamestnanci sú povinní podniknúť požadované opatrenia, aby sa konfliktu záujmov vyhli. V prípade vyskytnutia sa takéhoto konfliktu ho zamestnanci vyriešia v prospech banky. Zamestnanci nesmú nikdy využívať svoje prepojenie s bankou na presadzovanie osobných záujmov alebo svojím konaním poškodiť povest' banky, ani využívať svoje postavenie alebo dôverné informácie na uprednostnenie uchádzača o zamestnanie v banke, alebo osoby, ktorá chce s bankou nadviazať obchodný vzťah. Banka pravidelne vyhodnocuje implementované opatrenia a postupy pri predchádzaní, minimalizácii a riešení možného konfliktu záujmov. VÚB banka implementovala opatrenia na minimalizáciu vzniku externého konfliktu záujmov pri ekonomických aktivitách zamestnancov a pri transakciách medzi bankou a zamestnancom, resp. osobou blízkou zamestnancovi. Zamestnanci by mali konzultovať so svojim nadriadeným svoje pracovné činnosti mimo hlavného zamestnania alebo zapojenie sa do obchodných aktivít. Banka nemá námietky voči tomu, aby sa zamestnanci zapájali do mimopracovných aktivít ako dobrovoľníci alebo inak za predpokladu, že takáto činnosť nebráni vo výkone pravidelnej práce pre banku alebo neodporuje interným pravidlám banky a skupiny Intesa Sanpaolo.

VÚB tiež uplatňuje a dodržiava osobitné opatrenia proti vzniku konfliktov záujmov v oblasti investičných služieb. Ich hlavným cieľom je predchádzanie konfliktom záujmov, prípadne zvládnutie nevyhnutných konfliktov záujmov tak, aby VÚB banka zabránila vzniku rizika poškodenia záujmov klientov. Tieto opatrenia sú sledované a pravidelne sa vyhodnocuje ich účinnosť. V súvislosti s výskytom možného konfliktu záujmov VÚB banka vyhlasuje, že povahu a zdroj konfliktu klientom oznámi pred poskytnutím investičnej služby alebo pred výkonom činnosti a v prípade ich poskytnutia alebo vykonania uprednostní vždy záujmy klientov pred vlastnými. V prípade konfliktu záujmov medzi samotnými klientmi zaistí rovnaké a spravodlivé zaobchádzanie so všetkými dotknutými klientmi.

## BOJ PROTI PRANIU ŠPINAVÝCH PEŇAZÍ A TERORIZMU

V boji proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu postupujeme v súlade so slovenskou, ako aj európskou legislatívou a zabezpečujeme ochranu svojich klientov, ako aj banky samotnej. V bankovom sektore sme partner pre Spravodajskú jednotku Finančnej polície (FIU – Financial Investigation Unit), ktorá operatívne prehodnocuje nami reportované znaky správania sa klienta, a tiež pod stálym dohľadom regulujúceho orgánu Národnej banky Slovenska.

Vo vzťahu ochrany banky pred praním špinavých peňazí a financovaním terorizmu sme čoraz aktívnejší a venujeme tejto oblasti väčšiu pozornosť. Nechceme ani len nepriamo podporovať tieto negatívne javy tým, že umožníme finančné toky prostredníctvom našich produktov, služieb alebo v akejkol'vek súvislosti s bankou. Z týchto dôvodov dodržiavame striktné nastavené interné pravidlá na predchádzanie praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu formou detekcie neobvyklých obchodných operácií. Za týmto účelom má banka vypracovaný a implementovaný vlastný Program činnosti proti legalizácii príjmov z prania špinavých peňazí a proti financovaniu terorizmu vychádzajúci z/zo:

- slovenskej legislatívy,
- európskej legislatívy,
- medzinárodných odporúčaní FATF, odporúčaní Bazilejského výboru pre bankový dohľad, Wolfsbergských zásad, dokumentu US Patriot Act,
- skupinových pravidiel Intesy Sanpaolo v oblasti prania špinavých peňazí, ako aj voči rizikovým subjektom a krajinám.

Zvýšenú povinnú starostlivosť (Customer Due Dilligence) aplikujeme v zmysle platnej legislatívy, pričom zohľadňujeme rizikový profil jednotlivých klientov.

V rámci organizačnej štruktúry má banka definovaný odborný útvar zodpovedný za implementáciu, realizáciu a koordináciu činností súvisiacich s ochranou pred zneužitím banky pre účely prania špinavých peňazí a financovania terorizmu, podriadený priamo zástupcovi generálneho riaditeľa. Útvar je zodpovedný aj za detekciu neobvyklých obchodných operácií a spoluprácu s príslušnými regulátormi a zabezpečuje monitorovanie všetkých finančných operácií v zmysle požiadaviek zákona a medzinárodnej legislatívy. Súčasťou činnosti tohto útvaru je aj vyhodnocovanie transakcií zahraničného platobného styku v reálnom čase, a tak v prvom stupni zabraňujeme spojeniu bankového sektora a sankcionovanej alebo rizikovej osoby/krajiny.

## ZÁKAZ DISKRIMINÁCIE

VÚB banka na všetkých úrovniach a vo vzťahu ku všetkým svojim partnerom dodržiava princípy nediskriminácie, ktoré sú pevne zakotvené v našom Etickom kódex a systéme hodnôt. Jednou z hodnôt VÚB je „Podporujeme rovnosť – Zaväzujeme sa, že z nášho konania vylúčime akúkoľvek diskrimináciu a že budeme rešpektovať rozdiely na základe pohlavia, veku, rasy, vierovyznania, politického názoru, účasti v odboroch, jazykových schopností alebo postihnutia.“ Viac informácií o uplatňovaní nájdete v kapitole *Zamestnanci* [↗](#).

## KORUPCIA A PODVODNÉ KONANIA

Banka vytvorila špecializovaný útvar, ktorý je súčasťou divízie Riadenia rizík a zaoberá sa odhaľovaním podvodov a korupcie, pričom úzko spolupracuje hlavne s odborom Vnútorného auditu a vnútornej kontroly a odborom Compliance. Všetci zamestnanci banky sú informovaní o interných etických normách a princípe nulovej tolerancie a majú prístup k základným informáciám o krokoch, ktoré je potrebné vykonať v prípade akéhokoľvek podozrenia z korupcie alebo podvodu. Keďže banka má eminentný záujem o odhaľovanie korupcie a podvodov, proaktívne implementovala tzv. Whistle Blower Policy. Do tejto politiky banka implementovala v roku 2016 aj požiadavky zákona č. 307/2014 Z. z. o niektorých opatreniach súvisiacich s oznamovaním protispoločenskej činnosti v platnom znení.

Banka nezakrýva zistené prípady korupcie a podvodov pred svojimi zamestnancami, ale naopak, rozhodla sa informovať a vzdelávať svojich manažérov, aby neustále zdokonaľovali svoju prácu a eliminovali nedostatky a chyby v tejto oblasti v budúcnosti. Z tohto dôvodu sú manažéri informovaní o niektorých prípadoch, ktoré sa vyskytli v minulosti.

Všetci novoprijatí zamestnanci retailovej siete majú v rámci úvodných školení špeciálnu prednášku o rizikách podvodu a korupcie, kde sú upozornení na typické znaky rizikového správania. Hlavným cieľom tejto vzdelávacej aktivity je zvýšiť prevenciu a znížiť výskyt takýchto prípadov.

### *Jasne definovaný postoj a zásady*

VÚB banka plní a zaviazala sa plniť vysoké morálne a etické štandardy, ktoré sú postavené na jasne deklarovaných zásadách. O týchto zásadách boli informovaní všetci zamestnanci banky rôznymi formami (distribúované brožúry, interná kampaň, zverejnenie na intranete). Zásady sú nasledovné:

- Banka vyžaduje, aby všetci zamestnanci jednali čestne, bezúhonne a chránili zdroje a informácie vo svojom pracovnom prostredí alebo za ktoré sú zodpovední.
- Banka sa zaviazala zabezpečiť, aby riziko podvodu a korupcie bolo zredukované na čo najnižšiu úroveň.
- Tieto zásady sa vzťahujú na všetky neobvyklé prípady zahrňujúce ako zamestnancov tak aj externých konzultantov, dodávateľov, zmluvných partnerov a/alebo akúkoľvek inú tretiu stranu v obchodnom vzťahu s touto organizáciou.
- Všetci zamestnanci sa musia rozhodovať samostatne v súlade so záujmom banky. Nesmú konať s cieľom získať finančnú alebo inú materiálnu výhodu pre seba, svoju rodinu alebo blízkych.

### *Nulová tolerancia*

VÚB banka jasne proklamuje svoj zásadný princíp nulovej tolerancie ku korupcii a k podvodom. Všetci zamestnanci banky sú informovaní o nasledovných princípoch:

- Banka nebude akceptovať žiadnu formu podvodného alebo korupčného konania, preto bude každý prípad dôsledne prešetrený a budú z neho vyvedené príslušné opatrenia.
- Každá účasť na podvode alebo pokuse o podvod bude viesť k prepusteniu a prípadnému trestnému stíhaniu.
- Potrebné vyšetrovanie bude uskutočnené bez ohľadu na vzťah predmetnej osoby k tejto organizácii, pracovnej pozícii alebo dĺžke pracovného pomeru.

---

## Opatrenia na znižovanie korupcie a podvodov

### Vnútorý kontrolný systém

Banka má vo svojich procesoch zabudované rozličné kontrolné mechanizmy tak, aby maximálne znižovala riziko korupcie a podvodu. Banka stanovuje nutnosť kontrolného mechanizmu v každom procese, pri ktorom hrozí riziko korupcie a podvodu (napr. verifikácie rozhodnutí, kontrola 4 očí, riadenie prístupových práv a pod.). Vnútorý kontrolný systém sa skladá z troch úrovní: štatutárnej, výkonnej a kontrolnej.

### Vnútorý audit

Banka má vytvorený útvar Vnútorného auditu a vnútornej kontroly, ktorý je nezávislým dohliadajúcim orgánom (útvar je priamo podradený dozornej rade banky, nie predstavenstvu). Jednou z jeho hlavných úloh je preverovanie funkčnosti vnútorného kontrolného systému, dodržiavanie externej a internej legislatívy vrátane Etického kódexu banky, preverovanie zlyhaní kontrolných systémov a podozrení na interný podvod.

Útvar vnútorného auditu a vnútornej kontroly v roku 2016 preveril vnútorý kontrolný systém vo všetkých firemných pobočkách, v približne polovici retailových pobočiek a taktiež vykonal viacero špecializovaných auditov, ktoré súviseli s rizikom interných podvodov a korupcie. Rovnako boli preverené všetky kľúčové procesy v banke vybrané na základe každoročne pripravovanej mapy rizík. Na základe identifikovaných rizík v rámci jednotlivých auditov banka okamžite prijala nápravné opatrenia a nastavila pravidelný monitoring takýchto oblastí a v prípade potreby informovala príslušné štátne orgány.





**Naši partneri**

## Klienti

Klienti sú jedným z našich najdôležitejších partnerov, a preto stoja v centre našej pozornosti a sú našou prioritou. Nezáleží na tom, či je klient jednotlivец alebo veľká firma, ku každému pristupujeme rovnako zodpovedne a profesionálne.

Stratégia v starostlivosti o klientov stojí na troch pilieroch:

- rozvoj retailového bankovníctva,
- rozvoj segmentu stredných a malých firiem,
- zvyšovanie kvality služieb, zdokonaľovanie procesov, inovácie produktov a distribučných kanálov banky.

Cieľom je:

- byť pre našich klientov voľbou číslo jeden,
- byť silnou, stabilnou a bezpečnou bankou,
- zvyšovať profitabilitu v súlade s trvalou udržateľnosťou a zodpovedným podnikaním.

### NAŠI KLIENTI

Na konci roku 2016 mala VÚB banka **1 135 457** klientov (vrátane pobočky v Prahe).

	2016	2015	2014
Individuálni klienti	1 124 993	1 192 207	1 216 568
Firemní klienti	10 464	10 597	11 470
<b>Spolu</b>	<b>1 135 457</b>	<b>1 202 804</b>	<b>1 228 038</b>

### INDIVIDUÁLNI KLIENTI

Ťažisko nášho záujmu leží v retailovom bankovníctve, kde poskytujeme služby vyše 1,1 miliónom klientov:

- občanom – fyzickým osobám,
- malým podnikateľom a živnostníkom,
- pracujúcim v slobodnom povolání,
- mimovládny organizáciám.

Pre túto klientelu si v mnohých oblastiach bankovníctva stále udržiavame významné postavenie na trhu. Uvedomujeme si dôležitosť klientskej bázy, a preto sme od roku 2016 začali uplatňovať tzv. *segmentový prístup*, kde sa cieľnými aktivitami zameriavame na budovanie dlhodobého a pozitívneho vzťahu s klientmi.

- Pri štandardných klientoch sa pozeráme na ich potreby počas celého životného cyklu a stávame sa sprievodcom, ktorý dokáže nájsť riešenia na každodenné problémy.
- K affluentným klientom pristupujeme prostredníctvom osobného bankára, ktorý poskytuje poradenstvo a profesionálny prístup pri správe klientovho majetku.
- Podnikatelia a malé firmy získavajú v našej banke partnera v podobe špecialistu pre podnikateľov, ktorý poskytuje riešenia na rôzne otázky vyskytujúce sa pri podnikaní.

#### Individuálni klienti – členenie podľa veku

	2016	2015	2014
0 – 25	290 261	157 917	168 530
26 – 40	222 287	337 631	350 849
41 – 60	462 642	409 000	416 372
> 61	149 803	287 659	280 817

Priemerný vek klienta VÚB v roku 2016 bol 46,01 roka, teda približne rovnaký ako v predchádzajúcom období.

#### Individuálni klienti – priemerný vek

	2016	2015	2014
	46,01	46,38	45,89

Priemerná dĺžka vzťahu klienta s bankou v roku 2016 bola 12,15 roka, čo je mierny pokles oproti predchádzajúcemu obdobiu.

#### Individuálni klienti – priemerná dĺžka obchodného vzťahu

	2016	2015	2014
	12,15	12,78	12,07

#### Individuálni klienti – členenie podľa dĺžky obchodného vzťahu s bankou

	2016	2015	2014
Menej ako 1 rok	66 798	67 119	75 823
2 – 4 roky	119 767	125 455	141 365
5 – 7 rokov	133 626	143 077	154 210
8 – 10 rokov	134 130	145 815	163 182
Nad 10 rokov	670 672	710 741	681 988

### FIREMNÍ KLIENTI

Významný segment vo VÚB banke predstavujú firemní klienti. Poskytujeme im naše služby spojené s profesionálnym a osobným prístupom v 32 firemných pobočkách po celom Slovensku. Využívame lokálne znalosti spojené s medzinárodným know-how, a ponúkame produkty, ktorých účelom je prispievať k trvalej udržateľnosti životného prostredia. Našími klientmi sú:

- malé a stredné firmy,
- veľké firmy,
- mestá a obce,
- poľnohospodári,
- vlastníci bytov a nebytových priestorov, ktorí sú spravovaní správcom alebo spoločenstvom vlastníkov bytov (SVB).

### MUNICIPALITY (SAMOSPRÁVY)

VÚB banka je dlhodobým a silným partnerom aj v segmente samospráv, ktorým ponúka celý rad špecializovaných produktov ako sú kontokorentné, revolvingové či investičné úvery z produktového radu Samospráva. Významne sa podieľame na spolufinancovaní projektov podporených z fondov EÚ zameraných na rozvoj infraštruktúry miest, obcí a regiónov. Úvery svojím nastavením ponúkajú optimálne a flexibilné riešenie pre všetky aktuálne programové výzvy EÚ fondov, ktoré sú v súčasnosti prevažujúcou formou financovania investičných aktivít samospráv.

## BLIŽŠIE KU KLIENTOM

### POBOČKOVÁ SIŤ

VÚB banka poskytuje na Slovensku svoje produkty a služby v druhej najväčšej sieti retailových pobočiek. K 31. 12. 2016 bolo klientom k dispozícii 232 obchodných miest.

#### Počet obchodných miest

	2016	2015	2014
Retailové pobočky	189	193	196
Hypotekárne centrá	11	11	11
Magnifica centrá	8	0	0
Firemné pobočky	23	32	32
Praha	1	1	1
<b>Spolu</b>	<b>232</b>	<b>237</b>	<b>240</b>

Všetky pobočky VÚB banky a ich obchodné miesta sú klientom k dispozícii 5 dní v týždni. V každom krajskom meste je klientom k dispozícii aspoň jedna pobočka otvorená 7 dní v týždni a 10 hodín denne. V roku 2016 bolo takýchto obchodných miest 21 (20 retailových pobočiek a 1 Magnifica centrum).

Usilujeme sa, aby naše pobočky boli ľahko prístupné pre ľudí so zdravotným znevýhodnením.

Všetky novovzniknuté predajné miesta majú bezbariérový prístup a pri rekonštrukcii starších dbáme na to, aby bol takýto prístup vybudovaný.

#### Počet pobočiek s bezbariérovým prístupom



## KONTAKTNÉ CENTRUM

Kontaktne centrum pokračovalo aj v roku 2016 v naplňaní stratégie banky byť klientom na blízku prostredníctvom moderného elektronického bankovníctva. Klient si vyberá, akým spôsobom chce s bankou komunikovať. Operátori sú pripravení pomôcť klientom prostredníctvom telefónu, e-mailu, web chatu alebo Facebooku.

Služby Nonstop bankingu poskytujú klientom nielen 24-hodinovú podporu, a možnosť realizovať aktívne transakcie a operácie, ale klienti si môžu priamo počas hovoru s operátorom služby *Kontakt* tiež požičať peniaze rýchlo a jednoducho vo forme predschváleného úveru či uzatvoriť rôzne typy poistenia. To všetko bez návštevy pobočky a bez tlačenia papierovej dokumentácie, čím klientom šetríme čas a náklady. Medziročné obchodné výsledky Kontaktného centra VÚB banky (19% nárast požiadaviek klientov a 8 800 uzavretých obchodov) potvrdzujú, že tento spôsob predaja je klientmi vítaný.

Okrem priameho predaja sme klientom v rámci aplikovania prístupu „service-to-sales“ sprostredkovali viac ako 12 000 obchodných stretnutí na našich pobočkách, a tak prispeli k zrealizovaniu ďalších nových obchodov.

## BANKOMATY

VÚB banka sa počtom bankomatov zaraďuje na druhé miesto v rámci Slovenska. K 31. 12. 2016 mala VÚB banka 575 bankomatov.

#### Počet bankomatov



V roku 2016 sme rozšírili počet bankomatov s vkladovým modulom. Umiestnené sú v samoobslužných zónach a okrem štandardného výberu hotovosti umožňujú klientom urobiť aj vklad bankoviek nezávisle od otváracích hodín pracoviska. Sú nainštalované prevažne na pobočkách vo veľkých obchodných centrách a na tých pobočkách, v ktorých klienti realizujú veľké počty vkladov.

Rok	2016	2015	2014
Počet bankomatov s možnosťou vkladu	18	11	5

## POS PLATBNÉ TERMINÁLY

Na Slovensku každoročne rastie počet platobných terminálov podporujúcich bezkontaktnú technológiu, ktorá umožňuje rýchlo a bezpečne zaplatiť za tovary a služby. VÚB banka okrem toho na svojich termináloch po dohode s vybranými obchodníkmi umožňuje realizovať aj doplnkové služby, ako je platba faktúr alebo dobíjanie predplatných SIM kariet mobilných operátorov. Za celý rok 2016 realizovali držiteľia platobných kariet v sieti platobných terminálov VÚB banky transakcie s obratom 966 mil. eur.

#### Pokrytie bezkontaktnými terminálmi VÚB banky

Rok	2016	2015	2014
Percento z počtu terminálov VÚB	73	63	42

Pokračuje trend presunu transakcií od v minulosti obľúbených bankomatov práve v prospech bezhotovostných platieb realizovaných cez platobné terminály alebo cez internet, kde sa v roku 2016 realizovalo už 74 % z celkového počtu kartových transakcií.

#### Bezhotovostné platby

Rok	2016	2015
Percento z celkového počtu platieb	74	66

## BEZPEČNOSŤ

### BEZPEČNOSŤ A OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Ochrana dôverných informácií a súkromia klientov je pre nás samozrejmosťou. Všetky informácie a doklady o klientoch, ktoré nie sú verejne prístupné, najmä informácie o obchodovaní s bankou a o stavoch na účtoch, sú predmetom bankového tajomstva.

### BEZPEČNOSŤ V POBOČKÁCH

Všetky pobočky VÚB banky sú v súlade s príslušnými právnymi predpismi vybavené kamerovým systémom a ďalšími zabezpečovacími prostriedkami. Základným pravidlom bezpečnosti je, že ochrana životov a zdravia klientov a zamestnancov má vždy prednosť pred ochranou majetku.

### DIGITÁLNA BEZPEČNOSŤ

VÚB banka sa venuje osvete v oblasti digitálnej bezpečnosti a neustále posilňuje povedomie svojich klientov ohľadom rizík a podvodov, s ktorými sa môžu stretnúť v on-line prostredí pri uskutočňovaní finančných transakcií. Zároveň pravidelne vydáva bezpečnostné návody ako sa chrániť pred pokusmi podvodníkov.

### BEZPEČNOSŤ BANKOMATOV

Na zvýšenie bezpečnosti je na bankomatoch nasadená anti-skimmingová ochrana, ktorá bráni skopírovaniu údajov z magnetického prúžku karty. Všetky nové bankomaty sú už tiež vybavené kamerovým systémom.

## DIALÓG SO ZÁKAZNÍKMI


Uvedomujeme si, že nielen čísla, grafy, objemy, ale aj kategória „spokojnosť klienta“ sú meradlom a základom nášho úspechu. Jej podstatou je kvalitný servis a snaha o neustále zlepšovanie na základe komunikácie a spätnej väzby.

### STAROSTLIVOSŤ O KLIENTOV A RIEŠENIE PODNETOV

Uvedomujeme si, že spokojnosť klienta je meradlom a základom nášho úspechu. Od roku 2008 sa tejto problematike vo VÚB banke venuje samostatný odbor. Cieľom odboru *Starostlivosť o klientov* je zisťovať dôvody nespokojnosti klientov a iniciovať návrhy zmien s cieľom zvýšiť a posilniť spokojnosť a lojalitu klientov. Na základe spätnej väzby od klientov a jej analýzy sa snažíme dosiahnuť zmeny v procesoch, parametroch produktov, predajných a popredajných službách a tiež v komunikácii s klientmi. Snahou odboru je zároveň poskytovať efektívnu a konštruktívnu spätnú väzbu klientom i banke. Po konzultácii s odbornými útvarmi banky zároveň vypracovať zoznam úloh a opatrení a sledovať ich implementáciu k dosiahnutiu vytýčeného cieľa. Odbor Starostlivosť o klientov sa skladá z dvoch samostatných oddelení.

Oddelenie **Riešenie podnetov klientov** zabezpečuje v banke metodiku vybavovania reklamácií, žiadostí a sťažností retailových klientov, monitoruje a zabezpečuje ich vybavovanie. Na ich základe vypracováva akčné plány na zvyšovanie spokojnosti klientov.

V prípade, že klient chce VÚB banke predložiť podnet (žiadosť, sťažnosť alebo reklamáciu) môže tak urobiť jedným z nasledovných spôsobov:

- ústne alebo písomne na obchodných miestach – pobočkách banky,
- písomne na adrese: VÚB, a.s., oddelenie Riešenie podnetov klientov, Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava,
- telefonicky prostredníctvom služby Kontakt na telefónnom čísle 0850 123 000; zo zahraničia na telefónnom čísle +421 2 48 555 970,
- vyplnením kontaktného formulára na [www.vub.sk](http://www.vub.sk) .

#### Počet podnetov

	2016	2015	2014
	12 861	12 611	13 074

Spätná väzba od našich klientov býva pozitívna aj negatívna. Pochvala od klientov nás vždy poteší, a preto sme v banke vyvinuli iniciatívu, v rámci ktorej sústreďujeme všetky pozitívne reakcie na jednom mieste. Posielame ich aj priamo zamestnancovi, ktorého sa týka, jeho nadriadeným a zverejňujeme ich na firemnom intranete ako vzor a motiváciu. Nie všetky podnety od klientov však bývajú pozitívne. Všetky sťažnosti a reklamácie evidujeme a odpovedáme na ne v lehote v súlade s platnou legislatívou. Na základe riešenia a analýz tých menej príjemných podnetov bolo v rámci banky zmenených veľa procesov a interných nastavení. Preto sme veľmi vďační za každú spätnú väzbu od našich klientov. Napriek dobe moderných technológií 60 % klientov stále uprednostňuje osobný kontakt v pobočke.

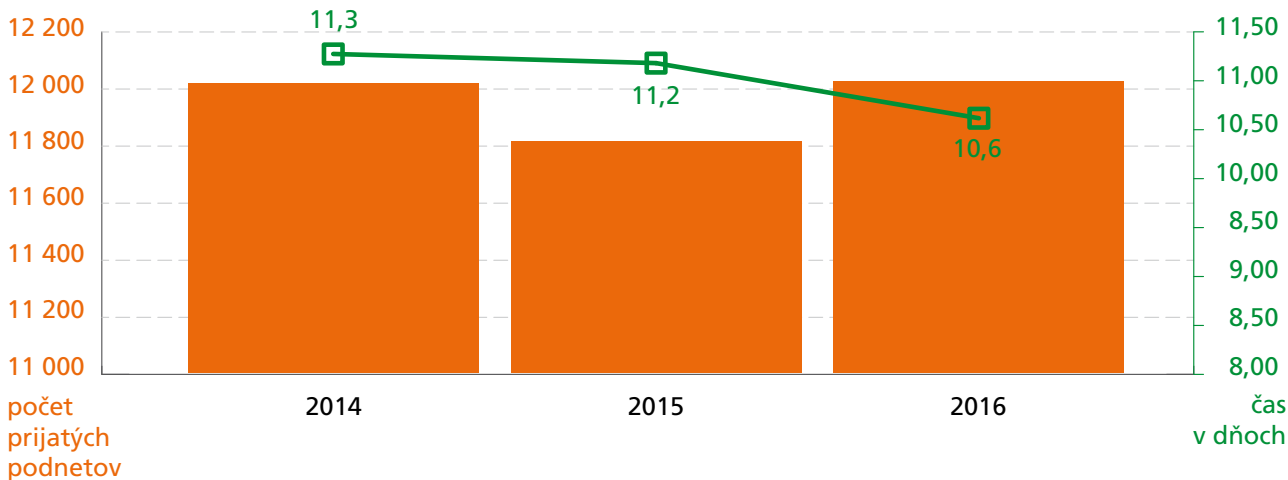
#### Vstupné kanály na prijímanie podnetov

	2016*	%	2015*	%	2014*	%
Pobočková sieť (osobne)	8 077	66,91	7 110	60,17	7 665	63,56
Kontaktné centrum (telefonicky)	3 383	28,02	4 138	35,02	3 862	32,03
Ústredie banky (písomne)	612	5,07	569	4,81	532	4,41

\* bez zarátania žiadostí

Priemerná doba riešenia podnetov vo VÚB banke v roku 2016 bola 10,6 dňa, teda menej ako v predchádzajúcich rokoch.

#### Vývoj počtu prijatých podnetov klientov (bez žiadostí) a čas ich riešenia



Niektoré podnety naši klienti adresovali priamo bankovej ombudsmanke Slovenskej republiky. V roku 2016 bolo 20 takýchto prípadov.

Najčastejšie sa podnety našich klientov týkajú reklamácií transakcií platobnými kartami či už prostredníctvom internetu, použitím bankomatu alebo platbou u obchodníka. Vzhľadom na celkový obrovský počet kartových transakcií uskutočňovaných denne je tento fakt očakávaný.

Oddelenie **Riadenie a integrácia kvality** zabezpečuje analýzu výsledkov získaných v prieskumoch spokojnosti, monitoring vývoja ukazovateľov spokojnosti, hodnotenie kvality retailových pobočiek, komunikuje s klientmi a odpovedá na ich hodnotenia.

## KLIENSKÁ SKÚSEŇ A JEJ MERANIE

Ako proklientsky orientovaná spoločnosť si uvedomujeme výsostné postavenie vnímania spokojnosti klientov pre následný úspech a rozvoj spoločnosti, a preto jej v súčasnosti venujeme náležitú pozornosť. Spätňú väzbu od klientov s ich spokojnosťou s nami zisťujeme viacerými formami:

## PRIESKUMY SPOKOJNOSTI


### NET PROMOTER SCORE

V roku 2016 bolo vo VÚB zavedené hodnotenie retailových pobočiek prostredníctvom metodológie *Net Promoter Score (NPS)*. Ide o meranie lojality klientov a súčasne metódu získania a použitia ich spätnej väzby, ktorej účelom je zvýšenie výkonnosti pobočky. Klienti sú kontaktovaní prostredníctvom kontaktného centra do 1 týždňa od návštevy pobočky. V prieskume sme oslovili 90 977 klientov. Z nich 48 582 klientov (53,40% úspešnosť vyplnenia tel. dotazníka) nám poskytlo spätňú väzbu a obraz o tom, ako vnímajú naše jednotlivé retailové pobočky. O dôležitosti vnímania spokojnosti klientov svedčí aj skutočnosť, že hodnoty NPS jednotlivých pobočiek sa stali súčasťou odmeňovacieho systému ich zamestnancov.

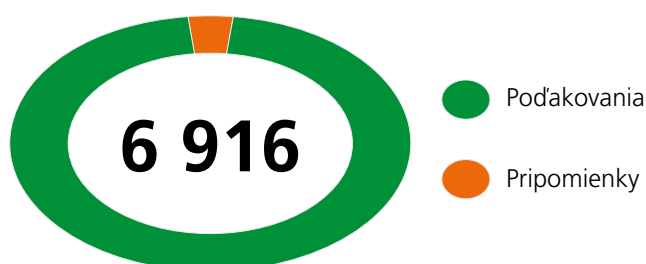
### BENCHMARK

V spolupráci s materskou spoločnosťou Intesa Sanpaolo boli v roku 2016 realizované dva prieskumy merania spokojnosti retailových klientov (Benchmarkový prieskum a Interný prieskum). V Benchmarkovom prieskume klienti 5 bánk (VÚB banka, Slovenská sporiteľňa, Tatra banka, ČSOB, Prima banka Slovensko) hodnotili spokojnosť s bankovými produktmi a službami. V Internom prieskume, ktorý nasledoval 4 mesiace po benchmarkovom, sme oslovovali už len klientov VÚB (celkovo 1 495 klientov). Výsledné NPS 17,3 predstavuje v porovnaní s minulosťou nižšiu hodnotu.

### STAFFINO

Staffino je aplikácia určená pre smart telefóny (tiež je možné zanechať spätňú väzbu aj priamo cez webovú stránku ) , prostredníctvom ktorej klienti zanechávajú pozitívnu spätňú väzbu, ale tiež pripomienky na naše pobočky, zamestnancov a produkty. Na každú jednu spätňú väzbu odpovedáme klientom do 24 hodín (v rámci pracovných dní). Po úspešnej pilotnej prevádzke v roku 2015 sme v roku 2016 zapojili do hodnotenia prostredníctvom tejto aplikácie všetky retailové pobočky. Túto novú možnosť ako nám dať spätňú väzbu využilo 4 037 klientov, ktorí zaslali 6 916 hodnotení. Z nich bolo 96,6 % pochvál a poďakovaní. Klienti vyzdvihovali hlavne profesionalitu našich zamestnancov, ich ochotu a ústretový prístup.

*Celkový počet hodnotení prostredníctvom aplikácie Staffino*





## TÝŽDEŇ KLIENTOV

V roku 2016 sme pokračovali v úspešných aktivitách z uplynulých rokov. Stalo sa už peknou a milou tradíciou, že v septembri sme pre klientov zorganizovali „Deň klientov“, ktorý oslavujeme v rámci celej medzinárodnej skupiny Intesa Sanpaolo. Avšak jeden deň je málo na to, aby sme všetkým klientom stihli povedať ĎAKUJEME za to, že nás inšpirujú, motivujú, a že nám dôverujú. Preto sme sa v roku 2016 rozhodli venovať klientom celý týždeň. Počas tohto týždňa boli pre klientov pripravené aj špeciálne výhody na vybrané produkty a prekvapenia v podobe malých darčiekov. Klienti mali tiež možnosť zapojiť sa do súťaže o atraktívne ceny. Každý klient, ktorý nás počas tohto týždňa ohodnotil prostredníctvom aplikácie Staffino, bol zaradený do žrebovania o zaujímavé ceny.

## HODNOTENIE POBOČIEK

Od roku 2006 sme zaviedli systém odmeňovania pobočiek na základe prísnych kvalitatívnych parametrov. V rámci týchto kritérií nesledujeme objem predaných produktov, ale parametre týkajúce sa kvality obsluhy klientov a kvality predaja, poradenstva a kvalifikovanej pomoci klientovi. Pomáha nám to identifikovať problémové miesta jednotlivých pobočiek a pracovať na neustálom zlepšovaní sa. Naším cieľom je určiť silné a slabé stránky pobočky, spôsob zvýšenia kvality konkrétnej pobočky, a teda aj rastu počtu spokojných klientov.

## ZODPOVEDNÉ PRODUKTY A SLUŽBY

VÚB banka venuje pozornosť neustálemu vývoju nových produktov a inováciám aktuálnych produktov a služieb. Usiluje sa maximálne vychádzať klientom v ústrety a šetriť ich čas.

## EFEKTÍVNEJŠIE PROCESY

V roku 2016 sa nám podarilo výrazne zjednodušiť procesy obsluhy klientov na pobočkách. Zaviedli sme digitálne spracovanie, čím sa nám podarilo výrazne znížiť administratívnu časť aktivít na pobočkách.

Do praxe sme uviedli zásadu *Tlačíme len to, čo musíme*. Klienta sa pýtame, akou formou chce obdržať nepersonalizované dokumenty (napr. obchodné podmienky, cenník) a osobne ho presvedčame, aby využíval elektronické cesty ako Internet banking alebo e-mail.

Výrazne sme zrýchlili vydávanie rôznych bankových potvrdení: klient ich dostane na vyžiadanie hneď na pobočke a nemusí čakať niekoľko dní/týždňov.

Podstatne sme skrátili čas potrebný na blokovanie ukradnutých/stratených platobných kariet: klient vybaví na pobočke svoju požiadavku za 1-2 minúty namiesto pôvodných 20-40 minút.

Zvýšili sme kompetencie riaditeľov pobočiek v oblasti obchodných výnimiek a posilnili tak kompetentnosť pobočky voči klientovi a zrýchlili proces spracovania jeho požiadavky.

## PRODUKTY KTORÉ ZÍSKALI ODBORNÉ OCENENIA

Odborné ocenenia od kartových spoločností MasterCard, Visa a Zlatá minca:

### **MasterCard – Produkt roka 2016**

V roku júli 2016 VÚB banka priniesla na trh jedinečné bezkontaktné firemné kreditné karty MasterCard, ktoré oddeľujú firemné výdavky od súkromných a pri firemných umožňujú jednoduchú a detailnú kontrolu. Majitelia kreditnej karty *MasterCard Business World* navyše získavajú späť automaticky až 0,5 % z každej platby kartou, nezáleží na tom, či platia v kamennom obchode alebo na internete. K firemným kreditným kartám MasterCard Business World alebo MasterCard Business Gold klient automaticky dostane aj ELITE kartičku, ktorej výhody ocení hlavne na cestách. Držiteľovi karty zabezpečí bezplatný vstup do VIP letiskových salónikov na medzinárodných letiskách vo Viedni a v Prahe, a spolu s držiteľom môžu vstupovať do salónika aj jeho spolucestujúci.

### **MasterCard – Most effective marketing campaigns 2016**

Počas celého roka 2016 VÚB banka pripravovala aktivity pre držiteľov platobných kariet. Jednalo sa o kampane, ktoré mali za cieľ podporiť používanie platobných kariet doma alebo v zahraničí, a zároveň klientom priniesli pri platbe kartou dodatočný benefit či už vo forme odmeny za nákup, zľavy od obchodníka alebo možnosti zapojiť sa do súťaže.

Za iniciatívu a kampane pripravované na držiteľov kreditných kariet MasterCard počas celého roka 2016 získala VÚB ocenenie *MasterCard Most effective marketing campaigns 2016*.

### Visa – Best Issuer 2016

Na konci roka 2016 si VÚB banka prevzala aj cenu od spoločnosti Visa a to v kategórii Best Issuer (Najlepší vydavateľ platobných kariet) za rok 2016. VÚB má momentálne vydaných viac ako 750 tis. platobných kariet s logom Visa, medzi ktoré patria aj inovatívne produkty ako sú platobná nálepka a mobilné platby cez aplikáciu Wave2Pay.

## MODERNÉ BANKOVNÍCTVO S VÚB

Zmyslom inovácií je zjednodušiť život klientovi a priniesť mu služby, ktoré budú užitočné.

### DIGITAL SALES 2016

Online svet neobchádza ani bázu našich klientov – držíme krok s modernou spoločnosťou a rastúcou konkurenciou prostredníctvom sprístupnenia ponuky ďalších produktov a služieb v internetovom a mobilnom bankovníctve (úverové produkty, investície) a zjednodušovaním procesov pri získavaní produktov online. Keďže dbáme na zvyšujúce sa požiadavky našich klientov a rešpektujeme ich náročnosť v súčasnej rýchlej dobe, pozitívny vzťah s klientmi udržiavame aj riešeniami, ktoré bez ohrozenia bezpečnosti zjednodušujú prácu klientov s ich peniazmi pri vykonávaní platieb či transakcií. Neustále vyvíjame pre našich klientov inovatívne produkty a rozširujeme možnosti mobilného a internetového bankovníctva sprístupňovaním množstva funkcionalít, ktoré klientovi uľahčujú správu financií a umožňujú kontrolovať záväzky.

V roku 2016 sme úspešne rozbehli nasledovné iniciatívy:

- online predaj produktov a služieb,
- digitalizácia siete pobočiek (wifi, SignPady, tablety),
- nastavenie bezpapierových procesov pri predaji a transakciách,
- zjednodušenie autentifikácie pri komunikácii s Kontaktným centrom,
- vybudovanie siete Magnifica centier pre affluentných klientov,
- rozšírenie kompetencií v oblasti investovania a zaistenia,
- vybudovanie siete kompetenčných centier v rámci segmentu Small business,
- implementácia nového CRM nástroja pre relevantnú a efektívnu komunikáciu s klientmi,
- produktové vylepšenia,
- vytvorenie segmentových servisných modelov (modelov obsluhy pre ciele prácu s klientom z rôzneho segmentu),
- reorganizácia retailovej obchodnej siete a vytvorenie nových kompetencií.

### WIFI PRIPOJENIE

V roku 2016 sme dosiahli kompletne internetové pokrytie na všetkých pobočkách. Každá pobočka VÚB je označená na vstupných dverách nálepkou „Free WiFi“. Návštevníci sa môžu pripájať na internet jednoducho, rýchlo a bezplatne môžu surfovať po internete, kým čakajú na vybavenie. Na VÚB WiFi sa v roku 2016 denne pripojilo vyše cca 500 návštevníkov, čo za celý rok tvorí 72 684 ľudí, ktorí presurfovali viac ako 6,6 TB dát. Ďalšie výhody:

- klienti si priamo na pobočke môžu stiahnuť, nainštalovať a vyskúšať naše mobilné aplikácie,
- zamestnanci majú možnosť klientom ukázať, ako naše digitálne bankovníctvo funguje v praxi,
- zvyšovanie spokojnosti našich klientov na pobočkách, zlepšovanie našich služieb.

### ID SCANNER

VÚB banka v roku 2016 na 6 pobočkách spustila pilotný projekt skenovania dokumentov prostredníctvom ID scannerov. ID scanner uľahčuje prácu pobočkovým pracovníkom, nakoľko nie je potrebné prepisovať všetky údaje z OP do systémov banky. ID scanner načíta všetky údaje a automaticky ich vloží do systémov. Má v sebe zabudovanú funkcionalitu overovania pravosti dokumentov, čím znižuje pravdepodobnosť akceptácie falšovaných dokumentov. Pracovníci pobočiek tak šetria čas a majú možnosť udržiavať bližší kontakt s klientom.

## SIGNPADY

Zavedenie SignPadov je súčasťou stratégie VÚB banky s cieľom zefektívňovať procesy zavádzaním moderných digitálnych trendov, minimalizovať papierovú byrokraciu, a tiež vo veľkej miere šetriť životné prostredie. SignPad je zariadenie podobné tabletu, ktoré je umiestnené na pracovisku predajcu a slúži na digitálne podpisovanie dokumentov. Po podpise klient dostane dokumentáciu v elektronickej podobe priamo do svojho Internet bankingu. Prostredníctvom SignPadu je možné klientom poskytnúť aj všetky typy bezúčelových úverov, VÚB Účet, kreditné karty a povolené prečerpanie.

Ku koncu roka 2016 boli SignPady nainštalované na 129 pobočkách v počte 734 kusov. Každý týždeň sa prostredníctvom týchto zariadení uzatvorilo približne 35 % zo všetkých obchodov. SignPady okrem predajnej funkcionality plnia aj vzdelávaciu a marketingovú funkciu, pretože klienti majú možnosť získať viac informácií o bankových službách a produktoch.

Používanie SignPadov výrazne šetrí aj životné prostredie. Napríklad pri klasickom predaji bežného účtu bolo potrebné vytlačiť (spolu pre banku a klienta) až 100 strán dokumentov. V roku 2016 VÚB banka predala cez SignPady 1 883 bežných účtov, čo predstavuje až 188 300 ušetrených strán papiera.

*376 ušetrených 500 stranových balíkov papiera. To sú asi tri veľké dospelé stromy.*



## BEZKONTAKTNÉ TECHNOLOGIE

V roku 2016 VÚB banka pokračovala s vydávaním kariet s bezkontaktnou technológiu, ktorá zvyšuje komfort a rýchlosť platieb. Doposiaľ banka pre klientov vydala viac ako 755 000 bezkontaktných kariet.

*Počet vydaných bezkontaktných kariet VÚB banky*

Rok	2016	2015	2014
Počet bezkontaktných kariet	755 070	677 286	528 981
Percento z celkového počtu kariet	60	52	41

## MOBILNÉ PLATBY CEZ APLIKÁCIU WAVE2PAY

Trend digitalizácie na Slovensku napreduje a my naň nadväzujeme rozširovaním ponuky špičkových a bezpečných možností vykonávania platieb. Ide o mobilnú debetnú platobnú kartu. Je súčasťou mobilnej aplikácie **Wave2Pay** a jej držiteľovi umožňuje realizovať nákupy tovarov a služieb prostredníctvom mobilného telefónu. Klientom ponúka inovatívny, rýchly a pohodlný spôsob platenia za tovary a služby. Aplikácia Wave2pay zmenila smartfóny klientov VÚB a umožnila im platiť jednoduchým priložením telefónu k čítačke POS terminálu. Je to rýchly, jednoduchý, moderný a čo je najdôležitejšie, bezpečný spôsob platby.

Ku koncu roka 2016 bolo vydaných viac ako 6 000 mobilných kariet, ktoré umožňujú mobilné platby cez aplikáciu Wave2Pay.

## PLATOBNÁ NÁLEPKA

Klienti VÚB banky môžu platiť mobilom, aj keď ich telefón túto technológiu nepodporuje. Stačí si požiadať o vydanie platobnej nálepky VISA Inspire Wave 2 Pay, ktorú si klient nalepí napríklad na svoj smartfón alebo kľúčenkú a môže ňou platiť za tovary a služby všade tam, kde sú akceptované bezkontaktné platby.

Na konci roka 2016 sme mali viac ako 33 000 držiteľov platobných nálepiek.

## ONLINE PREDAJ KREDITNÝCH KARIET

Novinkou pre našich, ale aj nových klientov (doterajších neklientov banky) bolo spustenie online predaja kreditnej karty – bez potreby návštevy pobočky. Čoraz viac klientov preferuje práve takýto „nákup“ a zriadenie služieb alebo produktov. Klienti si vedľa jednoducho požiadať o vydanie kreditnej karty z pohodlia domova.

## ONLINE BANKOVNÍCTVO = INTERNET A MOBIL BANKING

Elektronické kanály Internet a Mobil banking sú dostupné pre všetky typy počítačov a mobilných zariadení, či už ide o smartfón alebo klasický mobilný telefón s internetovým prehliadačom bez ohľadu na typ operačného systému. Klientom poskytujú vysoký užívateľský komfort, moderný dizajn, nové funkcionality a zaujímavé novinky. Okrem klasických funkcií ako je zadanie platby, prehľad o svojich príjmoch a výdavkoch na účtoch, pohyboch na platobných kartách a ostatné informácie o svojich bankových produktoch, ponúkame klientom možnosť zriadiť si online bez návštevy pobočky viaceré produkty.

- Cez Internet banking je možné otvoriť si VÚB Účet do pár minút. Sporiaci účet je dokonca možné zriadiť si jednoducho aj cez mobilnú aplikáciu VÚB Mobil Banking. V prípade, že má klient záujem o povinné zmluvné poistenie alebo sa chce poistiť pre prípad dlhodobej práceneschopnosti, vie si tieto poistenia zriadiť takisto online cez Internet banking.
- Klienti s kreditnou kartou MasterCard už môžu zadávať prevod zo svojej karty na ľubovoľný bankový účet, takže majú prostriedky z karty kedykoľvek k dispozícii.
- V mobilnej aplikácii sme klientom uľahčili zadávanie prevodov a platenie faktúr pomocou QR kódov. Aplikácia ponúka funkciu generovania platobného QR kódu, ktorý obsahuje údaje pre platbu alebo možnosť nahráť obrázok QR kódu do mobilnej aplikácie, čím sa údaje na platbu automaticky doplnia do platobného príkazu. Na úhradu faktúr im tak úplne stačí ich mobilné zariadenie.

Počet klientov využívajúcich online bankovníctvo stále narastá, o čom svedčia aj tieto údaje:

- viac ako 60 % našich klientov používa na správu svojich financií elektronické kanály,
- 30 % užívateľov digitálneho bankovníctva sa prihlasuje cez mobil,
- počet aktívnych užívateľov aplikácie VÚB Mobil Banking sa za rok 2016 zdvojnásobil.

## PERSONALIZÁCIA KANÁLOV ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

Naše online bankovníctvo sa snažíme čo najviac prispôbiť potrebám klientov a reagovať na ich podnety a pripomienky. Preto pribudli funkcie, ktoré im umožnia upraviť si elektronické kanály podľa svojich predstáv. Po kategorizácii transakcií na účte pribudlo v Internet bankingu zatriedenie platieb kreditnou kartou do platobných kategórií s možnosťou vytvoriť si vlastné kategórie. Ďalšou inováciou je možnosť vybrať si v pohyboch na účte, ktoré stĺpce chce klient zobrazovať a v akom poradí. Vďaka tomu každý vidí len tie údaje, ktoré potrebuje.

## E-VÝPISY

Jednou z aktivít v oblasti zjednodušenia bankových procesov je doručovanie výpisov klientom elektronickými kanálmi. Pre uľahčenie prechodu klientov z papierových výpisov na výpisy, ktoré sú dostupné v elektronickej podobe, sme koncom roka v Internet bankingu priniesli funkciu, ktorá im jedným klikom nastaví doručovanie výpisov do Internet bankingu a zároveň zruší všetky papierové výpisy. Za 2 mesiace túto funkciu využilo viac ako 40 000 klientov. Popri ekologickosti riešenia je hlavnou výhodou pre klientov to, že majú kedykoľvek dostupné výpisy, ktoré sú plnohodnotným daňovým dokladom a stačí im k tomu počítač s pripojením na internet.

## JEDNODUCHŠIA AKTUALIZÁCIA KONTAKTNÝCH ÚDAJOV

V prípade, že klient zmenil svoje telefónne číslo, e-mailovú adresu alebo sa presťahoval, vie si tieto údaje zmeniť v Internet bankingu naraz jedným klikom pre všetky svoje produkty a služby. Klienti tak majú zjednodušenú a zrýchlenú aktualizáciu svojich kontaktných údajov v banke.

## FINANČNÁ INKLÚZIA

VÚB banka myslí aj na zraniteľné alebo rôzne znevýhodnené skupiny obyvateľov. Medzi produkty vyvinuté špeciálne pre týchto klientov patrí napríklad *Senior konto*, charitatívna karta *Dobrý anjel*, zvýhodnené úvery a účty pre študentov alebo *Flexihypotéka pre mladých*.

VÚB banka priniesla v roku 2016 svojim klientom nasledujúce zodpovedné produkty a služby:

## PRODUKTY PRE SENIOROV

### SENIOR KONTO

Je to účet pre klientov v dôchodkovom veku so zvýhodneným balíkom služieb. Je prispôsobený ich potrebám a požiadavkám a ponúka všetko, čo dôchodca potrebuje k bežnému účtu: platobnú kartu zadarmo, zvýhodnený poplatok za vedenie účtu, platby u obchodníkov platobnou kartou zadarmo, službu Internet banking, pravidelný výpis z účtu – poštou, bezplatné zadávanie trvalých príkazov a inkás. Okrem toho sme vlni tejto kategórii klientov prispôsobili i cenu za jednotlivé produkty.

## PRODUKTY PRE MLADÝCH

V roku 2016 VÚB banka ponúkala pre mladých niekoľko druhov zvýhodnených produktov a služieb.

### VÚB ÚČET PRE MLADÝCH

Jedným zo spôsobov ako naučiť dieťa narábať s peniazmi je otvorenie účtu. K nemu môže dieťa a študent získať všetky moderné služby. Okrem Internet bankingu je aj v tejto vekovej kategórii veľmi populárny Mobil banking. Samozrejmosťou je vydanie platobnej karty s možnosťou bezkontaktnej platby alebo platby na internete. Účet môžu mať rodičia neustále pod kontrolou. Vedenie účtu pre deti a študentov je bezplatné, čím sa snažíme sprístupniť tento produkt čo najširšej skupine klientov v tejto kategórii a podporiť tak ich finančnú gramotnosť.

V roku 2016 sme v rámci uvedenia Účtu pre mladých pripravili aj veľkú letnú súťaž o 1 500 bezplatných 3-mesačných prístupov na Spotify Premium. Klientom sme postupne komunikovali 5 súťažných krokov, prostredníctvom ktorých sme ich učili využívať rôzne bankové služby súvisiace s VÚB účtami. Za každú jednu splnenú úlohu dostali aj odmenu od našich partnerov v rámci tejto kampane (napr. 20% zľavu na nákup na [www.zoot.sk](http://www.zoot.sk) alebo 0,5 l nápoj k menu v Subway-i zadarmo). Súčasťou kampane bola séria vtipných videí, ktoré mládeži skečmi približovali bežné bankové služby.

### HYPOTÉKA PRE MLADÝCH

Zvýhodnená, dotovaná hypotéka pre mladých do 35 rokov, ktorí potrebujú investovať do kúpy, výstavby, rekonštrukcie alebo modernizácie nehnuteľnosti. Výhodou tohto produktu je nižšia splátka, nižší úrok a možnosť získať vyšší úver. Nárok na úrokové zvýhodnenie platné po dobu prvých päť rokov od poskytnutia hypotéky mali tí, ktorí zarábali v priemere do 1 153 eur brutto. Výška zvýhodnenia je 3%, z čoho 2% dotuje štát a 1% banka. Okrem finančnej úspory umožňuje hypotéka pre mladých znížiť splátky na polovicu alebo odložiť splátky istiny po dobu dvoch rokov pri narodení dieťaťa.

V roku 2016 bolo poskytnutých vyše 5 000 zvýhodnených hypoték pre mladých v objeme vyše 330 miliónov eur.

*Hypotéky pre mladých*

Rok	2016	2015	2014
Objem poskytnutých úverov v EUR	334 473 396	271 723 487	220 000 000
Počet poskytnutých hypoték	5 051	4 389	4 000

**PODPORA TRETIEHO SEKTORA****DOBRÝ ANJEL**

Debetná charitatívna karta Maestro *Dobrý anjel*. Pol percenta z platieb uskutočnených kartou Dobrý anjel ide na konto neziskovej organizácie, ktorá pomáha onkologickým pacientom a rodinám s ťažko chorými deťmi. Tieto peniaze nedaruje majiteľ karty, ale VÚB banka v jeho mene. Príjemcami pomoci zo systému bolo 7 739 rodín. (viac v kapitole Komunita)

Rok	2016	2015	2014
Počet vydaných kariet Dobrý Anjel	46 257	40 267	36 797
Príspevok od VÚB v eurách (% z uskutočnených platieb kartami klientov) *	306 757	385 573	315 981

\* V rokoch 2014 a 2015 bol príspevok od VÚB banky vo výške 1 % z uskutočnených platieb. V roku 2016 bol príspevok od VÚB banky znížený na 0,5 % z uskutočnených platieb (na základe Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2015/751 z 29. 4. 2015 o výmenných poplatkoch za platobné transakcie viazané na kartu).

Dlhoročnú spoluprácu banky s neziskovou organizáciou Dobrý anjel sme v roku 2016 rozšírili o viaceré formy pomoci cez Internet banking. Klienti majú možnosť zriadiť si zaokrúhľovanie svojich platieb na celé 1 euro v prospech Dobrého anjela alebo si zriadiť trvalý príkaz na účet Dobrého anjela. Rovnako si tiež vedú cez Internet banking požiadať o debetnú platobnú kartu, s ktorou banka v mene klienta prispieva pri každej platbe na účet Dobrého anjela. (viac v kapitole Komunita)

**PODPORA PODNIKANIA**

Podnikať na Slovensku nie je vôbec jednoduché. To dosvedčí takmer každý podnikateľ alebo živnostník. Pre svoj podnikateľský rozvoj, ale aj na bežný chod svojho biznisu potrebuje vstupný kapitál. Odvodové zaťaženie je vysoké, domôcť sa zaplataenia faktúr je niekedy náročné, a ak sa k tomu pridruží kúpa, rekonštrukcia alebo modernizácia výrobných zariadení, podnikateľ si jednoducho potrebuje požičať. Začínajúci podnikatelia a živnostníci to majú pri vybavovaní úveru ešte ťažšie. Svoje podnikanie nemajú ešte rozbehnuté, chýba im stabilný príjem a musia banku presvedčiť, že ich podnikateľský zámer bude v budúcnosti ziskový. VÚB banka podporuje podnikanie, a preto ponúka možnosť vybrať si z niekoľkých druhov úverov, ktoré sú určené pre podnikateľov a malé firmy.

**NOVÁ SLUŽBA PRE KLIENTOV – PODNIKATEĽOV**

Nová forma vkladu hotovosti na pobočke cez jednorazový bezpečnostný obal- safebag, ktorý klientom umožňuje odovzdanie hotovosti bez zbytočného čakania na pobočke a bez triedenia hotovosti. S hotovosťou môže klient okamžite disponovať.

**PROFI ÚVER PRE ZAČÍNAJÚCICH PODNIKATEĽOV**

Profi úver je bankový produkt určený predovšetkým pre malých a stredných podnikateľov a na podporu start-upov. Má zjednodušený proces schvaľovania a predkladania dokladov a poskytuje sa vo výške min. 1 600 eur a maximálne 332 000 eur. Služí na financovanie podnikateľských potrieb bez nutnosti preukazovať účel poskytnutých peňazí, vyžaduje minimálne množstvo dokumentov, žiadosť je posúdená už do 24 hodín od predloženia dokladov a klient má možnosť zvoliť si aj poistenie schopnosti splácať úver. V roku 2016 VÚB banka poskytla Profi úvery v celkovom objeme takmer 135 miliónov eur.

Rok	2016	2015	2014
Objem poskytnutých úverov v EUR	134 635 341	125 894 210	109 358 302

## PROFI ÚVER S FINANČNÝM RUČENÍM

Pre začínajúceho podnikateľa, ktorý vie dokladovať požadované zabezpečenie, je možné poskytnúť *Profi úver s finančným ručením*. Ide o bezúčelový úver s maximálnou dobou splatnosti až na 8 rokov, ktorý zabezpečí financovanie prevádzkových alebo investičných podnikateľských potrieb klienta. Je poskytovaný bez dokladovania príjmu a bez minimálnej doby podnikania v splátkovej alebo kontokorentnej forme. Na vybavenie postačuje žiadosť a doklady preukazujúce zriadenie záložného práva. Finančné zdroje použité ako ručenie nemusia byť vo vlastníctve podnikateľa, často býva vlastníkom napríklad rodinný príslušník.

## PODNIKATEĽSKÁ ÚVEROVÁ LINKA

Existujúci klienti VÚB využívajúci podnikateľský účet majú od roku 2016 jednoduchšiu situáciu. Už po 6 mesiacoch využívania účtu im banka poskytne predschválenú *Podnikateľskú úverovú linku*. Výška predschváleného úveru sa odvíja od obrátov na účte a aj využívania ďalších produktov a služieb banky. Vďaka nej má klient možnosť získať prakticky okamžite finančné zdroje na rozvoj svojho podnikania od 1 600 eur do 70 000 eur bez predkladania akýchkoľvek finančných dokladov. Úver je poskytovaný v splátkovej alebo kontokorentnej forme s dobou splatnosti až na 5 rokov.

## PODNIKATEĽSKÁ INVESTIČNÁ LINKA

Klientom zároveň banka ponúka aj tzv. *Podnikateľskú investičnú linku* až do výšky 50 000 eur, ktorá predstavuje predschválený lízingový limit. Tento limit je možné využiť na financovanie motorového vozidla, strojov, prístrojov a technológií.

## PROFI ÚVER

Je vhodný na financovanie krátkodobých a strednodobých prevádzkových podnikateľských potrieb klienta v súvislosti s rastom podnikateľských aktivít. Je bezúčelovým úverom, ktorý je možné poskytnúť až do výšky 170 000 eur vo forme kontokorentného alebo splátkového úveru s dobou splatnosti až na 5 rokov. Žiadosť je posúdená už do 24 hodín od predloženia dokladov.

V roku 2016 VÚB banka poskytla Profi úvery v celkovom objeme vyše 142 miliónov eur.

Rok	2016	2015	2014
Objem poskytnutých úverov v EUR	142 405 830	125 894 210	109 358 302

## PROFIHYPO ÚVER

Pre účely investičného financovania klientom banka môže poskytnúť Profihypo úver, ktorý je zabezpečený nehnuteľnosťou v maximálnej výške 500 000 eur s dobou splatnosti až na 20 rokov.

- Profihypo účelový úver s predložením finančných výkazov – slúži na investíciu do nehnuteľného majetku určeného na podnikanie, hmotného a nehmotného majetku, splatenie existujúcich úverov. Zároveň je možné použiť 30 % z výšky poskytnutého úveru bez dokladovania účelu úveru.
- Profihypo účelový bez predloženia finančných výkazov – je určený pre vybraných klientov, napr. profesionálne komory.
- Profihypo bezúčelový s predložením finančných výkazov – slúži na financovanie krátkodobých prevádzkových potrieb, ako aj strednodobé, resp. dlhodobé investičné potreby s rastom podnikateľských aktivít.

## FLEXI ÚVER PRE POĽNOHOSPODÁROV

Podnikanie v poľnohospodárstve je odlišné od iných druhov podnikania, hlavne čo sa týka sezónnosti, získavania platieb za tovar, či podpory rôznych činností z prostriedkov Európskej únie. Vyžaduje špeciálny prístup a produkty šité na mieru. *FLEXI úver pre poľnohospodárov* vychádza farmárom v ústrety a slúži na preklopenie obdobia medzi potrebou financovania prevádzkových nákladov potrebných na vykrytie zvýšených finančných potrieb hlavne v období zakladania úrody a zberových prác a vyplatením dotácií z Poľnohospodárskej platobnej agentúry. VÚB dokonca umožňuje farmárom predfinancovať až dve dotačné obdobia. Tento typ úveru je vhodný aj na financovanie pôdy, nákup poľnohospodárskej pôdy na výrobné účely, financovanie agrotechniky a technológií.

## FLEXI PÔDA

VÚB banka ponúka klientom, ktorí chcú podnikáť na vlastnej pôde investičný úver *FLEXI pôda*. Je to investičný úver na nákup poľnohospodárskej pôdy, ktorý farmári môžu využiť na nákup poľnohospodárskej pôdy s výhodou flexibilných spôsobov splácania, napríklad, vždy v čase vyplácania dotácií z Poľnohospodárskej platobnej agentúry, či možnosťou refundácie.

## FINANCOVANIE PROJEKTOV S PODPOROU ŠTRUKTURÁLNYCH FONDÓV EÚ

Poskytovaním preklenovacích úverov (predfinancovanie) ako aj investičných úverov (spolufinancovanie) VÚB banka aktívne spolupracuje pri realizácii investičných zámerov podnikateľských subjektov s podporou finančných prostriedkov z EÚ. Preklenovacie úvery sú určené na financovanie výdavkov klienta pred vyplatením nenávratného finančného príspevku. Účelom investičných úverov je poskytnutie zdrojov na zabezpečenie povinnej minimálnej miery spolufinancovania projektu zo strany klienta.

## PODPORA START – UPOV

VÚB banka podporuje začínajúcich podnikateľov a start-upy aj inými spôsobmi ako je poskytnutie konkrétnych bankových produktov či služieb. Najvýznamnejšími formami podpory je priama spolupráca, poskytnutie know-how a poskytnutie grantov či finančných darov určených na vzdelávanie pre začínajúcich podnikateľov. V roku 2016 sme podporili:

- **Impact HUB**

Impact HUB je medzinárodná platforma coworkingov zameraná na podporu inovatívnych a spoločensky prospešných nápadov. Podporuje začínajúcich podnikateľov, spoločensko-prospešné projekty a vzdelávanie v oblasti podnikateľských zručností.

### **Zvyšujeme počet aktívnych žien v podnikaní na Slovensku**

Vďaka našej podpore organizoval Impact Hub pre aktívne ženy celoročný vzdelávací cyklus prednášok *Business Women Workshops* a sériu jednorazových individuálnych poradenstiev na vopred určené biznisové témy *Business Clinic*.

Líderky začínajúcich podnikateľských nápadov a zmysluplných komunitných aktivít, ale aj študentky a po vzdelaní túžiace dámy absolvovali sériu 22 workshopov zameraných na získanie praktických zručností v oblasti marketingu, online komunikácie, manažmentu a IT. Súčasťou série bol aj dvojdnový workshop *Rails Girls*, na ktorom sa 60 dievčat a žien naučilo vytvoriť webové aplikácie od štádia konceptu až po kódovanie, a tým viac spoznať web ako platformu pre ich nápady.

*Business Clinic* je séria úspešného mentoringového formátu, počas ktorého získali projekty one-to-one odborné poradenstvo od expertov z oblasti práva, účtovníctva, marketingu a online komunikácie.

V rámci obidvoch formátov sme umožnili získať nové praktické skúsenosti ihneď aplikovateľné na projekt či rozbiehajúci sa biznis vyše 300 účastníčkam, čím sme prispeli k lepšiemu podnikateľskému prostrediu na Slovensku akceptujúcemu ženy ako podnikateľky.

## INOVOVANÉ PRODUKTY – SLUŽBA ZÁKAZNÍKOM

### **MAGNIFICA – NOVÝ SERVISNÝ MODEL PRIVÁTNEHO BANKOVNÍCTVA**

Do nového, prémiového segmentu sú zaradení retailoví klienti, ktorí sú v starostlivosti špecializovaných osobných bankárov. Servisný model Magnifica klientom prináša balíček nadštandardných personalizovaných služieb a vychádza v ústrety ich finančných potrebám.

Obsluha je poskytovaná klientom v nadštandardných pobočkách, tzv. *Magnifica centrách*, ktoré sme otvorili vo všetkých krajských mestách na Slovensku. Od klasickej pobočky sú Magnifica centrá odlišené komfortným a diskrétnym prostredím, rýchlymi samoobslužnými zónami či príjemnou čakacou zónou s dennou tlačou a prístupom na internet. Pre Magnifica klientov sme pripravili v každej oblasti špeciálne bankové produkty: zaujímavý bežný účet, debetné či kreditné karty s množstvom výhod, špeciálne podielové fondy či hypotéky a pôžičky s výhodným úročením. Klientom sa snažíme prinášať najmodernejšie technológie, ktoré im umožňujú zjednodušať komunikáciu a mať prístup ku kvalitným a aktuálnym informáciám, ktoré sú potrebné na ich rozhodovanie sa vo svete financií. Cez digitálne kanály klientom poskytujeme prístup k ich portfóliám, aby boli vždy informovaní o ich vývoji a stave bez ohľadu na to, či je alebo nie je otvorená banka. Klientom okrem finančných služieb (investície do cenných papierov, finančných derivátov a investičného zlata) poskytujeme aj mnohé nefinančné služby. Tieto služby zahŕňajú daňové a právne poradenstvo, kde spolupracujeme s daňovými poradcami a audítormi nadnárodných spoločností. Ďalej je to art banking (obrazy, šperky, historické automobily) a taktiež služby concierge v plnom rozsahu.



Aktuálne je na Slovensku otvorených 8 Magnifica centier. Služby osobného bankára môžu klienti využívať aj v 24 *Magnifica pobočkách* v ďalších mestách. Ku koncu roka bolo v správe osobných bankárov 34 000 klientov a ďalších 50 000 prémiových klientov bolo v správe ostatných pobočkových pozícií.

### **Privátne bankovníctvo**

Certifikovaný osobný bankár sa prispôsobí časovým možnostiam klienta a dohodne si s ním stretnutie v konkrétnom termíne. Nastaví s klientom efektívny finančný plán a spozná jeho finančné potreby v každej životnej situácii, ktoré potom pomáha naplňať. Je s klientom v pravidelnom kontakte a včasne ho informuje o všetkom dôležitom ohľadom klientových financií, napr. ako získať z financií maximum prostredníctvom sporenia a investovania, či poradí ako čo najvýhodnejšie získať prostriedky na klientove bývanie či iné potreby. Klientom poskytujeme tzv. „otvorenú architektúru“ a teda produkty, ktoré sú „šité na mieru“. Požiadavky klientov sú vybavované aj telefonicky bez nutnosti navštívenia akejkoľvek pobočky. Taktiež klientom šetríme čas, ak sa potrebujú stretnúť mimo bankových priestorov. Vždy im vyjdeme v ústrety.

Najväčším prínosom služieb Privátneho bankovníctva je profesionalita, odbornosť, diskretnosť, flexibilita a ústretovosť. V nemalej miere je to aj úspora času klientov, keďže privátny bankár zabezpečuje sledovanie vývoja klientovho portfólia na dennej báze. Takýto servis je zo strany našich klientov vnímaný veľmi pozitívne.

### **VÚB ÚČET A VÚB ÚČET MAGNIFICA**

Za posledné roky sa správanie klientov bánk výrazne zmenilo. Klienti dnes požadujú produkty, ktoré sú užitočné a ich používanie je jednoduché. Chcú vedieť za čo platia, ale ešte viac vyžadujú odpoveď na otázku „čo za to mám“. Vo VÚB banke môžu vďaka benefítnemu programu ušetriť 50 % alebo až 100 % z ceny mesačného poplatku za vedenie účtu. V roku 2016 majú možnosť zriadiť si VÚB Účet prostredníctvom Internet bankingu z pohodlia svojho domova.

### **KREDITNÉ KARTY**

Vzhľadom na neustále sa meniace potreby našich klientov VÚB banka v roku 2016 pristúpila k zatraktívneniu benefitov spojených s kreditnými kartami.

- *Prevod z karty* – nová služba umožňuje držiteľom všetkých kreditných kariet MasterCard jednoducho prevádzať peniaze z ich kreditnej karty na akýkoľvek bežný účet prostredníctvom internet /mobil bankingu.
- *MasterCard Standard* – zmena ročného vernostného programu na mesačnú odmenu za platby, kedy je pri nákupe nad 300 eur klientovi vrátený mesačný poplatok. Súčasne pribudol nový benefit v podobe 1 % *money back* pri platbe kartou u internetového obchodníka.
- *MasterCard World* – v minulom roku prešiel zmenami aj program odmeny za platby a *money back* pre kreditnú kartu MasterCard World. Klient môže získať späť až 2 % z platieb v hoteloch a reštauráciách, 1 % z platieb na internete a 0,5 % zo všetkých ostatných platieb. Dokonca v deň narodenín získa klient navyše +4 % z platieb. Klienti môžu získať až 100 % zľavu z mesačného poplatku pri objeme platieb aspoň 500 €.

### **JEDNODUCHOSŤ A TRANSPARENTNOSŤ KOMUNIKÁCIE**

Záleží nám na tom, aby spolupráca klientov s našou bankou bola jednoduchá a komfortná. Transparentnosť je jednou z našich základných hodnôt, preto ako signatár *Etického kódexu bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa* našich klientov o všetkom informujeme maximálne otvorene. Poskytujeme im informácie o našich produktoch a službách prostredníctvom:

- zamestnancov,
- obchodných miest,
- informačných letákov,
- brožúr a príručiek pre používateľov,
- web stránok,
- sociálnych sietí.

## FINANČNÉ VZDELÁVANIE

Otázka finančného vzdelávania klientov i neclientov VÚB banky je stále aktuálna a dôležitá. Pre zvýšenie finančného povedomia každoročne pripravujeme nové projekty. V roku 2016 k existujúcim aktivitám pribudla edukácia v oblasti digitálneho bankovníctva *iPoradca*.

Je to vzdelávacia a podporná aktivita pre:

- zamestnancov – workshopy, newslettere, *iPoradca* vedomostná báza budovaná na intranete VÚB, vytvorenie príručky Digitálneho bankovníctva,
- klientov - *iPoradca* sekcia na web stránkach VÚB.

Cieľom je, aby sa klient, ktorý potrebuje poradiť s digitálnymi produktmi a službami, alebo pomôcť pri ich aktivácii a používaní, mohol rýchlo a ľahko dostať k potrebným informáciám.

V roku 2016 zároveň prebehol presun role *iPoradcov* (cca 200 dedikovaných zamestnancov s detailnou znalosťou digitálneho bankovníctva) na každého pobočkového zamestnanca, čím sa podarilo dosiahnuť vysoké percento aktívneho používania Internet a Mobil bankingu u VÚB zamestnancov (86 % využívanie Internet bankingu a 64 % využívanie Mobil bankingu).

## PROFESIJNÉ ZDRUŽENIA

Vo VÚB si vážime svojich klientov, a preto ponuku produktov a služieb prispôsobujeme ich potrebám a špecifickým požiadavkám. Usilujeme sa spoznať našich klientov čo najlepšie a diferencovať portfólio produktov tak, aby v maximálnej miere spĺňalo požiadavky našej klientskej základne. Jednou z foriem priblíženia sa klientovi, spolupráce a komunikácie je uzatváranie zmlúv s profesijnými združeniami (komorami a asociáciami). Záujmom VÚB banky je vytvoriť čo najintenzívnejšiu spoluprácu s profesijnými združeniami z hľadiska vzájomnej komunikácie, podpory činnosti marketingových aktivít a využitia bankových produktov a služieb ich členmi. Spolupráca je zameraná tak, aby produkty a služby banky boli pre členov profesijných združení čo najdostupnejšie. Preto sa aj našej web stránke nachádza *špeciálna sekcia pre profesijné združenia*.

Neustály rozvoj, dôveryhodnosť, spoľahlivosť a čestnosť sú hlavné hodnoty, ktoré uplatňujeme pri uspokojovaní potrieb členov profesijných združení. Medzi našich partnerov patria:

- Asociácia súkromných lekárov,
- Komora veterinárnych lekárov SR,
- Slovenská komora zubných lekárov,
- Slovenská lekárska komora,
- Slovenská živnostenská komora,
- ďalšie komory so špeciálnou ponukou.

Spolupráca s profesijnými združeniami a VÚB bankou trvá už 11 rokov.

V čom spočíva? Prečo je výhodné napr. pre *lekárov* mať svoje financie práve vo VÚB?

VÚB banka pripravila a pravidelne aktualizuje špeciálne produkty a zľavy pre členov Slovenskej lekárskej komory (SLK) – súkromných aj štátnych lekárov. Ide o produkty, ktoré sme vytvárali priamo na mieru, aby vyhovovali potrebám a špecifikám lekárov. Produkty sme pripravili v spolupráci so zástupcami SLK, ktorí nám tlmočili rôzne situácie, s ktorými sa súkromní aj štátni lekári stretávajú vo svojej praxi.

Štátni lekári môžu čerpať výhodné produkty z oblasti osobných financií, súkromní lekári navyše aj výhody pre podnikateľov. Prostredníctvom zvýhodnených úverov môžu financovať svoje bývanie, zariadenie a prevádzku ambulancie alebo čokoľvek, čo práve ako členovia profesijného združenia potrebujú. Pre mladých začínajúcich lekárov, ktorí idú do súkromnej sféry, ponúkame kontokorentný alebo splátkový Profiúver aj bez minimálnej doby podnikania.

V dlhodobom horizonte sa kontinuálne snažíme vybudovať pevné a trvalé vzťahy založené na vysokej úrovni odbornosti a kvality poradenstva pre všetky profesijné združenia. Zúčastňujeme sa konferencií, seminárov a podujatí, kde nás naši špecialisti pre podnikateľov reprezentujú a následne priamo na mieste komunikujú s členmi o ich potrebách, požiadavkách a možnostiach riešenia.

Teší nás, že v súčasnosti je v priemere 42 % členov zo zazmluvnených profesijných združení klientami VÚB. Daní klienti aktívne využívajú svoje zvýhodnenia ako členovia komory v súkromnej aj podnikateľskej oblasti. Naše zvýhodnené bankové produkty a služby neustále inovujeme tak, aby členom profesijných združení uľahčili, urýchlili a zmodernizovali ich podnikanie. Vďaka tomu, a tiež faktu, že sme bankou, ktorá má svoje obchodné miesta po celom Slovensku, sme presvedčení, že sme najlepšou voľbou pre našich klientov.

# Zamestnanci

## STRATÉGIA VO VZŤAHU K ZAMESTNANCOM

VÚB banka v roku 2016 reagovala na tlak na predaj a zlepšenie zákazníckeho povedomia o banke investíciou do rozvoja manažmentu, ktorý považujeme za kľúčový v naplňaní našej stratégie. Pokračovali sme v programe zameranom rozvoj hard a soft skills, ktorý vnímame v dnešnej dobe vysokej fluktuácie, nízkej nezamestnanosti a neustále meniaceho sa prostredia za kľúčové.

Aktivita začatá aj dokončená v 2016

Aktivita začatá v 2016 a pokračujúca v 2017

Plnenie cieľov	Stav
<p><b>Prieskum klímy</b></p> <p>V roku 2016 patrila realizácia prieskumu klímy, jeho vyhodnotenie, komunikácia výsledkov, nastavenie akčných plánov a ich naplňanie medzi hlavné aktivity odboru Ľudské zdroje a Organizácia. Pri činnostiach týkajúcich sa prieskumu bola nevyhnutná súčinnosť viacerých odborov. Prieskum bol zrealizovaný opätovne po dvoch rokoch. Poukázal na oblasti, v ktorých ako banka vidíme potenciál pre zlepšenie. V rámci prieskumu klímy sa ako najslabšími oblasťami ukázali spolupráca medzi tímami a top manažmentom spoločnosti, naopak ako silné stránky sa prejavili spolupráca v rámci tímu a vysoko pozitívne bolo hodnotenie priamych nadriadených, ktorí vedia stanoviť jasné ciele a zrozumiteľne ich komunikovať.</p> <p>Identifikované oblasti zlepšenia sa stali základom pre vytvorenie akčného plánu, v rámci ktorého sme bližšie definovali podoblasti a aktivity, na ktoré sa chceme v nasledujúcom období zamerať. Zostavenie akčných plánov prebehlo zdola nahor. Tým aktivitám, ktoré zamestnanci označili ako kľúčové, venujeme a budeme venovať najviac energie a pozornosti s cieľom dosiahnuť maximálne zlepšenie. Medzi tieto kľúčové aktivity patrí zjednodušenie a zmeny v rámci systému odmeňovania, flexibilné pracovné prostredie a aktivity zamerané na spoluprácu medzi útvarmi.</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Stážuj a pracuj</b></p> <p>Pre študentov vysokých škôl ponúkame možnosť zamestnať sa v rámci programu Stážuj a pracuj. Pre trainee program Stážuj a pracuj 2016/2017 bolo zverejnených 12 oblastí prostredníctvom známeho slovenského pracovného portálu, kde sa mohli prihlásiť študenti 4. a 5. ročníkov vysokých škôl. O program malo záujem vyše 60 uchádzačov, z toho boli vybraní 10 stážisti, ktorí spoznali prostredie a činnosti banky. Stážisti mali možnosť byť súčasťou oddelení Marketing, Audit, Ľudské zdroje, Úverové riziko, Štandardní a prémioví klienti, Administratívny a finančný dohľad. Program začína 3 mesačnou úvodnou stážou s vypracovaným adaptačným plánom na postupné zvládnutie úloh na konkrétnom útvaru. Ďalších 5 mesiacov je program zameraný na samostatne vykonávanú činnosť, zaradenie stážistov do denného pracovného prostredia útvaru. Program Stážuj a pracuj prináša aj mnohé výhody pre stážistov, ktoré sú zamerané na interné školenia ako sú time management, asertivita alebo efektívna komunikácia. Tým, ktorí nám ukážu svoju šikovnosť, ponúkame po skončení stáže možnosť uchádzať sa o pracovný pomer v banke.</p>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Prijímanie nových zamestnancov</b></p> <p>V roku 2016 sme zrealizovali približne 530 nástupov nových zamestnancov. Manažérske pozície v retailovej obchodnej sieti boli vo väčšine prípadov obsadené internými kandidátmi, ktorých pripravujeme na rolu manažera v programe <i>Manažérska lavička</i>. Ide o rozvojový program, ktorého cieľom je identifikácia, rozvoj a príprava budúcich manažerov ROS spomedzi zamestnancov a manažerov malých pobočiek. Do tohto programu bolo spolu zaradených 20 retailových kolegyň a kolegov. Pokračovanie Manažérskej lavičky predpokladáme aj v nasledujúcom roku.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>

Plnenie cieľov	Stav
<p><b>Výstupy zamestnancov</b></p> <p>V roku 2016 sa výstup zamestnancov zvýšil o 3 % v porovnaní s predchádzajúcim rokom, kedy dosiahol úroveň 15,7 % všetkých zamestnancov. Odchod 643 zamestnancov, z čoho bolo 464 žien a 179 mužov, sa neustále snažíme znižovať postupmi, ktoré uvádzame nižšie v tejto kapitole, nespoliehame sa iba na vonkajšie činitele všeobecne znižujúce fluktuáciu.</p>	□
<p><b>Stabilizačný a motivačný program</b></p> <p>V roku 2016 sme pokračovali v nominácii zamestnancov banky do programu <i>Kľúčových zamestnancov</i> s cieľom udržať fluktuáciu tejto cieľovej skupiny na želanej úrovni. Do tohto programu bolo nominovaných 10 % zamestnancov vrátane manažérov v jednotlivých kategóriách: talenty, kľúčoví zamestnanci a nástupníci. Týmto kolegom sme ponúkli viaceré rozvojových programov, ktoré boli zamerané na odborný a osobnostný rozvoj. Súčasťou tohto programu je aj rozvojový program <i>Manažérska lavička</i>, ktorý pripravuje spomedzi zamestnancov budúcich manažérov. V júni 2016 bol ukončený už druhý cyklus Manažérskej lavičky. Ku koncu roka bola vyhodnotená úspešnosť tohto programu na 60 %, t.j. 60 % všetkých účastníkov zaznamenalo kariérny rast v manažérskej línii počas alebo po ukončení rozvojového programu.</p>	■
<p><b>Nová vzdelávacia aplikácia VÚB Akadémia</b></p> <p>V roku 2016 sme implementovali nový informačný systém riadenia vzdelávania pod názvom <i>VÚB Akadémia</i>. Tento nový systém je postavený na moderných technológiách a oproti predchádzajúcemu systému je užívateľsky priateľskejší a intuitívnejší. Umožňuje prehľadné a jednoduché plánovanie a organizáciu vzdelávacích a rozvojových programov a tiež poskytuje priestor na realizáciu e-learningu, webinárov a ďalších onlinových foriem vzdelávania.</p>	□
<p><b>Zavedenie procesu certifikácie</b></p> <p>S cieľom zvýšiť profesionálnu úroveň špecialistov pobočkách sme, od októbra 2015 začali s certifikáciou. Certifikácia pozostáva z odbornej (testy) a skillsovej časti (modelové situácie), ktoré hodnotia celkovú profesionálnu úroveň špecialistu. V októbri a novembri 2015 boli certifikovaní všetci osobní bankári, v priebehu mája a júna 2016 prechádzali certifikáciou špecialisti pre podnikateľov a na jeseň prebehla certifikácia aj hypotekárnych špecialistov. Príležitosť na certifikáciu budú mať všetci špecialisti v približne 6-mesačných intervaloch, pričom získaný certifikát má platnosť 2 roky.</p>	■

## ŠTRUKTÚRA ZAMESTNANCOV

Väčšina našich zamestnancov sú ženy – v roku 2016 pracovalo v banke 72% žien z celkového počtu 3 439 zamestnancov. Tento nepomer v prospech žien vzniká najmä v pobočkách retailovej obchodnej siete, kde pracujú prevažne ženy.

### Štruktúra zamestnancov podľa typu pracovnej zmluvy

	2016	%	2015	%	2014	%
Doba neurčitá	2 826	82,18	2 916	84,38	2 952	84,51
Doba určitá	613	17,82	540	15,63	541	15,49

### Štruktúra zamestnancov podľa typu úväzku

	2016	%	2015	%	2014	%
Plný úväzok	3 408	99,10	3 435	99,39	3 482	99,69
Krátený úväzok	31	0,90	21	0,61	11	0,31

### Štruktúra zamestnancov podľa typu pozície a pohlavia

	%
Vyšší riadiaci pracovníci	1,66
Muži	1,31
Ženy	0,35
Strední a nižší riadiaci pracovníci	13,20
Muži	4,57
Ženy	8,64
Administratívni pracovníci	85,14
Muži	22,13
Ženy	63,01

### Štruktúra zamestnancov pobočiek podľa kategórie a pohlavia

	%
Riadiaci pracovníci	7,68
Muži	1,66
Ženy	6,02
Rodinní bankári	32,95
Muži	4,42
Ženy	28,53
Ostatní	9,86
Muži	1,13
Ženy	8,72

### Štruktúra zamestnancov podľa veku

	%
Menej ako 30 rokov	21,84
31 – 50 rokov	61,27
50 a viac rokov	16,89

## Štruktúra zamestnancov podľa vzdelania a pohlavia

	%
VŠ vzdelanie	56,03
Muži	20,65
Ženy	35,39
SŠ vzdelanie	41,29
Muži	6,51
Ženy	34,78
Iné	2,68
Muži	0,84
Ženy	1,83

## Štruktúra zamestnancov podľa priemerného veku

	vek
Muži	38,13
Ženy	40,49
Vyšší manažéri	42,32
Nižší manažéri	43,08
Nemanažéri	39,28

## Priemerná dĺžka pracovného vzťahu v rokoch

	Muži	Ženy	Spolu
2016	9,82	13,23	12,28
2015	8,69	11,14	10,45
2014	8,59	11,36	10,55
2013	8,32	11,09	10,37
2012	7,93	10,82	10,05

## Štruktúra zamestnancov podľa regiónu a pohlavia

	Muži	Ženy	Spolu
Bratislavský	653	934	1587
Banskobystrický	63	287	350
Košický	43	199	242
Nitriansky	38	213	251
Prešovský	48	244	292
Trenčiansky	45	181	226
Trnavský	30	193	223
Žilinský	43	225	268
<b>Spolu</b>	<b>963</b>	<b>2 476</b>	<b>3 439</b>

## Štruktúra zamestnancov podľa štátnej príslušnosti

	Muži	Ženy	Spolu
Slovensko	959	2 471	3 430
Maďarsko	0	1	1
Česko	3	4	7
Taliansko	1	0	1
<b>Spolu</b>	<b>963</b>	<b>2 476</b>	<b>3 439</b>

## Zamestnanci na rodičovskej dovolenke

Počet zamestnancov, ktorí majú nárok a čerpajú rodičovskú dovolenku	392
Muži	0
Ženy	392

## VÝSTUPY ZAMESTNANCOV

V porovnaní s predchádzajúcim rokom (15,7 %) boli výstupy zamestnancov na úrovni 18,7 %, čo predstavuje medziročné zvýšenie o 3 %. Celkovo odišlo 643 zamestnancov, z čoho bolo 464 žien a 179 mužov. Okrem vonkajších činiteľov sme sa snažili fluktuáciu znížiť aj ďalšími postupmi:

- vypracovávame adaptačný plán každého nového zamestnanca pri jeho nástupe,
- pravidelne sa stretávame s novými zamestnancami počas ich skúšobnej a adaptačnej doby,
- realizujeme motivačné rozhovory so zamestnancami po adaptačnej lehote so zámerom získať spätnú väzbu,
- zvyšujeme kvalitu náborových nástrojov pri kľúčových pozíciách,
- väčší dôraz kladieme na prácu s podriadenými v prípade koučingu manažérov,
- využívame koncept mentoringu, ktorý skvalitnil a urýchlil prípravu novoprijatých zamestnancov na ich budúci výkon práce; vďaka tomuto konceptu sa tiež znížila odchodovosť novoprijatých zamestnancov do 3 mesiacov od ich nástupu,
- uskutočňujeme prevenciu riešenia personálnych problémov prostredníctvom HR partnerov v regiónoch i na ústredí,
- realizujeme rozhovory pri ukončení pracovného pomeru, zisťujeme dôvody odchodov a následne pracujeme s týmito informáciami,
- zaviedli sme elektronický spôsob zaznamenávania a vyhodnocovania dôvodov odchodovosti, čo nám umožní lepšie a prehľadnejšie spracovávať získané informácie, a tiež pracovať na ich eliminovaní.

Výstupy podľa veku a pohlavia		%
<b>Spolu</b>	<b>643</b>	<b>18,70</b>
Muži	179	5,21
Ženy	464	13,49
<= 30	238	6,92
31 – 50	341	9,92
> 50	64	1,86

Výstupy podľa regiónu	Muži	Ženy	Spolu
Banskobystrický	13	73	86
Bratislavský	123	194	317
Košický	10	25	35
Nitriansky	3	32	35
Prešovský	5	43	48
Trenčiansky	7	26	33
Trnavský	9	34	43
Žilinský	9	37	46
<b>Celkový súčet</b>	<b>179</b>	<b>464</b>	<b>643</b>

## PRIJÍMANIE NOVÝCH ZAMESTNANCOV

Pravidlá, ktorými sa riadime pri náboře a prijímaní nových zamestnancov, sú založené na hodnotení individuálnych vedomostí, zručností a osobnostných predpokladov relevantných pre obsadzovanú voľnú pozíciu. Dbáme na dodržiavanie zásad nestrannosti a vyhýbame sa protekcii, zneužívaniu či diskriminácii. Pre záujemcov o zamestnanie máme na našej stránke sekciu „Kariéra“ [↗](#) s aktuálnym prehľadom voľných pracovných miest. V roku 2016 sme zrealizovali približne 530 nástupov nových zamestnancov.

Jedným z najdôležitejších zdrojov pri obsadzovaní voľných pozícií je samotná základňa zamestnancov VÚB. Voľné či novovytvorené pracovné miesta sú príležitosťou nielen pre externých kandidátov, ale rovnako ide o výzvu v kariérom raste pre interných zamestnancov.

Ako sa už stalo tradíciou, tak aj v roku 2016 sme sa venovali programu *Nájdí si svojho kolegu*. Cieľom tejto aktivity je zapojiť všetkých našich zamestnancov do hľadania a odporúčania kandidátov na voľné pracovné pozície. U všetkých navrhnutých kandidátov sa vždy zvažuje ich vhodnosť na danú pozíciu. Štandardným výberovým procesom prechádzajú iba najlepší z najlepších. Po šiestich mesiacoch a následne aj po roku zotrvania v pracovnom pomere je zamestnancom, ktorý odporučil kandidáta, vyplatená motivačná odmena.

Pre novonastúpených zamestnancov organizujeme každý mesiac tzv. *Welcome day* (uvítací deň). Cieľom je získať základný prehľad o banke – informácie o histórii banky, o skupine Intesa Sanpaolo, postavení na trhu, portfóliu produktov a poskytovaných služieb, štruktúre spoločnosti, ale aj o zamestnaneckých právach, povinnostiach a benefitoch.

Od septembra 2016 sme pre novoprijatých zamestnancov prichystali okrem úvodného privítania generálneho riaditeľa, ktoré je veľmi motivačné, aj prezentáciu o biznise retailového a korporátneho bankovníctva. Už tradične im prezentujeme aktivity odborov Ľudské zdroje a organizácia, Marketingová a korporátna komunikácia (najmä značku banky) a Bezpečnosť a BCM. Trvanie tohto bloku nepresahuje dĺžku ½ dňa. Poobedný program je rozdielny pre zamestnancov ROS (retailovej obchodnej siete) a FOS (firemnej obchodnej siete) a pre zamestnancov ústredia. Pre zamestnancov ROS a FOS nasleduje povinné školenie, vďaka ktorému získajú znalosti v problematike boja proti praniu špinavých peňazí a terorizmu. Nasledujúci deň pre zamestnancov ROS prebieha ďalšie povinné školenie Prevencia podvodov. Vďaka tejto zmene sme tak skrátili úvodné 3-dňové školenie na 2 dni. Pre zamestnancov Ústredia ponúkame poobede krátke školenie Prehľad produktov banky, v rámci ktorého sa všetci bez ohľadu na pracovné zaradenie dozvedia všetky potrebné informácie o základných retailových produktoch banky, ktoré môžu využívať nielen oni, ale aj okruh ich blízkych. Chceme tým podporiť myšlienku, že každý zamestnanec by mal byť aj ambasádorom VÚB vo svojom okolí.

### Prijímanie zamestnancov v roku 2016

<b>Spolu</b>	<b>532</b>
Muži	170
Ženy	362



Prijímanie zamestnancov podľa pohlavia a veku	%
<b>Spolu</b>	<b>100</b>
Muži	31,95
Ženy	68,05
<= 30	53,76
31 – 50	42,11
> 50	4,14

Prijímanie zamestnancov podľa regiónu	Muži	Ženy	Spolu
Banskobystrický	13	51	64
Bratislavský	124	145	269
Košický	3	23	26
Nitriansky	6	29	35
Prešovský	7	35	42
Trenčiansky	6	21	27
Trnavský	3	32	35
Žilinský	8	26	34
<b>Celkový súčet</b>	<b>170</b>	<b>362</b>	<b>532</b>

## RIADENIE VÝKONNOSTI A KARIÉRY ROZVOJ

Všetkým našim zamestnancom dávame možnosť čo najlepšie vyjadriť svoju individualitu, ktorá vedie k vyššej tvorivosti v práci. Podporujeme inovatívne nápady, ktoré nás posúvajú vpred. Vo VÚB banke garantujeme rovnosť príležitostí k pracovným pozíciám a rozvojovým nástrojom v rámci profesionálneho rozvoja a rastu, ktorý zastrešujeme systémom riadenia výkonnosti a rozvoja. Jeho cieľom je:

- vytvoriť podmienky pre individuálny rozvoj všetkých zamestnancov a umožniť tak rozvoj VÚB banky ako celku,
- posilniť zainteresovanosť zamestnancov na rozvoji banky,
- zariadiť, aby sa všetci zamestnanci efektívne podieľali na dosahovaní cieľov banky,
- zvýšiť transparentnosť a spravodlivosť odmeňovania.

Všetci zamestnanci majú možnosť rozvíjať svoju kariéru a rásť v rámci banky. Zmyslom rozvojovej cesty je zabezpečiť, aby každému zamestnancovi bola venovaná cielená podpora. Na začiatku rozvojovej cesty je adaptačná príprava, na ktorú nadväzujú školenia vyšpecifikované podľa typu pozície, požadovaných vedomostí a zručností pre napĺňanie pracovných úloh.

Dôležitou súčasťou systému riadenia výkonnosti a rozvoja je proces hodnotenia. V uplynulom roku sme pokračovali v hodnotiacom systéme GPS (Global Performance System), ktorý je spoločný pre všetky dcérske spoločnosti skupiny Intesa Sanpaolo. Jeho hlavnou úlohou je nielen vyhodnotiť ciele zamestnanca, ale aj naplánovať jeho kľúčové úlohy a ciele podporujúce stratégiu banky na nasledujúce obdobie. Všetci zamestnanci sú každoročne hodnotení svojím priamym nadriadeným v závislosti od pracovnej pozície a zaradenia. V celom procese zohráva dôležitú úlohu samotný zamestnanec, ktorý deklaruje svoje ambície a predstavy o svojej budúcej kariére. Nadriadený na základe výkonu, motivácie a potenciálu zamestnanca koordinuje jeho ďalší rozvoj a rast.

Počet povýšení podľa pohlavia	2016
<b>Spolu</b>	<b>38</b>
Muži	19
Ženy	19
Percento povýšených zamestnancov	1,10 %

## ODMEŇOVANIE

Systém odmeňovania vo VÚB banke sa riadi princípmi transparentnosti, férovosti a motivačnosti. Je nastavený tak, aby VÚB banka bola na pracovnom trhu konkurencieschopná a zároveň pre svojich zamestnancov atraktívna. Sledujeme a reagujeme na mzdový a inflačný vývoj Slovenska tak, aby reálne príjmy zodpovedali týmto trendom.

Základným nástrojom pre nastavenie politiky odmeňovania je katalóg pracovných pozícií, ktorý definuje pracovné pozície v banke, popisy práce, „veľkosti“ jednotlivých pozícií naprieč celou bankou merané na základe:

- zložitosti práce,
- dopadu na výsledky spoločnosti,
- core biznisu a podpory,
- práce s dôvernými informáciami,
- iniciatívy a kontroly výsledkov,
- vedomostí a skúseností,
- riadenia a samostatnosti.

Systém odmeňovania pozostáva z pevnej a pohyblivej časti. Pevná časť reflektuje pracovnú pozíciu, jej „veľkosť“, zložitosť a výkonnosť z dlhodobého hľadiska. Pohyblivá zložka je úmerná výkonnosti pracovníka a je zároveň motivačným nástrojom určeným na zvýšenie osobnej zainteresovanosti zamestnancov na plnení stanovených úloh a na ocenenie ich výkonnosti a prínosu pre banku.

Ročné celkové, ako aj individuálne výsledky hodnotí komisia pre odmeňovanie v zložení generálny riaditeľ, zástupca generálneho riaditeľa pre podporu, vrchný riaditeľ úseku Financie, plánovanie a kontroling a riaditeľka odboru Ľudské zdroje. Komisia tiež schvaľuje výsledky ročných hodnotení, pohyblivých zložiek mzdy a úprav základných miezd.

Hodnotenie zamestnancov	%
Percento zamestnancov, ktorí boli hodnotení	100,00
Muži	28,00
Ženy	72,00
Počet zamestnancov, ktorí boli hodnotení	3 439
Muži	963
Ženy	2 476

## BENEFITY

VÚB banka poskytuje všetkým svojim zamestnancom bez ohľadu na pracovné zaradenie širokú škálu benefitov (t.j. finančných a nefinančných výhod). VÚB banka plne hradí príspevok na stravné a dlhoročne pokračuje aj v poskytovaní finančnej výpomoci pre zamestnancov, ktorí sa ocitli v zložitej životnej situácii. Pracovníci retailovej siete s každodenným kontaktom s klientom dostávajú príspevok na odievanie. Veľké množstvo vynaložených finančných prostriedkov na zamestnanecké výhody predstavuje príspevok na doplnkové dôchodkové sporenie, pričom pomer zamestnanca a zamestnávateľa je 1:1.

Zamestnanci môžu využívať aj niektoré zvýhodnené bankové produkty, napr. bezplatné vedenie bežného účtu, zvýhodnené sadzby na termínovaných účtoch, spotrebný alebo hypotekárny úver za zvýhodnené úrokové sadzby alebo zľavnené sadzby poistenia. Súčasť benefitov je aj príspevok na dopravu. Okrem iného sa každým rokom zameriavame na podporu rodín našich zamestnancov, o čom svedčia napríklad príspevok pri narodení dieťaťa, obľúbené darčeky pri príležitosti Medzinárodného dňa detí alebo príspevok na letný tábor. Aj v roku 2016 sme pokračovali v stratégii starostlivosti o zdravie zamestnancov a hľadani rovnováhy medzi pracovným a súkromným životom. Poskytujeme príspevok na preventívnu prehliadku, deň plateného voľna pred svadbou, voľno na odprevadenie prváčika alebo deň voľna pre novopečených oteckov. O aktuálnej ponuke benefitov sú zamestnanci informovaní prevažne prostredníctvom intranetu a tiež ďalšími komunikačnými kanálmi.

VÚB banka sa snaží udržiavať rovnováhu medzi pracovným a osobným životom svojich zamestnancov. Prostredníctvom viacerých opatrení vychádza zamestnancom v ústrety, aby tak zabezpečila čo najväčší súlad medzi týmito „životmi“. Medzi najvýznamnejšie opatrenia patrí flexibilná pracovná doba (začiatok voliteľný medzi 7.00 – 9.00

a koniec medzi 15.00 – 19.00 hod.) a štyri dni voľna ročne na prehĺbenie starostlivosti o zdravie, ktoré banka poskytuje nad rámec zákonného nároku na dovolenku. Ženy od štvrtého mesiaca tehotenstva a osamelí zamestnanci starajúci sa o dieťa do 15 rokov (u postihnutých detí do 26 rokov) majú možnosť čerpať ročne dva dni pracovného voľna navyše.

### **Voľná nad rámec zákona**

Voľná nad rámec zákona sa medzi zamestnancami tešia veľkej obľube. V roku 2016 využili zamestnanci 11 647 voľných dní určených na starostlivosť o zdravie, 78 kolegov sa vďaka dňu plateného voľna v pracovný deň pred svadbou mohlo chystať na ich veľký deň, z čoho 42 zamestnancov bolo z retailovej a 1 z firemnej obchodnej siete, a 35 zamestnancov z ústredia. Príležitosť oddýchnuť si a osláviť svoje okrúhle výročie prostredníctvom voľna pri životnom jubileu 50 a 60 rokov využilo 87 ľudí. V prvý deň povinnej školskej dochádzky odprevadilo do školy svojho prváčika 92 zamestnancov vďaka voľnu na odprevadenia prváčika. 60 oteckom pomohol deň voľna pre oteckov počas prvých týždňov od narodenia dieťaťa.

Prehľad zamestnaneckých výhod poskytovaných v roku 2016:

- zvýhodnené produkty (sporiaci účet, termínovaný vklad, spotrebný úver, flexihypotéka, bezplatné vedie účtov),
- doplnkové dôchodkové sporenie,
- voľno s náhradou mzdy nad rámec Zákonníka práce,
- starostlivosť o zdravie zamestnancov,
- príspevok na zdravotnú starostlivosť,
- príspevok na stravovanie,
- príspevok na dopravu,
- príspevky sociálnej pomoci,
- príspevok na odievanie,
- príspevok pri pracovnom výročí,
- príspevok pri narodení dieťaťa,
- ostatné benefity (kultúrne a športové podujatia, zľavy, relaxačný poukaz, Dni zdravia).

### **Prostriedky vynaložené na zamestnanecké výhody v roku 2016 (v tis. eur)**

Poistné a úrazové zmluvy	1 150
Príspevok pri pracovnom výročí	239
Príspevky pre deti/študentov	0
Kultúrne a rekreačné aktivity	235
Príspevky pre zdravotne postihnuté deti	0

### **Zvýhodnené produkty pre zamestnancov**

Hypotéky (počet)	767
Vyplatené hypotéky spolu (v tis. eur)	58 721
Úvery (počet)	871
Vyplatené úvery spolu (v tis. eur)	7 739

## **VZDELÁVANIE A ROZVOJ**

VÚB banka vytvára podmienky na kontinuálne a systematické zvyšovanie kvalifikácie zamestnancov, podporuje ich vzdelávanie v oblastiach dôležitých z hľadiska potrieb banky a osobného rozvoja. Špecifické vzdelávacie požiadavky sú podľa individuálnych potrieb riešené v spolupráci s externými vzdelávacími organizáciami v SR a v zahraničí formou stáží alebo účasti na vybraných vzdelávacích aktivitách. Cieľom vzdelávacích aktivít je na jednej strane rozvoj vedomostí a zručností, ktoré sú nevyhnutne potrebné pre výkon práce, na druhej strane pre mnohých zamestnancov sú takéto aktivity dôležitým motivátorom.

## VZDELÁVANIE V RETAILOVEJ OBCHODNEJ SIETI

V retailovej sieti podporujeme implementáciu stratégie viacerými vzdelávacími a rozvojovými programami, ktoré sú zamerané na zvýšenie kvality predaja. Od októbra 2015 až do súčasnosti prebieha rozvojový program *Manažérska rola*, ktorý je venovaný manažérom a poradcom na pobočkách. Cieľom tohto programu je naučiť sa riadiť predaj cez manažment aktivít a zručnosti poradcov. Za základ považujeme kvalitný predajný rozhovor so všetkými klientami bez ohľadu na to, či prišli do banky vybavovať hypotéku alebo len zrealizovať vklad hotovosti či prevod. Súčasťou programu sú všetci riaditelia pobočiek, regionálne tímy a prostredníctvom nich aj všetci zamestnanci pobočiek. Takýto prístup k predaju podporuje aj vzdelávací program *Umenie predaja*, ktorý je určený predovšetkým pre tých kolegov na pobočkách, ktorí nastúpili do banky pred viacerými rokmi a školenia zamerané na rozvoj predajných zručností absolvovali dávnejšie. Umenie predaja plynulo nadväzuje na Manažérsku rolu. V priebehu mája a júna týmto programom prešlo približne 270 poradcov.

## VZDELÁVANIE PRACOVNÍKOV ÚSTREDIA A FIREMNEJ SIETE

Pre túto cieľovú skupinu tvorí 80 % vzdelávania odborné vzdelávanie, ktoré je špecifické pre konkrétne pracovné pozície a ktoré realizujeme v spolupráci s externými dodávateľmi na Slovensku i v zahraničí. V rámci osobného rozvoja, resp. rozvoja „mäkkých“ zručností poskytujeme zamestnancom ústredia širokú škálu tréningov zameraných na komunikáciu, osobnú efektivitu, či spoluprácu. V roku 2016 malo v tréningovom pláne takéto školenie viac ako 700 zamestnancov ústredia. Pre zamestnancov, ktorí boli identifikovaní ako kľúčoví, nástupníci alebo talenty, sme priniesli viacero rozvojových programov, či už so zameraním na komplexné pochopenie bankových procesov, osobnú efektivitu a osobný rozvoj, alebo na získanie špičkových vyjednávacích zručností.

## AKADÉMIA VÚB

Vlastné vzdelávacie centrum *Akadémia VÚB* organizuje odborné kurzy a kurzy firemného a osobného rozvoja. Akadémia pripravuje odborných a zručných zamestnancov, podporuje kontinuálny rozvoj zamestnancov a ich kariéry, motivuje a stabilizuje zamestnancov. V e-learningovom systéme *AMOS* si zamestnanci môžu prehliadať katalóg vzdelávacích aktivít a iniciatívne pristupovať k svojmu rozvoju i kariérnemu rastu. E-kurzy a e-testy sú kedykoľvek k dispozícii a užívatelia si ich môžu viackrát zopakovať. Aplikácia obsahuje kurzy k aktuálnym témam, tréning jednotlivých pracovných postupov, voľne dostupné testy aktuálne pre danú pozíciu alebo produkt i množstvo školení.

Od 1. mája 2016 je v prevádzke nová aplikácia VÚB Akadémie, ktorá pre zamestnancov prináša, napríklad, zjednodušený proces prihlasovania na tréningy. Vynechaním schvaľovacieho kroku tréningu nadriadeným zamestnancom sme znížili byrokraciu a zaťaženie zamestnancov, predpokladáme však ústne dohodnutie účasti medzi zamestnancom a jeho nadriadeným. Nová aplikácia však prináša aj niektoré ďalšie výhody, ktorými sú prehľad o vlastnom vzdelávaní a o vzdelávaní členov tímu, či možnosť vyžiadať si termín alebo rezervovať si miesto na tréningu dopredu. Súčasťou zavedenia novej aplikácie boli aj videonávody, ktoré zamestnancom uľahčovali proces spoznávania nového nástroja.

V roku 2016 sme zrealizovali v priemere 6 tréningových dní na 1 zamestnanca VÚB banky vo forme učebňového vzdelávania a 2 dni vo forme elektronického vzdelávania.

Vzdelávanie podľa typu	
Externé učebňové školenia (% dní)	18 %
Interné učebňové školenia (% dní)	58 %
Elektronické vzdelávanie	24 %
Počet hodín poskytnutého vzdelávania spolu (dní)	27 425

Vzdelávanie podľa obsahu	
Manažérske a komunikačné zručnosti	26
Obchodné	19
Prevádzkové	6
Úverové	14
Finančné	8
Osobitné	19
IT	8
Jazykové	1

Ďalšou aktivitou, ktorou si vychovávame vlastných profesionálov, je *Mentoring program* v retailovej obchodnej sieti. Mentormi sa stávajú zamestnanci na seniorských pozíciách, ktorí odovzdávajú praktické skúsenosti služobne mladším kolegom, zväčša novonastúpeným zamestnancom alebo zamestnancom po návrate z materskej alebo rodičovskej dovolenky. Cieľom je ľahšia adaptácia na pracovnej pozícii.

V rámci programu ZAPNi dávame zamestnancom priestor na hľadanie inovatívnych riešení so zámerom zlepšiť spokojnosť klientov, či samotných zamestnancov. V roku 2016 sme prijali 72 návrhov na zlepšenie procesov v banke. Od spustenia programu sa do praxe zaviedlo už 153 dobrých nápadov.

### ZAMESTNANECKÝ PRIESKUM

Spokojnosť zamestnancov sa periodicky skúma formou zamestnaneckých prieskumov. Zamestnanci skupiny VÚB sa podieľajú na celoskupinovom zamestnaneckom prieskume (Climate Survey), ktorý pravidelne realizuje skupina ISBD už od roku 2009. Ten však poskytuje iba všeobecný obraz banky. VÚB banka však potrebovala získať jasnejšiu predstavu o svojej súčasnej situácii a o tom, v čom by sme sa mali zlepšiť z pohľadu každého odboru. Preto sa od 31. mája do 14. júna 2016 konal detailnejší zamestnanecký prieskum skupiny VÚB v spolupráci s medzinárodnou poradenskou spoločnosťou Aon Hewitt, ktorá garantovala anonymitu účastníkov prieskumu. Výsledky prieskumu boli prezentované zamestnancom a niektoré opatrenia vychádzajúce z tohto prieskumu boli implementované už v priebehu roka 2016. Prioritne boli začlenené do akčného plánu aktivity z oblastí, ktoré zamestnanci označili za problematické.

Na základe zamestnaneckého prieskumu realizovaného v roku 2016 a následných focus groups boli navrhnuté oblasti zlepšenia, ktorých implementácia začala v priebehu roka 2016 a pokračovať bude v roku 2017. Oblasťami, ktorým sme venovali a budeme venovať našu pozornosť sú:

- odmeňovanie a uznanie,
- priaznivá infraštruktúra,
- spolupráca a komunikácia medzi tímami.

### DIVERZITA A ROVNOSŤ PRÍLEŽITOSTÍ

VÚB sa zaviazala nerobiť rozdiely, dodržiavať zásady rovnakého zaobchádzania, vylúčiť zo svojho konania akúkoľvek diskrimináciu a rešpektovať rozdiely na základe pohlavia, veku, rasy, vierovyznania, politického názoru, odborovej činnosti, jazykových schopností, postihnutia, manželského a rodinného stavu, jazyka, politického alebo iného zmysľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, či iného postavenia. Podpisom Kolektívnej zmluvy sa tiež zaviazala dodržiavať zákaz diskriminácie v súlade so Zákonníkom práce. Zamestnanci nesmú byť poškodzovaní preto, že uplatňujú svoje práva vyplývajúce z pracovno-právnych vzťahov. V roku 2016 nebol zaznamenaný žiadny prípad diskriminácie. Banka poskytuje každému rovnaké príležitosti na osobný a profesionálny rast a dáva rovnakú možnosť presadiť sa každému zamestnancovi. Za diskrimináciu sa nepovažuje diferenciacia zamestnancov podľa pracovných predpokladov a pracovných výsledkov.

V roku 2016 sa počet zamestnancov so zdravotným znevýhodnením zvýšil na 44. Indikátor týkajúci sa prípadov porušenia práv pôvodných obyvateľov nie je relevantný vzhľadom na geografické umiestnenie našej obchodnej činnosti.

### OCHRANA ZDRAVIA PRI PRÁCI

Banka si kladie za povinnosť vytvárať pracovné prostredie a podmienky v súlade so slovenskými technickými normami a hygienickými predpismi. Témy bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci sú obsiahnuté vo vnútorných predpisoch a v Kolektívnej zmluve. Práva všetkých zamestnancov v tomto ohľade zastupujú tiež zástupcovia odborovej organizácie. V zmysle § 20 zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci (BOZP) je v banke vymenovaná hlavná komisia bezpečnosti pri práci. Tvoria ju sedem členov: 4 zástupcovia za zamestnancov (odborári) a 3 zástupcovia zamestnávateľa. Okrem hlavnej komisie sú za každý región vymenované regionálne komisie BOZP, ktoré vykonávajú pravidelné ročné komplexné previerky BOZP. Regionálna komisia pracuje minimálne v štvorčlennom zložení: zástupca zamestnancov, dvaja zástupcovia zamestnávateľa (technik regionálnej správy majetku a riaditeľ pobočky) a technik BOZP. Členov komisií pre BOZP je spolu 260, teda percento celkovej pracovnej sily zastúpenej vo formálnych spoločných komisiách BOZP je v kategórii do 25 % z celkového počtu zamestnancov.

Každý nový zamestnanec pri nástupe absolvuje vstupné oboznámenie zamestnancov v zmysle zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Periodické oboznámenie sa s BOZP v zmysle uvedenej legislatívy a vnútorných predpisov banky absolvujú všetci zamestnanci banky každé dva roky elektronickou formou. Banka zabezpečuje tiež vzdelávanie pre zástupcov zamestnancov pre bezpečnosť (odborári) a kurz poskytovania prvej pomoci. Činnosti za oblasť BOZP (komplexné preverky BOZP, poskytovanie osobných ochranných pracovných prostriedkov, vzdelávanie, vyšetrowanie pracovných úrazov, opatrenia na zlepšovanie pracovného prostredia, aktualizácia vnútorných predpisov) sa polročne predkladajú pri vyhodnotení Kolektívnej zmluvy. Vzdelávanie a poradenstvo týkajúce sa zamestnancov zabezpečujú technici BOZP z externej spoločnosti.

V rámci prevencie a kontroly rizika sa uskutočňuje vstupný audit realizovaný pracovnou zdravotnou službou (PZS) pri otvorení novej pobočky. Zdravotnú službu, školenia prvej pomoci, dohľad nad pracovným miestom a preventívne lekárske prehliadky vo vzťahu k typu vykonávanej práce zabezpečuje PZS z externej spoločnosti. Banka zabezpečuje bezpečné a zdravotne neškodné podmienky práce a poskytuje osobné ochranné pracovné prostriedky v priestoroch, kde dochádza k manipulácii s peňažnými hotovosťami, a v priestoroch, kde sa vykonávajú práce technologického charakteru. V prípade, že zamestnanec používa služobné vozidlo, je povinný každé 2 roky absolvovať preverku spôsobilosti riadiť automobil.

Z povahy našej podnikateľskej činnosti vzniká možnosť, že by zamestnanci mohli byť vystavení situácii ohrozujúcej ich život, napr. pri prepade pobočky. V týchto zriedkavých prípadoch im je poskytnutá odborná psychologická pomoc a majú nárok na 5 pracovných dní voľna na zotavenie. V roku 2016 sme zaznamenali jeden prípad lúpežného prepadnutia.

Napriek vyššie opísaným opatreniam vykonaným v rámci školení o bezpečnosti práce, prevencie a kontroly rizika sme v roku 2016 evidovali 11 registrovaných pracovných úrazov. Neevidovali sme žiadny závažný pracovný úraz a ani choroby súvisiace s výkonom povolania.

#### Bezpečnosť a ochrana zdravia

Počet podaných žiadostí z dôvodu choroby z povolania	0
Počet registrovaných úrazov	11
Počet závažných úrazov	0
Smrť na pracovisku s konečným posúdením	0

## SLOBODA ZDRUŽOVANIA A KOLEKTÍVNEHO VYJEDNÁVANIA

Sloboda združovania a kolektívneho vyjednávania sa uskutočňuje v súlade so Zákonníkom práce, zákonom o kolektívnom vyjednaní a zákonom o združovacom práve. Kolektívna zmluva upravuje individuálne a kolektívne vzťahy medzi zamestnávateľom a zamestnancami, ktoré sú výhodnejšie, ako stanovuje Zákonník práce alebo iný všeobecne záväzný právny predpis. Banka sa tak zaviazala zabezpečiť zachovanie odborových práv, a to predovšetkým práva slobodného združovania zamestnancov v odboroch a kolektívneho vyjednávania v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Kolektívna zmluva je uzatvorená na obdobie 3 rokov medzi VÚB, a.s., a Radou odborových zástupcov VÚB, a.s. Vzťahuje sa na všetkých zamestnancov v pracovnoprávnom vzťahu k zamestnávateľovi bez ohľadu na členstvo v odborovej organizácii. Ustanovenia kolektívnej zmluvy sú nadradené vnútorným predpisom banky v rozsahu uzatvorených záväzkov v kolektívnej zmluve.

#### Odborové voľno

Percentuálne zastúpenie zamestnancov v odboroch	16 %
Percento zamestnancov, na ktorých sa vzťahuje Kolektívna zmluva	100 %
Počet dní neprítomnosti z dôvodu odborových aktivít (celkové voľno poskytnuté organizátorom odborov)	500
Počet dní neprítomnosti z dôvodu zasadnutí	53

## OZNAMOVACIA POVINNOSŤ

Zákonník práce ukladá zamestnávateľovi informačnú povinnosť k zástupcom zamestnancov vo vzťahu k hospodárskej a finančnej situácii a predpokladanému vývoju činnosti. Informovanie je definované „zrozumiteľným spôsobom a vo vhodnom čase“. Zásadné zmeny týkajúce sa okrem iného stavu, štruktúry a predpokladaného vývoja zamestnanosti je zamestnávateľ v zmysle Zákonníka práce povinný so zástupcami zamestnancov vopred prerokovať. Poskytnutie ďalších informácií aj s konkrétnymi termínmi je dohodnuté v nadväznosti na znenie Zákonníka práce v kolektívnej zmluve.

## INTERNÁ KOMUNIKÁCIA A DIALÓG

Pozorné načúvanie a dialóg sú dôležité aj vo vzťahu k zamestnancom. V banke chápeme, že ak od svojich zamestnancov očakávame čo najlepší výkon, musíme ich pravidelne informovať o aktuálnom dianí, prečo a kam firma smeruje a aké je miesto každého z nich v tomto napĺňaní. Zároveň im dávame priestor na vyjadrenie vlastného názoru a myšlienok a zapájame ich do rozhodovacích procesov. Interná komunikácia vychádza zo siedmich hodnôt spoločných pre celú skupinu Intesa Sanpaolo a tiež hodnôt značky VÚB. Pomáha pri napĺňaní našej vízie a misie a pri šírení princípov a zásad zakotvených v Etickom kódexe.

Firemný intranet je budovaný ako kľúčový a najefektívnejší nástroj internej komunikácie, pričom do tvorby obsahu sú zapojení samotní zamestnanci. Každá informácia na intranete má svojho vlastníka, a tak zamestnanci v ktoromkoľvek okamihu vedia, na koho sa majú v prípade potreby obrátiť. Celkovo sa o obsah stará približne 5 % všetkých zamestnancov z rôznych útvarov. Pri dobre nastavenej internej komunikácii ide predovšetkým o pochopenie posolstva. Počas celého roku realizujeme prostredníctvom intranetu aj interné ankety na rôzne témy.

Ak majú ľudia rozumieť tomu, čo, prečo a ako sa vo firme deje, je vo firme potrebný dialóg a obojstranná komunikácia. Zamestnanci majú preto vždy možnosť prostredníctvom intranetového formulára kľásť otázky generálnemu riaditeľovi, vyjadrovať sa k témam dôležitým pre banku i samotného zamestnanca, napr. k systému benefitov, k forme a obsahu intranetu a internému časopisu. Zamestnanci majú možnosť stretnúť sa priamo s generálnym riaditeľom na pravidelných raňajkách *CEO Breakfast Club* raz za mesiac, prostredníctvom ktorých sa snažíme podnecovať našich zamestnancov, aby sa zaujímali o dianie v banke.

## AKTÍVNE ZAPÁJANIE ZAMESTNANCOV DO ŽIVOTA BANKY

Počas roka pripravujeme pre zamestnancov VÚB banky rôzne interné kampane, ktorými sa ich snažíme motivovať k aktívnemu zapojeniu sa a interaktivite. Kampane smerom dovnútra uvádzame na mesačnej báze za každým s novou témou, aktuálnou pre dané obdobie. Pri podpore vnímania značky, hodnôt a, samozrejme, aj biznisu využívame všetky kanály internej komunikácie vrátane plagátov, intranetu, newslettera, osobných e-mailov a šetričov obrazovky na počítačoch. Tímového ducha a neformálne vzťahy sme budovali účasťou na rôznych športovo-nominačných podujatiach, ako napríklad, *Intesa Sanpaolo Running event 2016*, ktoré sa konalo v slovinskej Portoroži v apríli 2016, *ISP Sport Tournament 2016* konajúcom sa v júni v chorvátskom Poreči, či *ISBD Sports Event 2016* v slovinskom Portoroži, na ktorom reprezentovali zamestnanci VÚB banky vo futbale, basketbale aj volejbale. Niektorí naši zamestnanci sa zapojili do štafetového behu *Od Tatier k Dunaju* konajúceho sa v auguste, či podujatia *Piešťanská barla*, počas ktorých ukázali svoju súdržnosť a hrdo prezentovali svojho zamestnávateľa. Na ústredí VÚB banky v roku 2016 prebiehal turnaj *VÚB FoosCup 2016*, ktorého sa zúčastnil aj generálny riaditeľ.

My vo VÚB banke pomáhame zamestnancom tráviť svoj voľný čas so svojimi deťmi. Pre deti zamestnancov sme v spolupráci s materskou Intesa Sanpaolo zorganizovali májový belehradský *ISBD JUNIOR SPORT EVENT 2016* a v júni zavítal do Bratislavy *ITALIA SOCCER CAMP*, vďaka ktorému si mohlo 50 detí zamestnancov VÚB banky vyskúšať praktiky talianskych trénerov.

## STAROSTLIVOSŤ O ZDRAVIE ZAMESTNANCOV

Uvedomujeme si, že iba zdraví zamestnanci plní energie môžu vykonávať svoju pracovnú činnosť efektívne, a tak prispievať k plneniu bankových cieľov. Preto VÚB banka v roku 2016 zorganizovala dvojdný program *Dni zdravia*, ktorý zorganizovala v Bratislave a Banskej Bystrici. Zamestnanci si mohli dopriať krátke office masáže, nechať sa vyšetriť oftalmológom, zúčastniť sa zdravotných meraní špeciálnymi prístrojmi, vyskúšať si rôzne techniky odbúrania stresu, či zacvičiť si na ranných hodinách jogy. Pri zdravom životnom štýle netreba zabúdať aj na zdravú stravu. V júni sa súčasťou ústredia VÚB banky stal aj *Zdravomat*. Ide o automat s čerstvou, zdravou a kvalitnou stravou, ktorý ponúka šaláty, cereálne bagety, minerálne vody a ovocné šťavy, či zdravé snacky. Počas sychravého počasia sa vo VÚB banke rozdávali jabĺčka každému zamestnancovi počas celého týždňa s poučným sloganom „Daj si jedno jabĺčko každý deň a lekára nevidíš“. Zamestnanci boli motivovaní posilniť si svoju imunitu aj zábavnou formou. Do VÚB banky niekoľkokrát do roka zavítali *zdravé stánky* umiestnené v priestoroch recepcie, v ktorých si mohli zamestnanci kúpiť čučoriedky, bio čokoládu a iné bio sladkosti, či poradiť sa s bylinkárkou ako sa vyvarovať chorobám alebo nad nimi vyhrať využitím „babských“ receptov.

VÚB banka sa v roku 2016 starala nielen o fyzické zdravie svojich zamestnancov. Pocit užitočnosti a dôležitosti či seberealizácia pozitívne vplyvajú na psychiku a zdravie človeka. Niekedy stačí naozaj málo, aby si človek uvedomil svoj význam v spoločnosti, v ktorej pracuje. Preto sa VÚB banka rozhodla v priebehu *Týždňa klientov* poďakovať sa aj svojim zamestnancom, bez ktorých by nedosiahla naplnenie stanovených cieľov a neudržala si popredné miesto na trhu. Svoju vďaku generálny riaditeľ prejavuje vo svojich prejavoch a príhovoroch, VÚB banka poďakovala všetkým zamestnancom prostredníctvom plagátov umiestnených vo výťahoch či nástenkách na ústredí banky, mailingu či intranetu. V roku 2016 sa konala *VÚB LIGA MAJSTROV 2016*, ktorá oslavovala najväčšie hviezdy celoročnej súťaže retailových pobočiek. Každoročná súťaž pozitívne vplyva na zdravú konkurenciu medzi pobočkami a motiváciu zamestnancov neustále sa zlepšovať. Vo VÚB banke si uvedomujeme, že vysoké pracovné nasadenie si vyžaduje veľa energie. Každoročne na konci roka sa konajú už tradičné vianočné stretnutia *VÚB Life* v Košiciach, v Banskej Bystrici a v Bratislave, počas ktorých sa môžu zamestnanci lepšie spoznať a nabrať novú energiu do ďalšieho roka. Rôznymi zamestnaneckými benefitmi sa snažíme o udržanie rovnováhy medzi pracovným a osobným životom.

Zamestnanci boli motivovaní aj k fyzickej aktivite, ktorá priaznivo pôsobí na celkové zdravie človeka. Počas *Európskeho týždňa mobility* boli zamestnanci vyzvaní dať si pauzu od svojho „miláčika“ – auta a použiť iné, ekologickejšie, spôsoby prepravy (viac v kapitole Životné prostredie). VÚB banka tiež motivovala svojich zamestnancov využívať bicykle ako šetrné dopravné prostriedky k životnému prostrediu zaobstaraním viacerých parkovacích miest prostredníctvom zakúpenia ďalších stojanov.



# Akcionári

## ZÁKLADNÉ IMANIE A AKCIE VÚB, A.S.

Základné imanie vo výške 430 819 063,81 € je rozdelené na:

- 4 078 108 akcií na meno vydaných v zaknihovanej podobe s menovitou hodnotou vo výške 33,20 eura na jednu akciu a
- 89 akcií na meno vydaných v zaknihovanej podobe s menovitou hodnotou vo výške 3 319 391,89 eura na jednu akciu.

VÚB, a.s., má celé základné imanie splatené. Jej akcie sú obchodované na verejnom kapitálovom trhu organizovanom Burzou cenných papierov v Bratislave, a.s., (ďalej len „Burza cenných papierov“ alebo „BCPB“) pod číselným označením akcií – ISIN – SK 111 000 1437 v celkovom počte 4 078 108 kusov. Informácie o týchto akciách poskytuje Burza cenných papierov na svojej internetovej stránke v časti cenné papiere/trhy, kótovaný trh a detail emisie VÚB, a.s. VÚB banka emitovala aj 89 akcií na meno, ktoré však nie sú verejne obchodovateľné.

### Informácie o akciách VÚB, a. s., obchodovaných na verejnom kapitálovom trhu

Názov cenného papiera	Akcia Všeobecnej úverovej banky, a.s.
Podoba cenného papiera	zaknihovaná akcia*
Forma cenného papiera	akcia na meno
Emitent cenného papiera	Všeobecná úverová banka, a.s.
Krajina vydania akcie	Slovenská republika
Počet vydaných akcií	4 078 108 ks
Menovitá hodnota	33,20 eura
Umiestnenie emisie akcií	Burza cenných papierov v Bratislave, a. s.
Kapitálový trh	Hlavný kótovaný akciový trh
Mena obchodovania	euro (€)
Číselné označenie akcií	ISIN SK 111 000 1437
Skratka názvu cenného papiera	1VUB02A
Akciový index	SAX

*Poznámka:*

\* *zaknihovaná akcia predstavuje elektronický zápis v evidencii Centrálného depozitára cenných papierov SR, a. s.*

VÚB, a.s., má veľké množstvo minoritných akcionárov z prvej vlny kupónovej privatizácie v roku 1991. Počet akcionárov poklesol z pôvodných asi 80 000 majiteľov akcií na súčasných takmer 30 000 akcionárov. Majoritným akcionárom je talianska banková skupina Intesa Sanpaolo, ktorá vstúpila do VÚB, a.s., v roku 2001. Štruktúra akcionárov je podrobne uvedená nižšie.

## ŠTRUKTÚRA AKCIONÁROV VÚB, A.S.

Informácie o akcionároch banky sa uverejňujú štvrťročne, do 30 dní od konca daného kvartálu. Uvedené údaje sú so stavom ku dňu 31. decembra 2016.

Podľa typu majiteľa	Podiel akcií v tis. EUR*	Podiel v %
Intesa Sanpaolo Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	418 034	97,03
Ostatné právnické osoby	5 305	1,26
Fyzické osoby	7 364	1,71
<b>SPOLU (Základné imanie VÚB, a.s.)</b>	<b>430 819</b>	<b>100,00</b>

Podľa štátnej príslušnosti majiteľa	Podiel akcií v tis. EUR*	Podiel v %
Intesa Sanpaolo Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	418 034	97,03
Domáci akcionári	9 349	2,17
Ostatní zahraniční akcionári	3 436	0,80
<b>SPOLU (Základné imanie VÚB, a.s.)</b>	<b>430 819</b>	<b>100,00</b>

\* Podiel akcií VÚB, a.s., v EUR znamená hodnotu vlastnených akcií VÚB, a.s., vyjadrenú menovitou hodnotou v eurách vynásobenú počtom vlastnených akcií.


Akcie VÚB, a.s., vlastnilo 29 183 akcionárov ku dňu 31. decembra 2016. Zahraniční akcionári pochádzajú z týchto krajín a nasledujúcim podielom na základnom imaní (v %): Luxembursko (97,032 %), Nemecko (0,651 %), Česko (0,139 %), Rakúsko (0,003 %), Veľká Británia (0,004 %), USA, Kanada, Rumunsko, Francúzsko, Švajčiarsko, Švédsko, Belgicko a Cyprus.

Kvalifikovanú účasť na základnom imaní spoločnosti má majoritný akcionár, spoločnosť Intesa Sanpaolo Holding International S.A. Luxemburg so sídlom L-1724, 35 Boulevard du Prince Henri, Luxemburg, ktorej celkový podiel na základnom imaní spoločnosti je 97,03 %.

### VZŤAHY MEDZI SPOLOČNOSŤOU A JEJ AKCIONÁRMÍ A PRÍSTUP SPOLOČNOSTI K AKCIONÁROM

Banka dodržiava ustanovenia Obchodného zákonníka a ďalších platných právnych predpisov, týkajúce sa ochrany práv akcionárov, ako aj ustanovenia o včasnom poskytovaní všetkých relevantných informácií o spoločnosti a ustanovenia o zvolávaní a vedení jej valných zhromaždení. Spoločnosť dodržiava princípy týkajúce sa práv akcionárov, zásadu rovnakého prístupu k informáciám voči všetkým akcionárom a ďalšie zásady v zmysle Kódexu správy a riadenia spoločností na Slovensku. Princípy správy a riadenia spoločnosti zabezpečujú, uľahčujú a ochraňujú výkon práv akcionárov. Spoločnosť si plní riadne a včas všetky povinnosti voči akcionárom vyplývajúce jej z príslušných právnych predpisov a z Kódexu správy a riadenia spoločností na Slovensku. Spoločnosť umožňuje riadny výkon práv akcionárov a postupuje transparentne a výlučne v súlade s príslušnými platnými právnymi predpismi.

### DIALÓG S AKCIONÁRMÍ

Prioritou VÚB banky je efektívna komunikácia so všetkými akcionármi a zabezpečenie ich náležitej informovanosti. Oddelenie Sekretariát banky zabezpečuje nepretržitý dialóg s akcionármi a odbor Ekonomické analýzy zodpovedá za komunikáciu s ratingovými agentúrami a analytikmi. Dialóg zahŕňa viaceré formy, formálne aj neformálne, v slovenskom aj anglickom jazyku, písomnou formou, telefonicky a prostredníctvom osobných stretnutí. Hlavným médiom je internetová stránka banky [www.vub.sk](http://www.vub.sk) , kde sú zverejnené potrebné informácie, usmernenia a formuláre. Sú tam aj praktické postupy právnych úkonov pri transakciách najčastejšie požadovaných akcionármi, najmä:

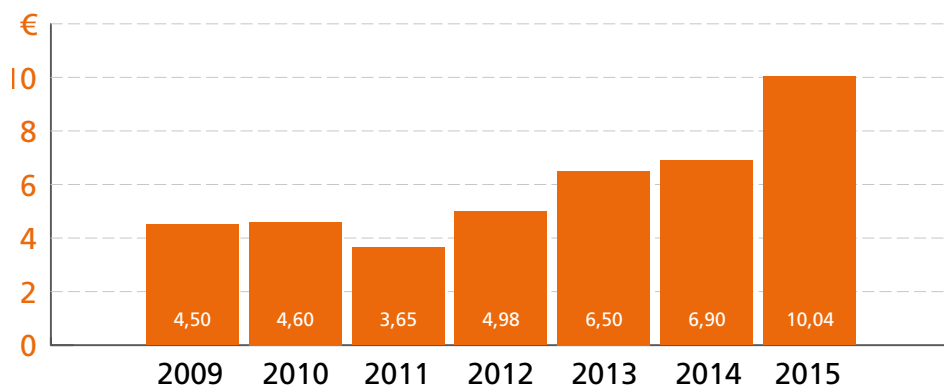
- Spôsob a miesto výplaty dividendy,
- Zmena adresy alebo mena akcionára – komu a ako treba ohlásiť,
- Dedičstvo akcií – právne kroky a nárok na dividendu,
- Darovanie akcií – právne kroky,
- Splnomocnenie na výplatu dividendy z akcií a na prevod práva na dividendu,
- Splnomocnenie na účasť na valnom zhromaždení,

- Požiadavky na dokumenty úradne overené v cudzine,
- Účasť akcionárov na valnom zhromaždení – práva a požiadavky,
- Úplné znenie dokumentov a návrhov uznesení, ktoré sú predmetom rokovania Valného zhromaždenia,
- Výsledky hlasovaní Valného zhromaždenia,
- Informácie o výkupe vlastných akcií VÚB, a.s.,
- Možnosti nákupu a predaja akcií VÚB, a.s.

Okrem uvedených postupov poskytuje internetová stránka pre akcionárov aj tieto užitočné informácie:

- Rozhodnutia o výplate dividend za jednotlivé roky,
- Informácie o ich zdaňovaní,
- Vývoj ceny akcie VÚB, a.s.,
- Informácie o rozdelení základného imania banky a akcie VÚB, a.s.,
- Informácie o štruktúre akcionárov,
- Informácie o hlavnom akcionárovi,
- Zoznam členov predstavenstva a dozornej rady,
- Tlačové a analytické správy,
- Finančné výkazy a dôležité základné informácie o činnosti banky,
- Informácie o postavení VÚB banky na trhu a jej hodnotení,
- Trhové podiely,
- Ratingové ohodnotenie,
- Vízia a misia banky a ocenenia,
- Výpis údajov o VÚB banke z Obchodného registra SR a
- Výročné správy.

### PREHĽAD O VÝPLATE DIVIDEND Z AKCIE VÚB, A.S.



### KURZ AKCIE VÚB, A.S.

Informácie o aktuálnej cene akcií VÚB, a. s., na verejnom kapitálovom trhu sú pravidelne zverejňované v celoštátnej dennej tlači uverejňujúcej burzové správy, napr. Hospodárske noviny alebo na internetovej stránke Burzy cenných papierov v Bratislave. Akcia VÚB je súčasťou slovenského akciového indexu SAX a významnou mierou ovplyvňuje jeho vývoj. Kurz akcie sa pohybuje v priebehu posledných štyroch rokov (2013-2016) od dolnej hranice 52 eur za akciu až po úroveň 154,00 eur za akciu (údaj k 31. 12. 2016).

*Vývoj priemerného kurzu akcie VÚB za roky 2013 – 2016 v EUR*



Zdroj: Bloomberg Finance L.P.

## PRÁVA A POVINNOSTI AKCIONÁROV

Práva a povinnosti akcionára ustanovujú príslušné právne predpisy a Stanovy VÚB, a.s. So všetkými akciami je spojené právo akcionára podieľať sa na riadení VÚB, a.s. a právo na podiel z jej zisku. Právo akcionára podieľať sa na riadení môže byť uplatňované na valnom zhromaždení. O rozdelení zisku akcionárom vo forme dividend rozhoduje valné zhromaždenie. Akcie sú voľne prevoditeľné buď registráciou prevodu v Centrálnom depozitári cenných papierov SR, a.s., alebo registráciou prevodu u člena centrálného depozitára na základe príkazu na registráciu prevodu, resp. prechodu akcií.

Valné zhromaždenie je najvyšším rozhodovacím orgánom banky, ktorý reprezentuje všetkých akcionárov a jeho rozhodnutia, schválené v súlade s platnými právnymi predpismi a so stanovami banky, sú záväzné pre všetkých akcionárov. Do jeho pôsobnosti patria nasledovné najdôležitejšie rozhodnutia:

- rozhodnutie o zmene stanov,
- rozhodnutie o zvýšení a znížení základného imania a rozhodnutie o poverení predstavenstva zvýšiť základné imanie,
- rozhodnutie o vydaní prioritných dlhopisov alebo vymeniteľných dlhopisov,
- rozhodnutie o zmene práv spojených s ktorýmkoľvek druhom akcií VÚB, a.s., a o obmedzení prevoditeľnosti akcií VÚB, a.s.,
- voľba a odvolanie členov dozornej rady s výnimkou členov dozornej rady volených a odvolávaných zamestnancami VÚB, a.s.,
- schválenie riadnej a/alebo mimoriadnej individuálnej a/alebo konsolidovanej účtovnej závierky, rozhodnutie o rozdelení zisku alebo úhrade strát a určení výšky tantiém,
- rozhodnutie o rozdelení nerozdeleného zisku z minulých rokov a/alebo úhrade neuhradených strát z minulých rokov,
- rozhodnutie o použití rezervného fondu,
- rozhodnutie o výške, spôsobe a mieste výplaty dividend a určení rozhodujúceho dňa na určenie osôb oprávnených uplatniť právo na dividendy.

Pred konaním valného zhromaždenia VÚB banka zasiela všetkým akcionárom pozvánku s programom rokovania valného zhromaždenia s prílohami a základnými informáciami, ktoré budú predmetom rokovania. Dodatočné informácie majú akcionári k dispozícii k nahliadnutiu v sídle banky alebo sú im zasielané na požiadanie. Pozvánka a základné dokumenty sú zverejňované aj na internetovej stránke banky a v periodickej tlači s celoštátnou pôsobnosťou, uverejňujúcej burzové správy. Poučenie o právach akcionára podľa § 180 ods. 1 a § 181 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a dokumenty a údaje v zmysle § 184a ods. 1 a 2 Obchodného zákonníka sú zverejnené najmenej tridsať dní pred konaním valného zhromaždenia na internetovej stránke VÚB banky v časti pod názvom „Informácie pre akcionárov“.

VÚB banka akceptuje všetky svoje zo zákona vyplývajúce povinnosti voči akcionárom. Dodržiava ustanovenia Obchodného zákonníka týkajúce sa ochrany práv akcionárov, najmä ustanovenia o včasnom poskytovaní všetkých relevantných informácií o spoločnosti a ustanovenia o zvolávaní a vedení výročných valných zhromaždení. Banka dodržiava zásadu rovnakého prístupu k informáciám voči všetkým akcionárom v zmysle Kódexu správy a riadenia spoločnosti na Slovensku.

## INICIATÍVY PRE OCHRANU AKCIONÁROV V ROKU 2016

Od roku 2007 VÚB banka uplatňuje taliansky zákon č. 262, ktorý bol vydaný v roku 2005. Za účelom implementácie zákona bol zadaný projekt bol názvom „projekt 262“. Jeho cieľom je dosiahnutie súladu s požiadavkami talianskeho zákona č. 262 vo VÚB banke. Zákon č. 262, ktorý bol inšpirovaný americkým zákonom Sarbanes Oxley Act, bol vydaný s cieľom zabezpečiť výrazné posilnenie ochrany investícií. Opatrenia z neho vyplývajúce pokrývajú širokú oblasť a sú zamerané na rôzne činnosti, napr. vedenie akciových spoločností, pravidlá pre účtovný audit, pravidlá pre finančné inštrumenty, konflikt záujmov, transparentnosť a trhové regulácie. Tento zákon je súčasťou právneho scenára zameraného na konzistentné posilnenie riadenia. Cieľom projektu 262 vo VÚB banke je preveriť interný kontrolný systém, identifikovať nedostatky a na ich základe upraviť interný kontrolný systém tak, aby sa eliminovalo potenciálne riziko a zabezpečilo sa verné a pravdivé zobrazovanie finančnej situácie.

Zákon 262 vyžaduje, aby jednotlivé spoločnosti identifikovali procesy, ktoré majú vplyv na finančné informácie, ohodnotili relevantné riziko, ktoré s nimi súvisí, a na základe toho navrhli adekvátny dizajn interných kontrol s cieľom eliminovania potenciálneho rizika. Základom projektu je identifikovať a promptne reagovať na prípadný nedostatočne fungujúci kontrolný interný systém. Zabezpečí sa tak zvyšovanie kvality finančného vykazovania pomocou podnikateľskej etiky, efektívnych interných kontrol a good corporate governance. Na základe záko-

na 262 bola určená zodpovednosť generálneho riaditeľa za obsah finančných reportov, používaných účtovných postupov, za adekvátne nastavený kontrolný systém a za pravdivé zobrazovanie aktív, záväzkov, nákladov, výnosov a peňažných tokov. Generálny riaditeľ a finančný riaditeľ podpisujú vyhlásenie, ktorým potvrdzujú primerané a efektívne uplatňovanie postupov účtovania a finančného vykazovania. Prínosom celého projektu je poskytnutie istoty pre akcionárov o pravdivom a regulárnom zobrazení kapitálu, ekonomickej a finančnej pozície skupiny VÚB a adekvátnosti a efektívnosti interného kontrolného systému a procesov.

# Dodávatelia

## STRATÉGIA VO VZŤAHU K DODÁVATEĽOM

Dodávatelia sú jednou zo skupín partnerov VÚB banky, ktorej sa výrazne dotýka zodpovedné podnikanie a z toho vyplývajúce dodržiavanie Etického kódexu. VÚB banka od svojich dodávateľov vyžaduje dodržiavanie zásad, ktoré sú súčasťou jej podnikania a ktoré vníma ako samozrejmu súčasť Etického kódexu a svojho každodenného konania.

VÚB banka si uvedomuje, že dobré obchodné výsledky sú prínosom pre všetky zainteresované skupiny, medzi ktorými majú svoje neodmysliteľné postavenie dodávatelia. VÚB banka je jednou z najväčších slovenských firiem a ako taká má aj širokú sieť obchodných partnerov – svojich dodávateľov. Nákupom tovarov a služieb nepriamo generuje prínosy pre celú spoločnosť, a to formou zamestnanosti a obchodno-finančných výsledkov svojich dodávateľov. Zodpovedné praktiky v environmentálnej a spoločenskej oblasti sú vo vzťahu k dodávateľom neodmysliteľným záväzkom VÚB banky.

Jedným zo základných predpokladov úspechu na konkurenčnom trhu je efektívny spôsob nakladania s finančnými prostriedkami za tovary a služby, ktoré VÚB banka potrebuje na svoju činnosť. Celková výška takýchto nákladov sa priamo podieľa na obchodných výsledkoch. Preto VÚB banka od svojich dodávateľov očakáva flexibilitný, proaktívny a ústretový prístup sprevádzaný vysokou efektívnosťou. VÚB banka má záujem rozvíjať dlhodobé obchodné vzťahy postavené na otvorených cenách s cieľom dosahovať maximálne výhodné a pre obe strany prijateľné dodávateľské podmienky.

VÚB banka riadi používanie a spotrebu materiálov (kancelárskeho papiera, spotrebu tonerov do kopírovacích strojov a tlačiarní), zber a likvidáciu ich použitých obalov. V oblasti správy budov spolupracuje so spoločnosťami, ktoré sú certifikované ISO 14001. Tento systém firmám pomáha k ich úspešnej účasti na domácich aj medzinárodných súťažiach, ale tiež zabezpečuje rast hodnoty a hospodárnosti firmy, ako aj dôvery zákazníkov. Nákup kancelárskeho papiera sa obmedzuje na bezchlórový papier (TCF/ECF) a recyklovaný papier. Hromadná korešpondencia zasielaná klientom banky je výlučne v recyklovaných obálkach.

V oblasti správy a údržby budov spolupracuje VÚB banka so spoločnosťami, ktoré systematicky pristupujú k ochrane životného prostredia vo všetkých aspektoch svojho podnikania. V oblasti redizajnu, rekonštrukcií či iných stavebných prác spolupracuje VÚB banka so stavebnými firmami, ktoré začleňujú starostlivosť o životné prostredie do svojej podnikateľskej stratégie i bežnej prevádzky. To isté sa vzťahuje aj na dodávateľa svietidiel a dodávateľov interiéru, ktorých činnosť je okrem produkcie a poskytovania služieb orientovaná na úspory energie, minimalizáciu odpadu a minimalizáciu environmentálnych poplatkov a pokút za znečistenie životného prostredia.

Nakoľko VÚB banka nie je výrobný podnik a výsledkom jej činnosti nie sú výrobky, na ktoré by bolo potrebné nakupovať vstupné materiály, v správe sa podrobnejšie nezaobráame použitými materiálmi ani použitými recyklovanými vstupnými materiálmi. Viac informácií nájdete v kapitole Životné prostredie.

V roku 2016 VÚB banka spolupracovala s 1 067 dodávateľmi z rôznych oblastí. Na rozdiel od predchádzajúceho roka najvyšší podiel tvorili dodávatelia marketingu a ostatných kategórií.

## Počet dodávateľov 2015

Typ komodity	Počet dodávateľov
IT HW/SW/služby	177
Energie	120
Nehnutelnosti – správa, nájmy	454
Marketing a ostatné kategórie	380
<b>Spolu</b>	<b>1 131</b>



## Počet dodávateľov 2016

Typ komodity	Počet dodávateľov
IT HW/SW/služby	153
Energie	76
Nehnutelnosti – správa, nájmy	395
Marketing a ostatné kategórie	443
<b>Spolu</b>	<b>1 067</b>



## CIELE A PRAVIDLÁ VO VZŤAHU K DODÁVATEĽOM

- transparentný výber dodávateľov kvalitných tovarov a služieb za dobrú cenu,
- úzka spolupráca s dodávateľmi, otvorená komunikácia, spoločné nastavenie efektívnosti procesov,
- zodpovedné partnerstvo vrátane pravidelných a včasných platieb/úhrad faktúr,
- výber technológií, produktov a materiálov priateľských k životnému prostrediu,
- efektívnosť nákladov v procese obstarávania,
- štandardizácia nákupov.

## LEGISLATÍVNA ÚPRAVA PROCESU OBSTARÁVANIA V SR A JEJ VPLYV NA ČINNOSŤ VÚB BANKY

Výber dodávateľov vo VÚB banke nepodlieha zákonu o verejnom obstarávaní. V priebehu roka 2016 neboli VÚB banke vyrušené žiadne pokuty za nedodržovanie akýchkoľvek zákonov a nariadení týkajúcich sa obstarávania a nákupu tovarov a služieb. Interne má VÚB banka nastavené dostatočne silné a viacnásobné kontrolné mechanizmy - interný kontrolný systém, kontroly transakcií z materskej banky a interný audit.

V zmysle zákona o službách zamestnanosti je každý zamestnávateľ v Slovenskej republike, ktorý zamestnáva viac ako 20 zamestnancov povinný zamestnávať občanov so zdravotným postihnutím. Druhou možnosťou je využitie náhradného plnenia a zadania zákazky alebo odobratia výrobkov a služieb od chránenej dielne, ktorá zamestnáva ľudí so zdravotným postihnutím, od občana s ťažkým zdravotným postihnutím alebo od zamestnávateľa, ktorého zamestnanci sú občanmi s ťažkým zdravotným postihnutím. S ohľadom na uvedené zákonné povinnosti VÚB banka zadáva časť zákaziek chráneným dielňam, a to i napriek tomu, že nimi poskytnuté ceny sú neraz vyššie a dodacie termíny dlhšie ako u bežných dodávateľov.

#### Objem nákupov od chránených dielní

rok	Suma v EUR
2016	53 200
2015	62 600
2014	47 000

Viac informácií obsahuje kapitola Komunita.

### UPLATŇOVANIE PRAVIDIEL SPOLOČENSKEJ ZODPOVEDNOSTI U DODÁVATEĽOV

Princípy zodpovedného podnikania VÚB banka ďalej prenáša na svojich dodávateľov. Snahou je spolupracovať zásadne s firmami, ktoré rešpektujú a vyznávajú hodnoty našej firmy a skupiny. Vytvárame otvorené a silné partnerstvá naprieč celým dodávateľským portfóliom. Spoluprácu s budúcim obchodným partnerom podmieňujeme jeho snahou chrániť a zlepšovať životné podmienky svojich zamestnancov, miestnych komunít a iných špecifických sociálnych skupín.

	2016
Percento dodávateľov, ktorí boli preverení z hľadiska vplyvu na spoločnosť.	100 %
Významné aktuálne a potenciálne negatívne vplyvy v oblasti vplyvu na spoločnosť v dodávateľskom reťazci a aktivity na ich odstránenie.	0 %

Už v procese výberových konaní vyžadujeme od dodávateľov deklarovanie dodržiavania zásad podpisom *Čestného prehlásenia o dodržiavaní princípov spoločensky zodpovedného podnikania*. Tento dokument sa stal neoddeliteľnou súčasťou vzťahu medzi VÚB bankou a dodávateľmi a je jednou z povinných príloh výberových konaní. Uchádzač o obchodnú spoluprácu svojím podpisom potvrdzuje, že realizuje svoje podnikateľské aktivity v súlade s princípmi etiky, transparentnosti, morálky, slušnosti a že dodržiava právny poriadok Slovenskej republiky. Potvrdzuje ďalej, že odmieta a postihuje akékoľvek formy korupcie vrátane vydierania a úplatkárstva a podporuje férovú konkurenciu. Deklaruje, že sa nepodieľa na porušovaní ľudských práv, dodržiava a rešpektuje medzinárodné ľudské práva v oblasti podnikania. Uchádzač rešpektuje právo na slobodu združovania a kolektívne vyjednávanie a uznáva práva zamestnancov vyplývajúce z kolektívnej zmluvy a zároveň rešpektuje medzinárodný zákaz nútenej a detskej práce v akejkoľvek forme.

### PRINCÍPY V OBLASTI DODÁVATEĽSKO-ODBERATEĽSKÝCH VZŤAHOV

- dodržiavanie zásad Etického kódexu, najmä pokiaľ ide o transparentnosť a férovosť v procesoch výberu dodávateľov, dodržiavanie skupinového interného kódexu správania,
- súlad s predpismi o ochrane dôverných informácií a súkromia, sociálnej a ekologickej udržateľnosti, bezpečnosti pri práci, ochrany priemyselného vlastníctva a autorských práv,
- oddeľovanie výkonných a kontrolných funkcií, aby sa zabránilo konfliktu záujmov pri obstarávaní,
- včasný reporting a riadenie/manažovanie anomálií,
- používanie zmluvných ustanovení a nástrojov kontroly, ktoré chránia skupinu pred rizikami spojenými so zodpovednosťou medzi partnerom a klientom.

Všetky procesy sú harmonizované so štandardmi materskej banky. Dodržiavanie týchto pravidiel sa pravidelne kontroluje v záujme dodržania transparentnosti a rovnosti príležitostí.



### Transparentnosť a rovnosť príležitostí

Transparentnosť a rovnosť príležitostí sú atribúty, ktoré sa vzťahujú na výber dodávateľov, ale aj na definovanie interných dodávateľských procesov a vzťahov. V našom ponímaní sú to *atribúty zodpovedného prístupu VÚB banky k dodávateľom*. Dodávateľov VÚB banky sa významne dotýka dodržiavanie *Etického kódexu*. Vo vzťahu k dodávateľom VÚB banka vyznáva fair-play a transparentnosť. V záujme vytvárania a budovania otvoreného partnerstva naprieč celým dodávateľským portfóliom je snahou VÚB banky spolupracovať zásadne s tými dodávateľmi, ktorí tieto hodnoty rešpektujú a vyznávajú. Pre existujúcich dodávateľov je to výzva neustále zlepšovať kvalitu svojich produktov a služieb s cieľom byť hodnotným partnerom aj pre budúce obdobie, pre nových je to podpora v ambícii stať sa obchodným partnerom VÚB banky.

VÚB banka pracuje primárne s dodávateľmi zo Slovenskej republiky, avšak v rámci rovnosti príležitostí má nastavené dodávateľsko-odberateľské vzťahy aj s dodávateľmi zo zahraničia, či už z Talianska, kde sídli materská firma, alebo iných krajín sveta.

Sídlo dodávateľa	Objem v EUR	Počet dodávateľov
Slovensko	87 498 481	955
Taliansko	2 508 018	18
Európa	3 784 202	88
Severná Amerika	162 589	6
Južná Amerika	0	0
Ázia	0	0
iné	0	0
<b>Spolu</b>	<b>93 953 290</b>	<b>1 067</b>

### Whistle-blowing policy

VÚB banka prijala Politiku riešenia anonymných podnetov. Má zriadenú e-mailovú adresu, na ktorú sa môžu obchodní partneri obracať v prípade, ak počas obstarávacieho konania alebo počas plnenia zmluvy dospeje dodávateľ k podozreniu, že akýkoľvek zamestnanec banky alebo akákoľvek iná spriaznená osoba banky v súvislosti so zmluvou alebo inak porušila právne predpisy alebo vnútorné predpisy banky (napr. zneužitie informácií v obchodnom styku, podvod, vydieranie, sprenevera, podplácanie). Dodávateľ má možnosť obrátiť sa na VÚB banku s podnetom na prešetrenie veci prostredníctvom e-mailu. [☞](#).

### Portale Fornitori

Spôsob nakupovania tovarov a služieb vo VÚB banke sa od roku 2014 zmenil. Na efektívnejšiu komunikáciu s dodávateľmi a realizáciu obstarávacích procesov sa aktívne využíva dodávateľský portál – Portale Fornitori. Portál slúži na registráciu pozvaných dodávateľov a prostredníctvom neho sa realizujú aj výberové konania dodávateľov. [☞](#).

### Elektronické aukcie

VÚB banka pri výberových konaniach využíva aj elektronické aukcie cez *Access Point* [☞](#). Dodávatelia predkladajú cenové ponuky v elektronickej forme v tom istom čase na jednom mieste. VÚB banka tak transparentným spôsobom urýchľuje a zefektívňuje proces výberu dodávateľa, ako aj korektné vyjednanie ceny. Elektronická aukcia je forma „otvoreného“ vyjednávania, ktorá pri obstarávaní tovarov a služieb zabezpečuje rovnosť príležitostí a férovú hru v procese výberu dodávateľov. VÚB banka využíva elektronickú aukciu v maximálne možnej aplikovateľnej miere.

**Environmentálne riadenie dodávateľov**

VÚB banka nepatrí medzi výrobné firmy ani priamych znečisťovateľov životného prostredia, ale zaviazala sa znížiť negatívny vplyv na životné prostredie čo najviac. V spoločnosti hľadáme optimálne riešenia nad rámec legislatívy a jedným z riešení je uprednostňovanie ekologických produktov. Uprednostňujeme najmä tých dodávateľov, ktorí prijímajú opatrenia na minimalizáciu negatívnych vplyvov svojej činnosti na životné prostredie.

Percento dodávateľov, ktorí boli preverení z hľadiska dodržiavania environmentálnych kritérií.	100 %
Významné aktuálne a potenciálne negatívne environmentálne vplyvy v dodávateľskom reťazci a aktivity na ich odstránenie.	0 %

**Ľudské práva a ich ochrana u dodávateľov**

Percento dodávateľov, ktorí boli preverení z hľadiska dodržiavania ľudských práv.	100 %
Identifikované činnosti a dodávatelia, pri ktorých je významne ohrozené právo na slobodu združovania sa a kolektívneho vyjednávania a realizované opatrenia na podporu týchto práv.	0 %
Identifikované činnosti a dodávatelia, pri ktorých je významné riziko výskytu prípadov detskej práce a realizované opatrenia na podporu eliminácie detskej práce.	0 %
Identifikované činnosti a dodávatelia, pri ktorých je výrazné riziko výskytu vynútenej alebo povinnej práce a realizované opatrenia na podporu eliminácie vynútenej alebo povinnej práce.	0 %
Významné aktuálne a potenciálne negatívne vplyvy v oblasti ľudských práv v dodávateľskom reťazci a aktivity na ich odstránenie.	0 %

# Životné prostredie

## STRATÉGIA VO VZŤAHU K ŽIVOTNÉMU PROSTREDIU

VÚB banka nie je výrobnou firmou ani priamym znečisťovateľom životného prostredia, a preto sú dosahy nášho podnikania na životné prostredie minimálne.

Ochranu životného prostredia a trvalo udržateľný rozvoj však považujeme za prirodzenú súčasť nášho pôsobenia na trhu a v krajine, a preto sme sa zaviazali znižovať náš negatívny vplyv na životné prostredie čo najviac. Aktivity vyvíjame smerom dovnútra i navonok našej firmy. Monitorujeme ekologické riziká a hrozby a snažíme sa im predchádzať rôznymi opatreniami.

Usilujeme sa nielen o dôsledné splnenie povinností vyplývajúcich zo zákona, ale súčasne sa dobrovoľne zaväzujeme zmierniť negatívne dopady nášho podnikania na životné prostredie. Hľadáme riešenia nad rámec legislatívy, zaujíma nás naša aktívna aj pasívna environmentálna výkonnosť, mapujeme príslušné environmentálne indikátory a neustále hľadáme nové spôsoby v prístupe banky k životnému prostrediu.

### EKOLOGICKÁ ZODPOVEDNOSŤ

Ohľaduplnosť spoločnosti i našich zamestnancov sa odráža v mnohých aktivitách: používanie kancelárskeho papiera so zníženou gramážou, používanie kancelárskych potrieb, ktorých likvidácia je ekologická, znižovanie produkcie kancelárskeho odpadu a jeho triedenie, spolupráca s dodávateľmi, ktorí sú držiteľmi certifikátov potvrdzujúcich dodržiavanie environmentálnych noriem, spánkový režim osobných počítačov, ktoré sa po 30 minútach nečinnosti automaticky prepnú do režimu s minimálnou spotrebou elektrickej energie a mnohé iné.

Opatrenia na zníženie environmentálneho dopadu priameho (vychádzajúceho z našich činností) i nepriameho (tvoreného klientmi a dodávateľmi) sú zakotvené v *Environmentálnej politike skupiny VÚB*. Ako súčasť medzinárodnej bankovej skupiny sa riadime *Rovníkovými princípmi (Equator Principles)* a *Globálnou dohodou OSN (UN Global Compact)*. Máme pevne definované interné pravidlá a pri našich rozhodnutiach týkajúcich sa investícií a poskytovania úverov berieme do úvahy aj spoločenské a environmentálne riziká.

Hlavné aktivity VÚB banky v oblasti ochrany životného prostredia aj v roku 2016 vychádzali z:

1. platnej *Environmentálnej politiky* zameranej na:
  - podporu investičných projektov zameraných na úsporu energie a obnoviteľné zdroje,
  - úsporné opatrenia na zníženie spotreby energií a spotrebného materiálu,
  - separovanie odpadu a opatrenia na znižovanie jeho produkcie,
  - zvyšovanie environmentálneho povedomia zamestnancov.
2. *Akčného plánu udržateľnosti v oblasti životného prostredia* s prioritami na úsporu energií (2013 – 2016):
  - nahradenie starých elektrických spotrebičov novými s najvyššími ekologickými parametrami,
  - komplexné zavedenie LED technológií,
  - optimalizácia vykurovacích systémov,
  - výmena meracích a kontrolných systémov a technológií.

### ENVIRONMENTÁLNA POLITIKA

Je základným dokumentom VÚB banky a základom naplňovania našej environmentálnej koncepcie. Stanovuje misiu a ciele v oblasti ochrany životného prostredia, trvalo udržateľného rozvoja a komplexného enviromanažmentu. Definuje princípy a usmernenia priamych aj nepriamych vplyvov na životné prostredie vo vzťahu k našim partnerom, rieši používanie zdrojov (voda, teplo, energia, plyn), obstarávanie, mobilitu. V neposlednej miere umožňuje

komunikovať zámery a ciele smerom k zamestnancom a ďalším partnerom. Okrem Environmentálnej politiky sme sa v roku 2016 riadili aj ďalšími internými politikami:

1. organizovanie spoločenských podujatí a interných vzdelávacích kurzov,
2. nákup a používanie kancelárskeho papiera,
3. integrovaný enviro a energetický manažment systém.

### UN GLOBAL COMPACT

VÚB banka sa zaviazala konať v súlade s medzinárodným štandardom *UN Global Compact* (Globálna dohoda OSN), ku ktorému sa prihlásila v roku 2009. Jeho súčasťou sú aj princípy zamerané na ochranu životného prostredia, ktoré sa usilujeme dodržiavať v čo najväčšej možnej miere.

### EQUATOR PRINCIPLES (ROVNÍKOVÉ PRINCÍPY)

K projektovému financovaniu a úverovaniu pristupujeme zodpovedne. Ako správca veľkého množstva finančných prostriedkov výrazne ovplyvňujeme toky kapitálu. Preto je pre nás dôležité, aby projekty, ktoré sa rozhodneme financovať, nemali negatívny vplyv na prostredie, v ktorom žijeme. Potvrdením tohto nášho záväzku je dobrovoľné dodržiavanie *Equator Principles* a prísna implementácia princíпов aplikovaná na všetky fázy úverovej politiky.

### MANAŽÉRSKY PRÍSTUP

Snahou je nabádať zamestnancov - užívateľov budov k efektívnym riešeniam, ktoré zohľadňujú optimálne pracovné podmienky.

Aktuálnou súčasťou nášho manažmentu v oblasti životného prostredia sú:

- oddelenie Správa budov,
- oddelenie Vnútorne služby,
- odbor Obstarávanie,
- externí dodávatelia produktov a služieb,
- úsek Riadenie rizík,
- pravidelné previerky a kontroly v budovách pobočiek aj centrály s cieľom znížiť spotrebu energií a hľadať možné úspory,
- interné predpisy a oznámenia,
- interná komunikácia – informovanosť zamestnancov.

### INTEGROVANÝ ENVIRO A ENERGETICKÝ MANAŽMENT SYSTÉM

Rieši prevenciu, manažovanie a tam, kde je to možné, aj redukovanie priamych a nepriamych vplyvov našej činnosti. Priame vplyvy sú definované ako negatívne dopady našej činnosti alebo priame ovplyvnenie životného prostredia konaním banky ako takej (napríklad využívanie zdrojov, manažment nakladania s nebezpečnými látkami a odpadmi, redukcia odpadu, energetická efektívnosť). Náš systém manažmentu jasne definuje pravidlá a procesy týkajúce sa implementácie environmentálnej politiky.

Hoci VÚB banka nie je zásadným znečisťovateľom životného prostredia, náš vplyv možno rozdeliť na nepriamy a priamy.

Nepriamy vplyv sa snažíme regulovať:

- dodržiavame medzinárodné a národné protokoly o ochrane životného prostredia,
- podporujeme projekty s vysokou environmentálnou hodnotou (úvery),
- zakomponovaním štandardov týkajúcich sa životného prostredia a *Equator Principles (Rovníkové princípy)* do systému poskytovania úverov.

Priamy dopad sa snažíme minimalizovať:

- opatrenia na úsporu energií,
- zavádzanie a dodržiavanie interných predpisov a oznámení týkajúcich sa napr.
  - hospodárneho využívania elektrickej energie v kanceláriách,
  - klimatizácie (zásady jej používania),
  - chladenia a vykurovania (nastavenie interiérových teplôt v chladnom a teplom období),

- pravidelným zberom a ekologickou likvidáciou nefunkčných telefónov, príslušenstva a batérií,
- zberom a likvidáciou odpadu klasifikovaného ako nebezpečný (tonery, žiarivky),
- videokonferenciami namiesto služobných ciest,
- vypínaním PC po pracovnej dobe, cez víkendy a v dňoch pracovného voľna.

#### Environmentálne manažérske indikátory

Počet zamestnancov, ktorí majú v náplni práce priamu implementáciu environmentálnej politiky	1
Počet interných špecialistov	0
Počet externých špecialistov	2
Percento zamestnancov informovaných o implementácii environmentálnej politiky	100

#### Náklady súvisiace s environmentálnym manažmentom a likvidáciou odpadu

Rok	2015	2014	2013
v EUR	16 508	16 633	17 781

## PRIAME DOPADY

### PAPIER

- uprednostňujeme čiernobielu a obojstrannú tlač, tlač viacerých strán na jeden list a podobne,
- na zasadnutiach vedenia banky sa používa elektronická verzia dokumentov namiesto tlačenej, využívame ekologickejšie obálky z čisto prírodných materiálov označených certifikovaným logom Green Energy,
- používame viacnásobne použiteľné obálky z recyklovaného papiera pre interné účely,
- papierové pozvánky na udalosti organizované bankou sme nahradili elektronickými,
- zaviedli sme digitálnu špecifikáciu nákupnej požiadavky medzi odd. Správa budov a odborom Obstarávanie,
- dochádzku, lekárske a súkromné priepustky, iné prerušenia pracovného času a plánovanie dovolení evidujeme cez elektronický systém EGJE.

#### Odber novín a časopisov v tlačenej forme v porovnaní s elektronickou verzou



Príčinou nárastu je skutočnosť, že niektoré novokontrahované odborné ekonomické a hospodárske médiá neexistujú v elektronickej verzii.

### SPOTREBA PAPIERA

V roku 2016 spotreba kancelárskeho papiera klesla o 5 %.



*Spotreba papiera podľa druhu (kg)*

Rok		2016	2015	2014
Certifikovaný papier	100 % recyklovaný	99	2 806	901
	FSC	50 464	60 110	47 702
	ECF/TCF	297 411	322 011	333 217
	FSC a ECF/TCF	133 165	121 127	104 591
Necertifikovaný papier		4 188	4 394	4 172
<b>Spolu</b>		<b>485 327</b>	<b>510 448</b>	<b>490 583</b>

Významný pokles v spotrebe kancelárskeho papiera je výsledkom účinných opatrení, ako sú:

- elektronizácia zmluvných dokumentov s klientmi,
- ponuka služieb a produktov v modernej, elektronickej forme (napríklad online predaj úverov cez internet a mobil banking).

**Úver bez papierov**

Klienti VÚB banky si po novom môžu vybaviť pôžičku podstatne rýchlejšie a bez jediného papiera. Celý proces sa presunul z papierových tlačív a zmlúv na displej tabletu na pobočke a v závere postačí digitálny podpis. V roku 2016 sa nám vďaka tomu podarilo ušetriť 408 stromov.

Predaj online úverov v roku 2016 rástol významným tempom a výsledky nám priniesli zaujímavé fakty:

- klienti si najčastejšie berú úver v piatok,
- cez internet si požičiavajú o 20 % vyššie sumy ako cez aplikáciu mobil banking,
- každý tretí online úver si berú ľudia cez mobil.

Predaj úveru predtým – klasickou formou:

- 10-tisíce strán papiera ročne vytlačených pre klienta,
- vybavenie úveru trvá cca 35 min.

Predaj úveru potom – online:

- 100 % dokumentácie dostupnej na pobočke, v nonstop bankingu a v mobilných zariadeniach,
- klientom šetríme čas – vybavenie úveru trvá 14 minút.

**ENERGIE**

VÚB banka sa kontinuálne usiluje znižovať spotrebu energií.

**SPOTREBA ENERGIÍ A EFEKTIVITA**

V roku 2016 boli v zmysle platnej legislatívy SR spracované energetické audity všetkých budov, v ktorých VÚB banka sídli alebo má svoje pobočky v prenájme. Výsledkom je popis súčasného stavu a návrhy riešení, ktoré majú viesť k zníženiu spotreby energií a neskôr k ich implementácii a efektívnemu využívaniu.

Rovnako ako v predchádzajúcom období sme kládli dôraz na hospodárne vykurovanie a chladenie našich priestorov a na výber úsporných svetelných zdrojov. VÚB banka potrebuje na prevádzku dva primárne zdroje energie – elektrickú energiu a plyn.

Spotreba elektrickej energie v roku 2016 opätovne klesla.

Tento pokles je výsledkom

- neustálej snahy viesť zamestnancov k efektívnemu využívaniu energie,
- nákupov vysoko účinných zariadení,
- nepretržitého dohľadu nad používanou technikou a jej reguláciou,
- klimatických zmien.

*Spotreba priamych energií*

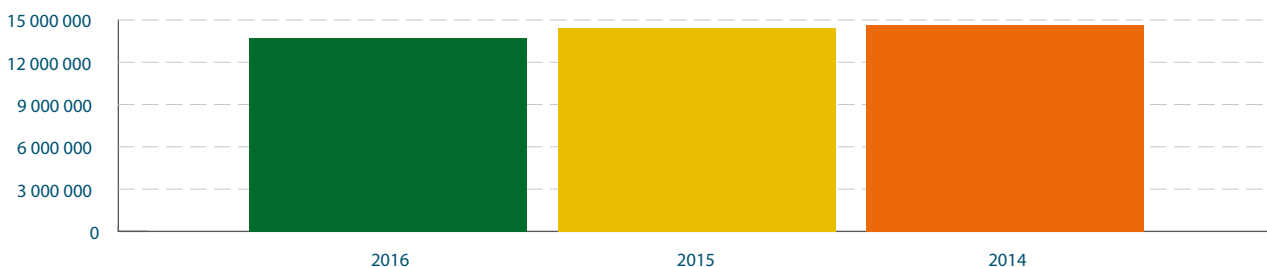
Rok	Elektrická energia kWh	Tepelná energia kWh	Plyn m <sup>3</sup>	kWh	Spolu kWh
2016	13 747 045	5 781 445	922 599	8 672 431	<b>28 200 921</b>
2015	14 404 261	5 450 163	957 709	9 002 468	<b>28 856 892</b>
2014	14 644 944	5 068 619	887 337	8 340 974	<b>28 054 537</b>

Poznámky:

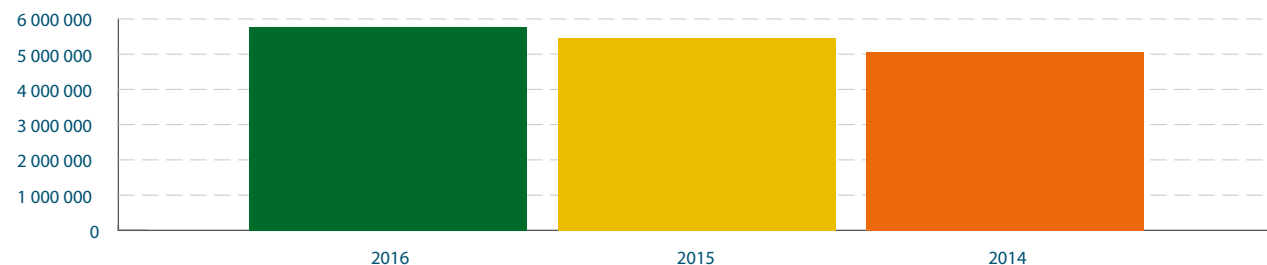
1) 1 m<sup>3</sup> = 9,4 kWh

2) údaje boli získané z odpočtov zmluvného dodávateľa

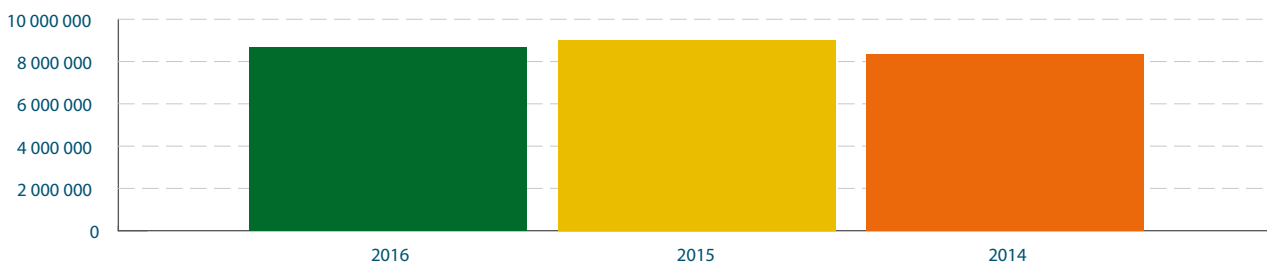
*Elektrická energia*



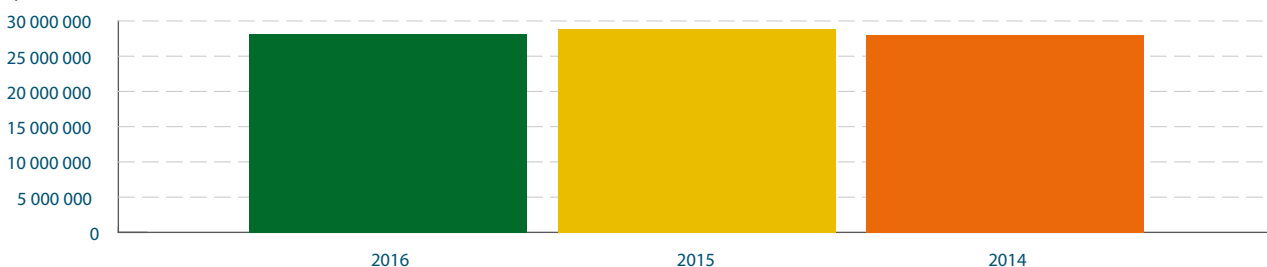
*Tepelná energia*



*Plyn*



*Spolu*



Celková spotreba energie sa ustálila na hodnotách okolo 28,2 GW. Spotrebu tepla a plynu okrem ľudského faktora ovplyvňuje aj lokálna exteriérová teplota a tepelná odolnosť plášťa budov.

## EMISIE CO<sub>2</sub>

VÚB banka ani v roku 2016 nesledovala produkciu emisií, pretože vzhľadom na aktivity banky je tento údaj zanedbateľný. CO<sub>2</sub> produkujú iba služobné autá, ktorých počet je malý vzhľadom na veľkosť firmy, jej pôsobenie v regiónoch a počet manažérov. Okrem toho boli v garážových priestoroch ústredia banky a pred niektorými pobočkami nainštalované stojany na bicykle. Cieľom je motivovať zamestnancov, aby využívali aj tento spôsob dopravy do práce.

## OBNOVITELNÉ ZDROJE

Plyn je nakupovaný od lokálneho dodávateľa, ktorým je Slovenský plynárenský priemysel. Dodávateľmi elektrickej energie pre VÚB banku sú najväčší lokálni dodávatelia (ZSE, VSE a SSE). Tieto spoločnosti garantujú, že minimálne 15 % nimi dodávanej energie je vyrábaných z obnoviteľných zdrojov. Dodávatelia elektrickej energie v SR musia v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 656/2004 informovať svojich odberateľov o podiele jednotlivých druhov primárnych energetických zdrojov na vyrobenej a dodanej energii vrátane dodávky elektriny vyrobenej v iných členských štátoch EÚ a v tretích štátoch, avšak nie je v našich možnostiach tieto podiely nijako ovplyvniť. Aj v roku 2016 bol podiel primárnych zdrojov na výrobe elektrickej energie dodávanej našimi dodávateľmi (na základe nimi poskytnutých údajov) nasledovný:

▪ obnoviteľné (vodné, veterné, slnečné)	15 %
▪ plyn	13 %
▪ uhlie	20 %
▪ jadro	52 %

## ÚSPORNÉ OPATRENIA

Úsporné opatrenia a modernizácia zariadení sú ďalším príspevkom VÚB banky k ochrane životného prostredia. V roku 2016 sme pokračovali v opatreniach s cieľom energetickej efektívnosti:

- kancelárie
  - zateplovanie a zábrany úniku tepla - rekonštrukcie fasád, striech, výmeny okien,
  - priebežná obmena štandardného vybavenia kancelárií novými zariadeniami,
- zariadenie budov
  - modernizácia zariadení s vyššou efektívnosťou prevádzky (chladiace stroje, vzduchotechnické jednotky, kotly, čerpadlá a iné),
  - vykurovanie (rekonštrukcie sústav, hydraulické vyregulovania a iné súvisiace optimalizačné procesy),
- meranie a regulácia - obmedzovanie chladiacich zariadení v servisnom menu (t.j. nie je možné nastavovať veľmi nízke teploty),
- redukcie zariadení HVAC s R22 - výmena chladiacich zariadení pracujúcich s chladivom R22, ktoré narúša ozónovú vrstvu,
- inštalácie moderných osvetľovacích sústav,
- LED technológia,
- inštalácia úsporných perlátorov na vodovodné batérie v budove ústredia.

Okrem toho permanentne dohliadame na správnosť nastavení systémov merania a regulácie, ktoré ovládajú chladenie a vykurovanie a zároveň vysvetľujeme našim zamestnancom základné princípy hospodárnosti prevádzky. Zaviedli sme aj ďalšie opatrenia na úsporu energií:

- interné predpisy (napr. hospodárne využívanie elektrickej energie v kanceláriách, zásady používania klimatizácie, chladenie a vykurovanie - nastavenie interiérových teplôt v chladnom a teplom období),
- povinné vypínanie PC po pracovnom čase, cez víkendy a v dňoch pracovného voľna,
- odosielanie elektronických pozvánok namiesto papierových,
- videokonferencie namiesto služobných ciest.

## VODA

Vodu do všetkých pobočiek VÚB banky po celom území Slovenskej republiky dodávajú lokálne vodárenské spoločnosti. Vodu neodoberáme priamo z vodného zdroja, ale od vodárenských spoločností v regiónoch, prípadne



od malých lokálnych dodávateľov. Údaje o vodných zdrojoch a používaní recyklovanej vody od našich dodávateľov nedostávame a ani nevyžadujeme.

Spotreba vody v roku 2016 klesla o 12 %. Priemerná denná spotreba vody bola 101,7 m<sup>3</sup>, čo v prepočte na zamestnanca predstavuje v priemere 29 litrov denne.

*Celková spotreba vody (v m<sup>3</sup>)*



*Priemerná denná spotreba vody*

Rok	2016	2015	2014
Za celú banku (v m <sup>3</sup> )	102	116	133
Na 1 zamestnanca (v litroch)	29	32	38

VÚB banka pri výkone svojej podnikateľskej činnosti nespotrebováva významné množstvo vody, teda nijako zvlášť neovplyvňuje lokálne zdroje vody.

Vodu využívame efektívne, a to na osobnú hygienu a v minimálnom množstve na prevádzku zariadení (vykurovanie, chladiace okruhy a pod.) a zavlažovanie.

**Šetrenie vody vďaka perlátorom**

V budove ústredia VÚB banky boli v priebehu roka 2016 pilotne namontované vodovodné batérie so šetričom vody, tzv. perlátorom. Hoci ide o začiatok projektu a počet perlátorov bol v 1. fáze iba 94 ks, dosiahnutá úspora predstavuje 493 l/min. Za deň sa teda ušetrilo 4,95 m<sup>3</sup>, za rok 1 237 m<sup>3</sup> vody. Reálna úspora pitnej vody je ešte väčšia s ohľadom na úspory energie potrebnej na jej ohrev (odhadom 40 % z ušetrenej vody je teplá).

**ODPADY**

Riadenie odpadu je zamerané na odstránenie alebo úpravu odpadov spôsobmi prijateľnými pre životné prostredie. Dôležitú úlohu na ceste k minimalizácii odpadov zohráva aj výchova a vzdelávanie zamestnancov. Na separáciu odpadu je vytvorený proces záväzný pre všetkých zamestnancov. Jeho znenie je prístupné na intranetovej stránke a pracovníci o ňom boli v priebehu roka niekoľkokrát informovaní formou osobných e-mailov a náučných materiálov. V objektoch po celom území Slovenska separujeme iba papierový odpad. V budove ústredia VÚB banky v Bratislave triedime odpad nasledovne:

- papierový odpad (lepenka),
- plasty,
- kovy,
- sklo,
- zmesový komunálny odpad,
- nebezpečný odpad.

V roku 2016 sme vyseparovali 33 850 kg papiera, čo predstavuje 575 zachránených stromov.

*Odpad – separovaný papier (v kg)*



*Druhy zlikvidovaných odpadov (v kg)*

Rok	2016	2015	2014
Kovové obaly znečistené škodlavinami	0	0	0
Plasty – platobné karty	220	1 200	60
Absorbenty, iné filtračné materiály	0	0	0
Obaly obsahujúce nebezpečné látky	0	0	0
Odpadový toner z tlačiarňí	1 320	330	487
Objemný odpad	8 650	43 160	3 507
Olovené batérie	0	0	0
Plasty a guma	0	0	0
Vyradené zariadenia (žiarivky)	100	0	75
Vyradené chladničky (obsah nebezpečných látok)	0	0	0
Vyradené zariadenia (iné)	820	5 340	468
Polystyrén	0	0	0
Vyradené zariadenia obsahujúce nebezpečné látky	1 050	1 747	0
Vyradené transformátory v ks	0	0	0

Pozn.: možné štatistické odchýlky

Nebezpečný odpad tvorí zanedbateľnú časť celkového odpadu.

*Nebezpečný odpad obsahujúci zvyšky nebezpečných látok*

Rok	2016	2015	2014
kg	2 370	5 574	135

Priebežne sa realizuje výmena všetkých chladiacich zariadení obsahujúcich chladiivo R22 s prihliadnutím na strategický význam priestoru, kde sú umiestnené. Vďaka vyššej efektívnosti nových strojov došlo k výraznému zníženiu spotreby elektrickej energie počas sezóny chladenia takmer až o 80 %.

*Celkové množstvo chladív R22*

Rok	2016	2015	2014
kg	381,4	1 900,0	2 100,0

**NEPRIAME DOPADY**

VÚB banka sa neobmedzuje len na znižovanie negatívnych dopadov svojho podnikania na životné prostredie, ale podporuje aj ekologické myslenie a správanie svojich zamestnancov a klientov, ktoré tiež ovplyvňuje okolité životné prostredie.

**ZAMESTNANCI**

V roku 2016 nenastala žiadna zmena v porovnaní s ostatnými rokmi, to znamená, že nami nastavené usmernenia a rady pre užívateľov budov (ako efektívne využívať zariadenia a akým spôsobom si zabezpečiť optimálnu mikroklimu v objekte) nebolo nutné aktualizovať. Zamestnanci sú však o nich priebežne informovaní a zároveň majú možnosť kedykoľvek si ich pripomenúť, pretože tieto dokumenty, v ktorých je definované naše smerovanie v oblasti ochrany životného prostredia, sú uložené a dostupné na intranete VÚB.

Všetci zamestnanci sú v priebehu roka vyzývaní formou osvetly a interných oznamov k:

- šetreniu papiera a spotrebného materiálu,
- vypínaní PC po pracovnej dobe a v dňoch voľna,
- separovaniu odpadu,
- znižovaniu spotreby vody a nahláseniu jej prípadného úniku,
- hospodárnemu využívaniu energií (so zameraním na chladiace zariadenia v letnom období, využívanie denného svetla, zhasínanie svietidiel pri opustení pracoviska a i.).

Plne si uvedomujeme našu zodpovednosť voči klimatickým zmenám a ich dopad na životné prostredie. Spotreba energií celosvetovo rastie a stále bude rásť, a preto je dôležité, aby každý začal sám od seba. Bez technológií spotrebavajúcich energiu by sme dnes už asi ťažko prežili, vylúčiť ich teda z nášho súkromného a pracovného života nemôžeme. Môžeme však premýšľať, aké zariadenie s akou spotrebou a účinnosťou si vyberieme. Zároveň žijeme v takzvanej dobe SMART riešení, preto skúsme byť smart aj my sami a premýšľajme, či má zmysel chadiť a zároveň mať otvorené okno, alebo či potrebujeme mať zasvietené, ak máme dostatok denného svetla.

### **Eco friendly kancelárie – nálepky**

Vo všetkých interiéroch budovy ústredia sú reklamno-informačné nálepky, ktorých cieľom je:

- upozorňovať a šíriť osvetu pri šetrení svetlom a energiami,
- ako efektívne vetrať, chadiť,
- čo robiť v prípade zistenia úniku vody.

Okrem toho prebehla distribúcia manuálov k ovládaniu chladiacich a vykurovacích zariadení v budove ústredia.

Nezakrývajte ma – nezakrývajte parapety a stropné výustky

Zhasínajte ma – pri odchode z miestnosti zhasínajte svetlo a maximálne využívajte denné osvetlenie.

### **KLIENTI**

VÚB banka úspešne nahrádza papierové výpisy z účtu elektronickými. Nielen preto, že elektronický výpis je modernejší a ľahko dostupný kedykoľvek na jednom mieste, ale je aj prejavom našej zodpovednosti k životnému prostrediu. Aktuálne majú všetci klienti VÚB banky s prístupom na internet banking k dispozícii svoj elektronický výpis k bežnému a termínovanému účtu, ako aj k platobným kartám, úverom a podielovým listom.

### **Prejdite na e-výpisy**

V novembri 2016 VÚB banka motivovala svojich klientov k prechodu na elektronické výpisy. S mottom „Prejdite na e-výpisy, uľahčíte vám život“ oslovila všetkých svojich klientov, ale aj zamestnancov, aby zmenili spôsob doručovania papierových výpisov na elektronické. Vtipnými výstižnými obrázkami a sloganmi apelovala na všetkých vlastníkov účtov, aby sa pridali a vďaka elektronickým výpisom šetrili miesto i prírodu a chránili svoje osobné údaje. Banka upozornila na jednoduchosť zmeny a výhody elektronického formátu PDF inštruktážnym videom, čím sa zamerala na čo najvyššiu možnú motiváciu klientov k zmene, aby tak prispela k znižovaniu negatívnych vplyvov na životné prostredie v čo najvyššej miere.

### **DODÁVATELIA**

Pri výbere dodávateľov uprednostňujeme takých, ktorí majú environmentálne povedomie – využívajú recyklovateľné materiály, šetria energiami a znižujú svoj negatívny dopad na životné prostredie. Od dodávateľov požadujeme prehlásenie, že realizujú preventívne opatrenia vo vzťahu k ochrane životného prostredia a pri výkone svojho podnikania sa snažia redukovat svoj negatívny dopad naň. Dodávateľ deklaruje VÚB banke svojím podpisom, že bude realizovať kroky smerom k väčšej zodpovednosti za životné prostredie, podporovať používanie ekologických technológií alebo hľadať nové a efektívne riešenia prospešné pre životné prostredie. Aj vďaka týmto zavedeným postupom nedošlo v roku 2016 k žiadnej kontaminácii životného prostredia v zodpovednosti VÚB.

V oblasti správy a údržby budov, rekonštrukcií, redizajnu a stavebných prác spolupracuje VÚB banka so spoločnosťami, ktoré systematicky pristupujú k ochrane životného prostredia svojou činnosťou vo všetkých aspektoch svojho

podnikania. To isté sa vzťahuje aj na dodávateľa upratovania, dodávateľa služieb spojených s OPP, BOZP a CO, ako aj dodávateľov interiéru, svetidiel či exteriérového označenia (svetelné logá na budovách a bankomatoch), ktorých činnosť je okrem produkcie a poskytovania služieb orientovaná na úspory energie a minimalizáciu odpadu. Naši významní dodávatelia majú tak ako VÚB banka zapracované všetky environmentálne štandardy a hlásia sa k zodpovednému prístupu k životnému prostrediu.

## MATERIÁLY

Medzi aspekty vplývajúce na životné prostredie radíme spotrebu kancelárskeho papiera, spotrebu tonerov do kopírovacích strojov a tlačiarní, zber a likvidáciu použitých obalov a tiež spoluprácu v oblasti facility managementu (správy budov) so spoločnosťami, ktoré sú certifikované ISO 14001. Nákup kancelárskeho papiera sa obmedzuje na bezchlórový papier (TCF/ECF) a recyklovaný papier. Kancelársky papier zásadne nakupujeme od certifikovaných výrobcov a s označením pôvodu papiera.

Interná politika stanovuje zásady pre nákup papiera s cieľom:

- používať 100 % recyklovaný papier v čo najvyššej možnej miere,
- používať ekologický certifikovaný papier,
- čo najviac znížiť spotrebu necertifikovaného papiera,
- uprednostniť nákup papiera od certifikovaných výrobcov s označením pôvodu papiera FSC, prípadne CSA alebo PEFC,
- nakupovať a používať bielený papier typu ECF (Elemental Chlorine Free) alebo TCF (Totally Chlorine Free).

Preferovaním nákupu FSC surovín prispievame k zlepšeniu hospodárenia v lesoch vo svete. Zabraňujeme tým deštrukcii, ako aj nelegálnej ťažbe lesov.

Neobchádzame ani otázku bielenia použitej drevnej hmoty, a preto v najvyššej možnej miere nakupujeme a používame papier typu ECF (Elemental Chlorine Free – čo znamená, že pri jeho výrobe použili chlórový plyn, ale nie chlórové deriváty ako napr. oxid chloričitý) alebo TCF (Totally Chlorine Free).

Na všetky poštové zásielky určené našim klientom používame ekologické obálky z čisto prírodných materiálov, ktoré sú označené certifikovaným logom Green Energy. Na obálkach s logom *Zelené listy*, v ktorých klientom zasielame výpisy z účtu, je posolstvo VÚB banky ako firmy šetrnej k životnému prostrediu.



**zelené listy** 100% RECYKLOVANÉ

## BIODIVERZITA

Žiadna z aktivít VÚB banky neovplyvňuje biodiverzitu. Nevykonávame činnosti, ktoré by priamo narúšali životné prostredie, a preto indikátory týkajúce sa biodiverzity nie sú pre nás relevantné. VÚB nevlastní žiadny objekt ani nemá prenajatý priestor, ktorý by zasahoval do chránenej oblasti alebo bol umiestnený v chránenom území.

Za rok 2016 nevidujeme žiadnu kontamináciu prostredia v okolí našich objektov. Nakoľko nie sme výrobným podnikom, nespôsobili sme ani znečistenie vody. Nie sme vlastníkom objektov, z ktorých by splašky odchádzali do prírody a ohrozovali biodiverzitu vodných nádrží. Voda je vypúšťaná štandardne do kanalizačných systémov a ďalej spracovaná v čističkách odpadových vôd.

## ŽIVOTNÉ PROSTREDIE A ÚVEROVÁ POLITIKA

K ochrane životného prostredia prispievame aj spravovaním účtov a poskytovaním úverov a pôžičiek firmám a mimovládny organizáciám, ktorých predmetom činnosti sú ekologické aktivity.

Udržateľnosť životného prostredia je jedným zo základných pilierov našej stratégie zodpovedného podnikania. Nielenže chceme spolupracovať s partnermi, ktorí sa zaoberajú ochranou a udržateľnosťou životného prostredia, ale sami sa chceme na udržateľnom rozvoji podieľať.

VÚB banka v jednej zo svojich hlavných aktivít, poskytovaní úverov, má zakomponované štandardy týkajúce sa životného prostredia. Banka neposkytuje zdroje na financovanie niektorých činností, medzi ktoré z environmentálneho hľadiska patria:

- obchodovanie s divou zverou a s výrobkami z divej zveri,
- vypúšťanie geneticky upravovaných organizmov do prírodného prostredia,
- výroba, distribúcia a používanie zakázaných pesticídov, herbicídov, chemických a agrochemických látok,
- rybolov pomocou plávajúcich sietí,
- rádioaktívne látky vrátane rádioaktívneho odpadu.

Ak sa klient vedome angažuje v oblastiach rizikových z hľadiska životného prostredia, banka požaduje hĺbkovú analýzu (due dilligence) zameranú na riadenie environmentálneho rizika klienta. Príkladmi takýchto rizikových činností a oblastí podnikania:

- skladovanie nebezpečného odpadu, jeho úprava a likvidácia,
- výroba alebo obchodovanie so zariadeniami a spotrebičmi obsahujúcimi freóny,
- výroba alebo obchodovanie s elektrickými zariadeniami obsahujúcimi polychlórované bifenylly (PCB),
- výroba alebo obchodovanie s výrobkami obsahujúcimi azbest,
- zahraničný obchod s odpadom a odpadovými produktmi.

V rámci našej úverovej politiky financujeme iba spoločnosti, ktoré dodržiavajú právne predpisy týkajúce sa životného prostredia. Podporujeme spoločnosti, ktoré spĺňajú požiadavky na ochranu životného prostredia dané legislatívou SR, príp. Európskej únie. Úvery v rámci korporátneho financovania poskytujeme aj klientom z odvetví, kde sa dajú očakávať environmentálne riziká, avšak tie podrobne skúmame.

Z pohľadu orientácie na zelenú energiu ponúkame produkty, ktoré prispievajú k trvalej udržateľnosti životného prostredia. Pozornosť sme venovali najmä týmto oblastiam:

- poľnohospodárstvo,
- samosprávy,
- obnoviteľné zdroje,
- energetická efektívnosť.

Financované projekty prispievajú k ochrane životného prostredia – znižujú produkciu CO<sub>2</sub>, a tým zlepšujú životné prostredie, chránia zdravie ľudí aj prírodné zdroje, prispievajú k zníženiu znečistenia ovzdušia a znižujú spotrebu energie.

### **ENVIRO PRODUKTY VÚB BANKY**

- úvery pre investičné projekty zamerané na úsporu energie a obnoviteľné zdroje,
- projekty „zelenej energie“ slovenských firiem,
- úvery zamerané na energetické úspory a výrobu energie z alternatívnych zdrojov (vodné elektrárne, bioplynové stanice, zariadenia na spaľovanie biomasy a fotovoltaické elektrárne),
- investičné úvery na podporu rozvoja energetickej efektívnosti infraštruktúry a obnoviteľných zdrojov miest a obcí na Slovensku,
- úvery pre spoločenstvá vlastníkov bytov a vlastníkov bytových domov spravovaných správcom na projekty energetickej efektívnosti.

### **PROJEKTY ZELENEJ ENERGIE A ENERGETICKEJ EFEKTÍVNOSTI**

V roku 2016 sme poskytli úvery na 8 projektov v oblasti obnoviteľných zdrojov a energetickej efektívnosti v celkovej výške 1 704 563 eur. Pri týchto projektoch boli použité zdroje z Európskej banky na obnovu a rozvoj.

### **INVESTIČNÉ ÚVERY ZO ZDROJOV EBRD SLOVSEFF III. NA PODPORU ROZVOJA ENERGETICKEJ EFEKTÍVNOSTI A OBNOVITELNÝCH ZDROJOV ENERGIE NA SLOVENSKU (PROGRAM SLOVSEFF III.)**

VÚB banka v roku 2016 získala nové zdroje na financovanie projektov, ktoré znižujú emisie skleníkových plynov. S Európskou bankou pre obnovu a rozvoj podpísala úverovú linku SloVSEFF III. v objeme 15 miliónov eur, a tak rozšírila pôvodnú úverovú dohodu z decembra 2014. Šancu získať finančnú podporu mali projekty z oblasti priemyslu, obnoviteľných zdrojov a energetickej efektívnosti rezidenčného bývania. O zdroje sa mohli uchádzať súkromné firmy, spoločnosti ESCO (súkromné spoločnosti, ktoré poskytujú služby v energetickom sektore), spoločenstvá vlastníkov bytov a správcovia bytových domov. Výška možného úveru sa pohybovala v rozmedzí od 20-tisíc do 10 miliónov eur v závislosti od typu projektu. V roku 2016 boli poskytnuté úvery vo výške 1 704 563 eur.

## EIB – VÚB KONVERGENČNÉ A MID-CAP ÚVERY II-B

Obsahom podpory boli projekty rekonštrukcie výrobných hál, miestnych komunikácií a nákup modernej tlačiarnej techniky. Boli poskytnuté úvery v hodnote 5 572 000 eur.

### Úvery v oblasti obnoviteľných zdrojov

Typ projektu	2016		2015		2014	
	Počet	Objem investície v mil. eur	Počet	Objem investície v mil. eur	Počet	Objem investície v mil. eur
Fotovoltaika	1	5	2	3,5	3	17,88
Vodná energia	–	–	2	13,5	1	10,00*
Kombinovaná výroba elektrina/kúrenie	–	–	–	–	–	–
Bioplyn	1	12	–	–	–	–

\* Financované zo zdrojov EIB.

## INVESTIČNÉ ÚVERY PRE VLASTNÍKOV BYTOV A NEBYTOVÝCH PRIESTOROV V SPRÁVE SPRÁVCU ALEBO SPOLOČENSTVÁ VLASTNÍKOV BYTOV (SVB)

S cieľom maximálneho priblíženia sa potrebám našich klientov sme v roku 2016 tento produkt inovovali, čím sme umožnili lepší prístup klientov k získaniu financovania projektov zameraných na dosiahnutie energetickej efektívnosti. Naši klienti majú opäť možnosť získania nenávratného grantu vo výške 10-15 % z objemu úveru v prípade, ak je úver financovaný, resp. spolufinancovaný z úverovej linky od Európskej banky pre obnovu a rozvoj (EBRD). Podmienkou je, aby sa realizáciou projektu dosiahla úspora minimálne 30 % spotrebovanej energie v porovnaní s pôvodným stavom. V roku 2016 využilo tento investičný úver 43 klientov v celkovej hodnote investície 6,1 mil eur, z toho 2 úvery v hodnote 249 063 eur boli financované z linky EBRD.

### Úvery pre SVB

Rok	2016	2015	2014
Počet úverov	43	28	24
V objeme mil. eur	6,1	4,6	6,5

VÚB banka spolupracuje s Európskou bankou pre obnovu a rozvoj od roku 2007. Úspešne participovala na predchádzajúcich programoch SlovSEFF I., SlovSEFF II. a MUNSEFF. Prostredníctvom nich poskytla svojim klientom úvery v celkovom objeme takmer 50 miliónov eur. Všetky financovali aktivity zamerané na úspory energií v priemysle, získavanie energií z obnoviteľných zdrojov a na projekty v oblasti bytového sektora, ako aj na podporu energetickej efektívnosti v municipálnom sektore.

## ĎALŠIE INICIATÍVY NA ZNÍŽENIE ENVIRONMENTÁLNYCH VPLYVOV PRODUKTOV A SLUŽIEB

### ORGANIZOVANIE FIREMNÝCH PODUJATÍ A INTERNÝCH VZDELÁVACÍCH KURZOV

Politika rieši otázky spotreby papiera, používania kancelárskej techniky, dopravy, ubytovania a občerstvenia pri organizovaní firemných a vzdelávacích podujatí. S cieľom znížiť spotrebu papiera sme, napríklad, prestali používať tlačené pozvánky a využívame zásadne online registračné formuláre. Študijné materiály už neposkytujeme v tlačenej forme, ale zasielame ich len elektronicky, a v prípade, že je tlač dokumentov nevyhnutná, používa sa recyklovaný alebo certifikovaný papier tlačený obojstranne. Používame recyklované a recyklovateľné materiály, poznámkové bloky, perá a iné kancelárske potreby sú zásadne „eco-friendly“. Akcie vo výraznej miere prebiehajú v energeticky úsporných budovách a na miestach, ktoré sú ľahko dostupné hromadnou verejnou dopravou (obmedzovaním ciest autom sa znižuje produkcia CO<sub>2</sub>), pri ubytovaní a cateringu majú prednosť dodávateľské firmy s ekologickým prístupom.

Pri organizovaní všetkých typov podujatí monitorujeme environmentálne kritériá a snažíme sa o ich zlepšovanie.

## ENVIRONMENTÁLNE INICIATÍVY A PODUJATIA

Vzhľadom na tému vyhlásenú OSN (obchodovanie s divými africkými a juhoamerickými zvieratami, ich záchrana a ochrana v prirodzenom prostredí) a celosvetový slogan *Go Wild for Life*, sa VÚB banka v roku 2016 rozhodla nerealizovať významnú internú kampaň v rámci *Medzinárodného dňa životného prostredia* (World Environmental Day, každoročne 5. jún). Zamestnanci však boli internými kanálmi vyzvaní, aby v tento deň urobili niečo pre životné prostredie. Uvedomujeme si, že aj taká maličkosť, akou je správny výber dopravného prostriedku, prispieva k udržaniu, ba dokonca k zlepšeniu životného prostredia obklopujúceho všetkých nás. Práve preto boli zamestnanci v zmysle hesla *Do práce na bicykli* motivovaní k využitiu tohto ekologického dopravného prostriedku.

*Európsky týždeň mobility* (European Mobility Week, každoročne druhý septembrový týždeň) prebehol v dňoch 16. – 22. septembra 2016. Cieľom kampane udržateľnej mestskej mobility, podporovanej Európskou komisiou, bolo vyzvať ľudí k používaniu alternatív k osobnej automobilovej doprave (motto znelo *Inteligentná a udržateľná mobilita*) a ponúknuť návody, ako môže inteligentná mobilita prospieť ekonomike, zdravotníctvu, či zlepšiť problémy s nezamestnanosťou. VÚB banka sa rozhodla zapojiť do projektu vlastnými aktivitami a kampaňou s mottom *Daj si pauzu vo vzťahu so svojim „miláčikom“!* Pre zamestnancov sme pripravili pestrú kampaň vrátane súťaže o alternatívny dopravný prostriedok.

### ***Daj si pauzu vo vzťahu so svojim „miláčikom“!***

Kampaň informovala zamestnancov o inteligentnej a udržateľnej mobilite využitím zaujímavého videa, prostredníctvom trefného brandingu na parkoviskách nabádala kolegov, aby tento týždeň dali pauzu svojim „miláčikom“, teda autám, a využili iné, šetrnejšie spôsoby dopravy. Uvedomenie si dôležitosti ochrany životného prostredia šetrením energie VÚB banka zdôrazňovala svojim zamestnancom aj prostredníctvom cielených odkazov – nálepiek pri výťahoch, ktoré motivovali k využitiu alternatívneho spôsobu premiestňovania sa po budove – chôdzou po schodoch. Súčasťou kampane bola súťaž o kolobežku, do ktorej sa zamestnanci zapájali zaslaním čo najkreatívnejšej fotky dokazujúcej využitie alternatívnej možnosti premiestňovania sa. Výhrou VÚB banka podporila víťazného zamestnanca v ochrane životného prostredia aj po skončení Európskeho týždňa mobility.

## INICIATÍVY V RÁMCI ŠETRENIA PAPIERA

### PODPISOVÉ OPRÁVNENIA A PODPISOVÉ VZORY BEZ PAPIEROV

Na sklonku roka 2015 sa na vybranej skupine útvarov v banke začala testovať funkčnosť a schvaľovacie workflow spracovania žiadosti o podpisové oprávnenie a podpisový vzor. Zmena oproti doterajšiemu spôsobu nastala v roku 2016 a je ňou úplné odstránenie papierovej formy, ako aj jednoduchý a rýchly výber z matice podpisových oprávnení naviazaných na danú pracovnú pozíciu.

### PODPISY V ELEKTRONICKEJ KOMUNIKÁCI

Každá e-mailová správa odchádzajúca z počítačov VÚB banky je ukončená slovami *Pred vytlačením e-mailu, prosím, zvážte dopad na životné prostredie.*

### INTERNÉ PREDPISY BEZ PAPIEROV

V oblasti predpisov sa VÚB banka posunula do kvalitatívne vyššej úrovne v spôsobe pripomienkovania, schvaľovania a vydávania interných dokumentov, a to vďaka spracovaniu tohto procesu v prostredí IT aplikácie. Všetky interné dokumenty, predpisy, politiky a iné dokumenty sú po novom úplne „bez papierov“. Celý životný cyklus sa odohráva na Sharepoint, kde sa spracúvajú dokumenty od návrhu, cez pripomienkovanie až po ukončenie a publikovanie.



### STRAVOVACIE KARTY

Papierové stravovacie poukážky sme v roku 2016 nahradili TR kartami. TR karta je elektronická forma papierových stravovacích poukážok a je určená na nákup stravy prostredníctvom platobných terminálov alebo bez použitia POS terminálu cez SMS v prevádzkach zmluvných partnerov. Zrušením papierových stravovacích poukážok a s tým spojeného personalizovaného dodávania poukážok v obálkach sme zachránili ďalšie stromy.

## KOMUNITA A OCHRANA ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA

### NAŠE MESTO

Dobrovoľnícke enviro aktivity zamestnancov VÚB banky sa v roku 2016 stali súčasťou celoslovenského podujatia *Naše mesto*. V júni, pri príležitosti Medzinárodného dňa životného prostredia, sa zamestnanci zapojili do akcie s cieľom skrášliť, vyčistiť a zlepšiť mesto, v ktorom žijú. Aktivity sa uskutočnili v 10 slovenských mestách, pričom najdôležitejšou, špeciálne pre VÚB zorganizovanou, bolo Čistenie Malého Dunaja.

V spolupráci s mimovládnu organizáciou *Strom života* naši kolegovia na člnoch vyčistili koryto Malého Dunaja od odpadkov, ktoré sú sem naplavované z nášho hlavného mesta. Bratislava, ako veľké mesto produkuje veľa odpadu, no je smutné, že veľa z neho skončí v Dunaji a plaví sa riekou ďalej. Malý Dunaj, ako rameno Dunaja, tieto odpady naberá a tie sa ďalej plavia v jeho koryte. Úlohou dobrovoľníkov bolo vyťahovať z vody a vyberať z konárov na brehu rieky zachytený odpad.

### GRANTY NA EKOLOGICKÉ PROJEKTY

Prostredníctvom Nadácie VÚB sme podporili aj viaceré ekologické projekty a podujatia organizované mimovládnymi organizáciami.

Nadácia VÚB v roku 2016 prispela k realizácii 18 projektov mimovládnych organizácií, zamestnancov a samospráv, ktoré podporila sumou 68 400 eur. Projekty boli zamerané na ekologickú výchovu a ochranu životného prostredia, napríklad *Škola recykluje*, *Vytvorenie ekoučebne*, *Vytvorenie školskej záhrady s pestovaním kvetov a zeleniny*, *Zelená trieda*, *Neleň pre zeleň – výsadba zelene v meste*, *Vytvorenie základnej včelárskej školy*, *Biocesta – náučné tabule a výsadba drevín*, *Ekohliadka v akcii*, *Revitalizácia bývalých nelegálnych skládok a ich premena na športové centrum* a podobne.

#### **Grantová podpora ekologických projektov**

Centrum voľného času Včielka zrealizovalo projekt *Včielky spájajú generácie*, v ktorom sa podarilo prekonať medzigeneračnú priepasť a rozvinúť spoluprácu medzi mladou a staršou generáciou, podieľať sa na záchrane včelárstva, poskytnúť seniorom možnosť seberealizácie a priniesť im do života pocit užitočnosti a potrebnosti. Súčasťou projektu bola výroba sviečok a ozdôb zo včelieho vosku, tvorba ozdôb do včelárskeho múzea, vysádzanie včelomilných rastlín aj beseda o včelích produktoch.

Zdevastovaný, nevyužívaný sklad zbraní v Martine sa vďaka zapáleným dobrovoľníkom z hasičského zboru zmenil na oázu oddychu a športu – relaxačný areál *Vital park*. Vzniklo tu jediné hasičské múzeum na Slovensku, agro-farma, altánky a ohniská s grilmi, volejbalové a petangové ihrisko aj bicyklová pumptrack dráha. Vital park je aj priestor na športové aktivity pre rodiny, s lavičkami, stojanmi pre bicykle a množstvom zelene.

## EKOLOGICKÉ PARTNERSTVÁ

### DUNAJSKÝ FOND

*Dunajský fond* koordinuje finančné a iné zdroje na podporu verejnoprospešných rozvojových aktivít, ktoré sa realizujú pozdĺž celého toku Dunaja na slovenskom území. Grantový program financovaný Nadáciou VÚB v spolupráci so Stredoeurópskou nadáciou poskytuje možnosť spolupráce samospráv miest a obcí pri Dunaji, ale aj mimovládnych organizácií a rôznych záujmových združení a odbornej verejnosti. Fond podporuje projekty, ktoré hľadajú riešenia lepšieho a užšieho prepojenia rieky s mestským prostredím, ochranu prírodných hodnôt a zdrojov, možnosti pohybu pozdĺž a naprieč riekou i prepojenia medzi mestskými centrami, národmi a kultúrami žijúcimi na brehoch Dunaja, a iné aktivity, ktoré na riekou prinášajú život.



V roku 2016 boli pri príležitosti Svetového dňa životného prostredia vyhlásené výsledky 1. grantovej schémy a oznámené ekologické projekty, ktoré od Nadácie VÚB získali grant. Medzi podporenými a zrealizovanými projektmi je napríklad zlepšenie prístupu k vode a vybudovanie slalomovej trate v Karloveskej zátok v Bratislave, vybudovanie pltnice a náučného chodníka pre splavy Malého Dunaja, postavenie pamätníka pre obeť holokaustu na nábreží v Komárne, spracovanie možných urbanistických riešení dunajského nábrežia v Bratislave a ich prezentácia verejnosti pomocou 3D virtuálnych aplikácií a rozvoj športovo-rekreačných aktivít pre verejnosť formou kurzov veslovania a organizovaných splavov na Dunaji.

## DUNAJSKÝ FOND

V SPOJENÍ S RIEKOU - RIEKOU SPOJENÍ

### SLNOVRAT NA DUNAJI

Pri príležitosti Svetového dňa životného prostredia pripravila Nadácia VÚB v spolupráci s organizáciami, ktoré podporila v rámci grantového programu Dunajský fond, zážitkový ekologický program na mesiac jún pod názvom *Slnovrat na Dunaji*. Aktivity zahŕňali napríklad Deň detí na Malom Dunaji – krátke plavby pre deti, *Otvorenie Náučného chodníka Od mlyna k mlynu* – súbor technických pamiatok – vodným mlynov, *splav Malého Dunaja na drevených pltiach* – v nádhernej prírodnej scenérii bolo vidieť mnoho druhov vodných vtákov, slniacich sa žiab, vydrí riečnych, mnoho rýb, *Deň otvorených dverí na pozorovateľni vtáctva*, *Zelená hliadka v lužných lesoch* – zber odpadu a likvidácia čiernych skládok, ktoré sa nachádzajú v priestore chránených lužných lesov pri rieke Dunaj.

### MFF EKOTOPFILM – ENVIROFILM 2016

Nadácia VÚB aj v roku 2016 finančne podporila *Medzinárodný filmový festival Ekotopfilm – Envirofilm*. Festival pomáha šíriť posolstvo ochrany životného prostredia, informovať ľudí o rôznych environmentálnych témach a diskutovať na prednáškach. Najviac hostí si prišlo vypočuť prednášku uznávanej primátologičky Dr. Jane Goodall, ktorá porozprávala o svojom poslanstve, živote medzi šimpanzmi a tiež o svojom environmentálnom projekte Roots & Shoots, ktorý šíri po celom svete.

### **Junior festival**

Vďaka Nadácii VÚB sa festival Ekotopfilm každý rok venuje aj edukácii žiakov a študentov základných a stredných škôl prostredníctvom Junior festivalu. Školám bol odpremietaný filmový program šitý na mieru ich vekovej kategórii a po ňom nasledoval pútavý sprievodný program s rôznymi hrami, aktivitami, súťažami a prednáškami na tému environmentálnej výchovy. Na festivale sme tento rok privítali za 5 dní vyše 6 000 detí. Pre všetky deti bol vďaka Nadácii VÚB vstup na celý festival zdarma.

# Komunita

## STRATÉGIA VO VZŤAHU KU KOMUNITÁM

VÚB banka cíti zodpovednosť za spoločnosť, v ktorej pôsobí a ktorú svojimi podnikateľskými aktivitami ovplyvňuje. Aj v roku 2016 banka pokračovala v poskytovaní pomoci komunite, kde žijú a pôsobia naši klienti, zamestnanci a ostatní partneri. Zisťovanie potrieb komunit je zabezpečené prostredníctvom stretnutí so zástupcami komunit, tretieho sektora, školstva a iných subjektov, ktoré je realizované oddelením Spoločenská zodpovednosť.

VÚB banka podporuje projekty a aktivity v identických oblastiach ako Nadácia VÚB z dôvodu dosiahnutia synergického efektu. Ide o oblasť umenia, charity, vzdelávania a komunity.

V rámci oblasti **umenia** sa dlhoročne zameriavame na ochranu kultúrneho dedičstva a podporu súčasného umenia s dôrazom na výtvarné umenie. VÚB banka prostredníctvom Nadácie VÚB vlani umožnila záchranu niekoľkých pamiatok a pokračovala aj v obnove banskoštiavnickej kalvárie. VÚB banka v roku 2016 prejavila svoj záujem o umenie podporením festivalu *Cirkul'art 2016*, ktorý je medzinárodnou prehliadkou kreatívnych a žánrovo pestrých umeleckých produkcií so zameraním na súčasné divadlo a moderný cirkus z rôznych kútov sveta, festivalu *Biela noc*, ktorý priniesol do Bratislavy a Košíc kus súčasného umenia v podobe vizuálne zaujímavých umeleckých inštalácií, digitálneho umenia, mappingu, performance, koncertov a tanca, a festivalu *Grape*, ktorý každoročne prináša na Slovensko svetové hviezdy indie, pop/rockovej a elektronickej scény.

V oblasti **charity** sme pokračovali v našej niekoľkoročnej iniciatíve *Dobrý anjel*. Už desiaty rok podporujeme tento humanitárny projekt prostredníctvom charitatívnych platobných kariet. VÚB banka si uvedomuje dôležitosť inklúzie zdravotne znevýhodnených občanov, a preto nakupuje výrobky a služby od chránených dielní, ktoré zamestnávajú ľudí s postihnutím. Projektom inklúzie zdravotne postihnutých bola aj aktivita s heslom „Táto káva bude naozaj dobrá“. Centrálu VÚB banky navštívil Pán Kráľíček so svojim kávovým vozíkom a zamestnanci jej zakúpením prispeli vzdelávaco-rehabilitačnému centru BIVIO na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím. Predaj a obsluhu si zároveň vyskúšali ľudia, z tohto centra. V rámci charitatívnych aktivít VÚB banka každoročne niekoľkokrát do roka organizuje v spolupráci so Slovenským červeným krížom VÚB kvapku krvi a v roku 2016 sa mohli zamestnanci zapojiť aj do zbierky SČK priamo na recepcii ústredia.

VÚB banka si je vedomá dôležitosti finančného vzdelávania a zvyšovania finančnej gramotnosti rôznych komunit. Naši pracovníci navštevujú základné a stredné školy, kde študentov pútať formou oboznamujú s finančnými pojmami a podporujú tak ich všeobecný rozhľad. Podpora oblasti **vzdelávania** je každoročne zabezpečovaná prednáškami manažérov banky na stredných a vysokých školách a univerzitách ekonomického a finančného zamerania. Poskytujeme know-how start-upom, hlavne ženám – začínajúcim podnikateľkám – prostredníctvom projektu *VÚB Akadémia pre podnikavé ženy*.

Podporu start-upom VÚB banka prejavila aj prostredníctvom nadačného grantového programu pre **komunity**, v ktorom prvýkrát odmenila projekty z oblasti komunitného podnikania. VÚB banke veľmi záleží na tom, aby sa zamestnanci podieľali na dobrovoľníckych aktivitách. Prostredníctvom nadácie pomohla 21 organizáciám zrealizovať projekty, na ktorých sa podieľali zamestnanci skupiny VÚB. Tí sa tiež počas roka zapájali do dobrovoľníckych aktivít, ktoré pomohli rôznym komunitám. V roku 2016 VÚB banka potešila komunitu bežcov podporením projektu *Od Tatier k Dunaju*, ktorý je najväčším štafetovým behom v strednej Európe. Trasu z Jasnej do Bratislavy dlhú 345 km prekonávali bežci dňom a nocou.

## FINANČNÁ A NEFINANČNÁ POMOC

VÚB sa usiluje pomáhať rôznymi formami. Najväčšou finančnou pomocou je finančný dar pre Nadáciu VÚB, ktorá ho ďalej rozdeľuje rôznym komunitám vo forme grantov.

*Prehľad poskytnutých sponzorských prostriedkov*

Rok	2016	2015	2014
Celková výška darov v eurách	225 000	200 000	238 000

VÚB banka sa snaží podporovať organizácie aj nefinančnou cestou. V rámci tohto druhu pomoci odpredáva najmä vyradené stolové počítače za symbolické 3 centy za kus organizáciám, ktoré o to požiadajú.

#### Počet darovaných IT zariadení

Rok	2016	2015	2014
ks	117	93	72

V roku 2016 z dôvodu modernizácie pobočiek a kancelárskych priestorov pomohla VÚB banka kancelárskym nábytkom mnohým neziskovým organizáciám a školám.

## INÉ DRUHY POMOCI

### Spolupráca s neziskovým sektorom

Ku koncu roka 2016 bolo na Slovensku viac ako 188 411 „dobrých anjelov“, z nich viac ako 45-tisíc klientov VÚB banky vďaka využitiu unikátnej charitatívnej platobnej karty. Tú vydáva pre Dobrého anjela VÚB banka. Pol percenta z platieb uskutočnených kartou Dobrý anjel ide na konto neziskovej organizácie, ktorá pomáha onkologickým pacientom a rodinám s ťažko chorými deťmi. Tieto peniaze nedaruje majiteľ karty, ale VÚB banka v jeho mene. Prijemcami pomoci zo systému bolo vyše 7 739 rodín.

Rok	2016	2015*	2014*
Počet vydaných kariet Dobrý Anjel	45 830	40 267	36 797
Príspevok od VÚB v eurách (0,5% z uskutočnených platieb kartami klientov)	306 757	383 573	315 981

\* V rokoch 2014 a 2015 bol príspevok od VÚB banky vo výške 1% z uskutočnených platieb. V roku 2016 bol príspevok od VÚB banky znížený na 0,5 % z uskutočnených platieb (na základe Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2015/751 z 29.4.2015 o výmenných poplatkoch za platobné transakcie viazané na kartu).

V roku 2016 sa VÚB banka rozhodla poskytnúť „dobrým anjelom“ nové možnosti zasielania finančných príspevkov a pomohla tiež fundraisingovou kampaňou. VÚB banka umožňuje klientom:



za každú platbu debetnou kartou Maestro DOBRÝ ANJEL poslať 0,5 % z výšky platby Dobrému anjelovi, pričom túto sumu neplatí majiteľ karty, ale VÚB banka;



zriadiť si službu FLEXISPORENIE, vďaka ktorému pri platení debetnou kartou je možné požiadať o presmerovanie zaokrúhľovania platieb na 1 celé euro v prospech účtu Dobrého anjela;



zadať trvalý príkaz na ľubovoľnú sumu na účet Dobrého anjela;



jednorazovo príspeť prostredníctvom bankomatov VÚB;



zrealizovať pravidelný alebo jednorazový online príspevok z kreditnej alebo debetnej karty zadáním presmerovania cez Internet banking na stránku Dobrého anjela;



naskenovaním QR kódu a zadáním sumy v Mobile bankingu pomôcť kedykoľvek a kdekoľvek.

V každom prípade darca získava prihlasovacie údaje, ktoré mu umožňujú sledovať komu jeho príspevok pomohol.

### *Spolupráca s chránenými dielňami*

VÚB banka cielene podporuje fungovanie chránených dielní kúpou ich produktov a služieb. V roku 2016 sme nakúpili tovary a služby v celkovej hodnote 53 200 eur.

Táto suma predstavovala:

- catering na niektoré akcie organizované VÚB,
- nákup darčkových predmetov určených klientom, zamestnancom alebo ich rodinným príslušníkom,
- služby potlače (logo banky na reprezentačné predmety).

Investované financie sú vnímané ako pridaná hodnota pre banku, klientov a zamestnancov zároveň. Ide o príležitosť ako prepojiť spoločenskú zodpovednosť a každodenný biznis banky.

V decembri sa v budove ústredia VÚB banky konali už tradičné vianočné trhy, na ktoré mohli zamestnanci prísť so svojimi deťmi. Spolu si mohli užiť sviatočnú atmosféru a dopriať si potešenie z výrobkov, ktoré na trhoch predávalo 8 chránených dielní z celého Slovenska. Tento rok sa VÚB banka rozhodla podporiť chránené dielne predĺžením času ich predaja počas celých dvoch dní. Výrobky, ktoré predávali, zhotovili hendikepovaní ľudia. Zamestnanci tak mali príležitosť zakúpiť si darčeky pre svojich najbližších a zároveň podporiť správnu vec.

### *Spolupráca so školami a podpora vzdelávania*

Jednou z priorít VÚB banky je vzdelávanie v hlavnej oblasti nášho biznisu – ekonómie a financií. Naše projekty ponúkajú šikovným študentom možnosť presadiť originálne nápady a prejaviť svoj talent. Ich cieľom je zvyšovať kvalitu výskumu a vysokoškolského vzdelávania v oblasti financií a rozvíjať ekonomickú vedu a výskum. Vo VÚB banke dlhodobo rozvíjame spoluprácu so strednými a vysokými školami, najmä ekonomického, matematického a IT zamerania. V záujme atraktívneho vzdelávania v oblastiach finančníctva, ekonómie a bankovníctva:

- poskytujeme konzultačnú činnosť pri tvorbe diplomovej a ročníkovej práce,
- dávame možnosť absolvovať odbornú, bakalársku a diplomovú prax pre stredoškolačkov a vysokoškolačkov,
- realizujeme odborné tematické prednášky na stredných a vysokých školách,
- uskutočňujeme medzinárodnú vedeckú súťaž.

Aktivity pre študentov sú navrhnuté tak, aby im priblížili fungovanie jednotlivých úsekov banky a aby si na praktických úlohách mohli preveriť svoje schopnosti a znalosti zo štúdia. Jednou z takých aktivít je aj program „*Stážuj a pracuj*“ určený pre študentov záverečných ročníkov vysokých škôl a univerzít. Program predstavuje fungovanie banky a študentom umožňuje vyskúšať si prácu v banke po dobu niekoľkých mesiacov. Prostredníctvom získania reálnych pracovných skúseností už počas štúdia si študenti utvoria predstavu o bankovníctve, čo im pomôže lepšie si vybrať svoje smerovanie po škole. Počas stáže sú zapojení do konkrétnych pracovných úloh, majú vlastný plán rozvoja, zúčastňujú sa školení, pracujú pod dohľadom mentora a dostanú spätnú väzbu na svoj výkon. Tí najšikovnejší dostanú možnosť uchádzať sa o pracovné pozície vo VÚB banke alebo ostanú v brigádnickom pomere.

### *Zapojenie zamestnancov do života v komunite*

Aj v roku 2016 Nadácia VÚB podporovala zapojenie zamestnancov do aktivít prospešných pre komunitu, v ktorých pracujú a žijú. Ich ochotu a snahu pomôcť ocenila prostredníctvom zamestnaneckých programov, ktoré sa u zamestnancov tešia veľkej obľube. Finančnú podporu mohli získať organizácie, v ktorých pôsobia zamestnanci skupiny VÚB. Nemusí ísť nutne o dlhodobé angažovanie zamestnancov, aj keď také sa cení najviac, ale podporené boli aj projekty, na ktorých realizácii sa zamestnanci zapoja jednorazovo. Tak chce VÚB banka zabezpečiť, aby zamestnanci zistili, aký úžasný pocit vzniká pri pomoci iným a motivovať ich k ďalšej činnosti. Podporené boli projekty v oblasti charity, vzdelávania a voľnočasových aktivít pre deti a mládež, ktoré mohli podať mimovládne neziskové organizácie, školy alebo miestne samosprávy. Je to spôsob, ako podporiť nápady a projekty, ktoré zamestnanci považujú za zmysluplné a užitočné: spolu riešia nejaký problém v komunite, podporujú verejnoprospešné aktivity alebo občianske združenie. V roku 2016 bolo v rámci zamestnaneckého grantového programu *Pomôžte svojej komunite* prihlásených spolu 140 projektov a podporu získalo 21 organizácií v hodnote 29 985 eur. Predložené projekty boli hodnotené komisiou, v ktorej sú okrem odborníkov z daných oblastí zastúpení aj zamestnanci banky.

*Podpora zamestnaneckých projektov*

Rok	2016	2015	2014
Počet prihlásených projektov	140	166	136
Počet podporených projektov	21	24	20
Pridelené granty v eurách	29 985	29 923	19 904

Počet predložených projektov klesol z toho dôvodu, že začiatkom roka 2016 boli udelené zamestnanecké granty projektom z programu Škola nás baví, ktoré boli vybrané ešte v roku 2015. A tak sme sa v roku 2016 mohli tešiť z výsledkov realizácie 45 projektov rovno z dvoch programov.

*Dobrovoľníctvo*

VÚB banka si cení dobré srdce svojich zamestnancov a prostredníctvom Nadácie VÚB ich podporuje a motivuje v účasti na týchto aktivitách. Všetkým tímom, ktoré si vybrali, že v rámci teambuildingu strávia čas dobrovoľníckou prácou, venovala nadácia grant na podporu organizácie, ktorej zamestnanci takto pomohli. V roku 2016 sa zamestnanci zapojili do tradičnej brigády na banskoštiavnickej Kalvárii za účasti generálneho riaditeľa, či na aktivitách v rámci projektu *Naše mesto*, prostredníctvom ktorého vyčistili Malý Dunaj.

Stalo sa už tradíciou, že zamestnanci každoročne darujú krv počas mobilného odberu. *VÚB kvapka krvi* je organizovaná v spolupráci s Národnou transfúznou službou. V roku 2016 sa odberov zúčastnilo 108 darcov, ktorí darovali 54 litrov život zachraňujúcej tekutiny. Dobrovoľnícke aktivity zamestnancov sú podporované aj nadačným programom *Zamestnanecké granty*.

*„Sme vybavení defibrilátorom“*

Ako banka si uvedomujeme, že život a jeho záchrana je na prvom mieste. Preto sme vybavení automatickým externým defibrilátorom (medzinárodne značený ako AED = automated external defibrillator). Budovu ústredia VÚB zdobia nálepky veľkého červeného srdca s bleskom uprostred, ktoré upozorňujú zamestnancov, klientov aj okoloidúcich na to, že sme vybavení týmto jednoduchým a zároveň nesmierne dôležitým prístrojom. V súvislosti s AED bolo vyškolených niekoľko zamestnancov banky, ktorí prešli kurzom pod vedením významného záchranára. Všetci obdržali certifikát o spôsobilosti na narábanie a použitie defibrilátoru pri prvej pomoci. Hoci AED vo VÚB banke máme, sme zároveň radi, že od jeho zakúpenia sme nemali žiaden prípad, kedy by sme ho museli reálne využiť. Dôležité však je, byť neustále pripravený.

**AKTIVITY NADÁCIE VÚB V ROKU 2016**

Nadácia VÚB je samostatný právny subjekt, ale niektoré zo svojich aktivít a projektov realizuje v úzkej manažérsko-finančnej spolupráci s VÚB bankou, a preto ich uvádzame aj v tejto správe. Všetky aktivity Nadácie VÚB v roku 2016 sú komplexne prezentované vo výročnej správe zverejnenej na stránke [👉](#).

Nadácia VÚB vyvíja svoje aktivity na poli filantropie od roku 2003. Je financovaná z *asignácie z dane z príjmu od skupiny VÚB*. VÚB banka podporuje svoju nadáciu personálne, materiálne a administratívne. V roku 2016 Nadácia VÚB prispela na rôzne verejnoprospešné projekty sumou 893-tisíc eur, z čoho najviac prostriedkov smerovalo na podporu umenia a kultúrneho dedičstva (44 %) a do oblasti charity (24 %). Oblasť vzdelania bolo venovaných 16 % prostriedkov a rovnako tomu bolo aj pri oblasti komunity.

*Prehľad pridelených grantov*

Rok	2016	2015	2014	2013	2012
Pridelená podpora v eurách	893-tis	633-tis.	547-tis.	633-tis.	640-tis.
Počet podporených projektov	121	89	70	77	100

Nadácia VÚB sa zameriava na tieto oblasti:

- umenie a kultúrne dedičstvo – nadačný program pre Umenie,
- vzdelávanie – nadačný program pre Vzdelanie,
- charita – nadačný program pre Nádej,
- aktívne komunity – nadačný program pre Komunitu.

### Nadačný program **pre Vzdelanie**

Grantový program Nadácie VÚB *Hostujúci profesor* umožňuje vysokým školám a univerzitám ekonomického zamerania pozvať si na semestrálne hostovanie odborníkov zo zahraničia. Okrem pedagogického pôsobenia významných zahraničných odborníkov na slovenských vysokých školách a univerzitách program prináša študentom možnosť spolupracovať so zahraničným profesorom na vedeckých prácach podľa metodiky implementovanej zahraničnými univerzitami. Tiež motivuje študentov ekonómie, doktorandov a pedagógov k aktívnemu zapájaniu sa do ekonomickej vedy. Počas zimného semestra školského roka 2016/2017 pôsobil na Slovensku profesor Roman Horváth, Ph.D. doc., ktorý na Ekonomickej univerzite v Bratislave priblížil študentom problematiku menovej ekonómie, aplikovanej ekonometrie a finančnej stability. Letný semester 2016/2017 strávi profesor John Gilbert tiež na Ekonomickej univerzite v Bratislave, kde so študentami namodeluje slovenskú ekonomiku. V roku 2016 boli zároveň vybraní ďalší dvaja zahraniční profesori pre školský rok 2017/2018 - profesor Edward M. Bergman, PhD., ktorý bude tráviť semester na Národohospodárskej fakulte Ekonomickej univerzity v Bratislave a profesor Bill N. Schwartz PhD., ktorý bude odovzdávať svoje odborné poznatky študentom Fakulty manažmentu na Univerzite Komenského v Bratislave.

Nadácia VÚB v záujme podpory a rozvoja ekonomickej vedy a výskumu na Slovensku, s osobitným zreteľom na výchovu mladých ekonómov a zvýšenie ich publikačnej činnosti, každoročne vyhlasuje súťaž vedeckých prác v oblasti ekonomickej vedy *Economicus*. Súťaž je spojená s ocenením za najlepšiu publikovanú vedeckú prácu v oblasti ekonomickej vedy a financií uverejnenú v renomovaných zahraničných časopisoch. O víťazovi sa rozhodne v roku 2017.

### Nadačný program **pre Umenie**

Aktivity Nadácie VÚB zamerané na kultúrne dedičstvo a výtvarné umenie vychádzajú z tradície zveľaďovania umelecko-historického dedičstva krajiny, ktorá je vlastná aj talianskemu majiteľovi VÚB banky, bankovej skupine Intesa Sanpaolo.

#### *Záchrana kultúrneho dedičstva*

Pri identifikácii a výbere pamiatok, ktoré potrebujú pomoc, spolupracujeme s lokálnymi partnermi a odborníkmi. Naším cieľom je okrem reštaurovania aj šírenie povedomia o bohatstve našej krajiny a zároveň zraniteľnosti národného dedičstva. Nadácia VÚB prispela v roku 2016 na záchranu kultúrneho dedičstva sumou 391-tisíc eur, ktorá smerovala na reštaurovanie pamiatok a objektov v rôznych kútoch Slovenska. V rámci súťaže *Poklady môjho srdca* v roku 2016 prebehlo reštaurovanie fresiek v Kostole sv. Martina biskupa v Čeríne a fresky na klenbe Svätých schodov na prešovskej kalvárii.

Nadácia VÚB už od roku 2008 podporuje obnovu banskoštiavnickej kalvárie, jednej z najvzácnejších pamiatok Slovenska. Táto národná kultúrna pamiatka pod ochranou UNESCO bola dlhodobo v dezolátnom stave a v roku 2007 sa dostala na zoznam 100 najviac ohrozených pamiatok sveta. Nadácia VÚB v roku 2016 podporila jej obnovu predĺžením zmluvy spolupráce a navýšením poskytnutej sumy na 100 000 eur ročne po dobu nasledujúcich 3 rokov. Vďaka podpore Nadácie VÚB bolo v roku 2016 vytvorené Návštevnícke centrum, ktoré prilákalo ešte viac turistov, dokončilo sa reštaurovanie kaplnky Ecce Homo a kalvária mala možnosť predstaviť sa svetu. Tri vzácne reliéfy z kalvárie, ktoré boli zreštaurované vďaka príspevku 51 000 eur od materskej Intesa Sanpaolo, obdivovali v Taliansku, v renomovanej milánskej Gallerie D'Italia na výstave zrenovovaných pamiatok *La bellezza ritrovata*.

#### *Podpora súčasného výtvarného umenia*

Po vzore svojej materskej banky sa VÚB banka angažuje ako podporovateľ umenia. V spolupráci s Nadáciou VÚB každoročne organizuje umeleckú súťaž *Mal'ba – Cena Nadácie VÚB za maliarske dielo pre mladých umelcov* na podporu talentov v médiu mal'ba. Víťazi súťaže okrem uznania odbornej medzinárodnej poroty získavajú aj finančnú odmenu pre rozvoj ich talentu. Každoročne je so súťažou spojená výstava finalistov, prostredníctvom ktorej sa nadácia snaží verejnosti priblížiť mladé slovenské umenie. V roku 2016, kedy sa konal 11. ročník súťaže, sa výstava

konala v Galérii Nedbalka a vstup bol vďaka Nadácii VÚB zadarmo. Výstava finalistov súťaže bola zakomponovaná aj do festivalu *Biela noc*. Vlni pokračovala vo svojej púti po Slovensku výstava *10 rokov Malby*, ktorá bola vytvorená v rámci 10. výročia súťaže Malba. Celá výstavná kolekcia 30 mladých slovenských umelcov sa predstavila aj v Taliansku, v slávnej milánskej Gallerie D'Italia. Talenty zo súťaže Malba predstavuje virtuálna galéria na stránke [👉](#).

### Nadačný program **pre Nádej**

V rámci tohto programu sa Nadácia VÚB angažuje najmä v oblasti charity a zdravotníctva. Pomáha znevýhodneným jednotlivcom a skupinám vyrovnáť ich šance v živote. Financuje terapie pre ľudí so zdravotným a mentálnym postihnutím a pomáha náhradným rodinám. V oblasti pomoci zdravotníctvu sme venovali 219-tisíc eur na liečebné terapie, zakúpenie prístrojov a vybavenie nemocničných oddelení. Prijímateľmi grantov boli Národný register darcov kostnej drene a rehabilitačné centrum ADELI v Piešťanoch.

Nadácia VÚB pomáha hendikepovaným a chorým ľuďom poskytovaním grantov organizáciám venujúcim sa liečbe týchto ľudí formou arteterapie a animoterapie. Grantový program nesie názov *Umenie lieči a Dotyk lieči*. Arteterapia sa využíva najmä pri liečbe mentálne chorých, podporuje sebauzdravovacie procesy a rozvoj základných zručností. Umenie pacientom pomáha k prekonávaniu bariér, zlepšeniu komunikácie, sebvýjadreniu a zároveň ponúka estetický zážitok a radosť z tvorby. Animoterapia patrí k uznávaným terapeutickým postupom, pričom medzi jej najznámejšie podoby patria kanisterapia a hipoterapia. Kanisterapia sa najčastejšie využíva pri liečbe detí s autizmom a hipoterapia má pozitívne účinky na zdravotný stav pacientov po detskej mozgovej obrne, s Downovým syndrómom a rôznymi poruchami pohybového aparátu. V roku 2016 bolo do grantového programu prihlásených 131 projektov a Nadácia VÚB udelila grant 25 organizáciám v celkovej hodnote 33 878 eur.

*Štartovné* pre ľudí s neľahkým osudom realizovala Nadácia VÚB spolu s občianskym združením WellGiving. Nadácia každoročne dostáva desiatky žiadostí o pomoc od ľudí, ktorých životný príbeh je poznačený vážnym ochorením, postihnutím, bolesťou alebo nedostatkom prostriedkov na prežitie. V snahe pomôcť týmto ľuďom sme vytvorili partnerstvo s portálom dakujeme.sk. Pomoc bola žiadateľom poskytovaná netradičnou formou – v podobe „štartovného“ pre rodiny s chorými deťmi. Nešlo o darovanie veľkých finančných prostriedkov, ale o pomoc pri naštartovaní ich získavania. Výnimočnosť tejto pomoci spočíva práve v tom, že venovaný finančný dar vo výške 200 eur je motivačný, žiadateľov povzbudí a dáva im silu ďalej bojovať a dozberať si chýbajúce prostriedky, a tým pádom aktívne riešiť neľahkú situáciu, v ktorej sa ocitli. Štartovné povzbudilo návštevníkov darovacieho portálu, aby nezostali ľahostajní a tiež prispeli, pretože záujem Nadácie VÚB je signálom pre verejnosť a potenciálnych darcov, že sú tu ľudia, ktorí naozaj potrebujú pomoc. V roku 2016 dostalo štartovné 20 detí a vďaka nemu sa rodinám podarilo získať ďalších 33 267 eur od individuálnych darcov.

### Nadačný program **pre Komunitu**

Nadácia VÚB v roku 2016 opäť vyhlásila program *Komunitné granty*. Veľký záujem ľudí o prostredie, v ktorom žijú opäť potvrdil, že komunitné projekty potrebujú podporu. Pre realizáciu týchto projektov je však nevyhnutná účasť aktivistov a dobrovoľníkov, ktorí sú ochotní venovať svoj čas, skúsenosti, odborné poznatky, know-how či námahu pre dobro ostatných. Témou tohtoročných komunitných projektov bolo zlepšenie života na miestnej úrovni či budovanie krajšieho prostredia s pomocou občianskych iniciatív, pričom sa prvýkrát mohli prihlásiť organizácie aj s projektami z oblasti komunitného podnikania start-upového charakteru. Celkovo bolo predložených 222 komunitných projektov z čoho 209 žiadostí bolo venovaných oblasti rozvoja komunit a 13 žiadostí bolo z oblasti komunitného podnikania. V prvom kole hodnotenia komisia posúdila predložené projekty a vybrala 6 najlepších z každého z 8 krajov Slovenska, ktoré boli zaradené do hlasovania verejnosti. 3 projekty s najvyšším počtom hlasov v každom kraji získali od Nadácie VÚB grant v hodnote spolu 68 470 eur. Dva projekty vybrané komisiou získali od nadácie špeciálne ocenenie Impact HUB vo výške 4 000 eur. Celkovo bolo prerozdelených 76 470 eur.








































# Prílohy

# Tabuľka indikátorov Global Reporting Initiative

## PROFIL

GRI	Opis	Strana
<b>Stratégia a analýza</b>		
G4-1	Vyhlásenie najvyššieho manažéra organizácie (napr. CEO, predseda alebo rovnocenná seniorská pozícia) o relevantnosti udržateľného rozvoja organizácie a jej stratégie v tejto oblasti.	4
G4-2	Popis kľúčových vplyvov, rizík a príležitostí.	4 , 13 , 23 , 32
<b>Profil organizácie</b>		
G4-3	Názov organizácie.	114
G4-4	Najdôležitejšie druhy tovaru, produktov a/alebo služieb.	11 , 12 , 14
G4-5	Sídlo vedenia organizácie.	114
G4-6	Uveďte počet krajín a názvy krajín, kde sa vykonáva hlavná alebo významná činnosť, alebo je táto činnosť špecificky spojená s témami udržateľného rozvoja uvedenými v správe.	11
G4-7	Druh vlastníctva a právna forma.	73 , 74
G4-8	Trhy (vrátane geografickej špecifikácie, obsluhovaných sektorov, a typov zákazníkov/užívateľov).	13 – 14
G4-9	<p>Veľkosť reportujúcej organizácie vrátane:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Počtu zamestnancov</li> <li>• Počtu prevádzok</li> <li>• Tržby (pre súkromný sektor) alebo obrat (verejný sektor)</li> <li>• Celkový kapitál rozdelený na záväzky a vlastný kapitál (pre organizácie súkromného sektora) a</li> <li>• Počet produktov a služieb</li> </ul> <p>a. Celkový počet zamestnancov podľa druhu pracovného pomeru a pohlavia  b. Celkový počet zamestnancov na trvalý pracovný pomer podľa druhu zmluvy a pohlavia  c. Celková pracovná sila a pracovníci, ktorí nie sú považovaní za zamestnancov, podľa pohlavia  d. Celková pracovná sila podľa regiónov a pohlavia</p>	11 , 12 , 14
G4-10	<p>e. Uveďte, či je významné množstvo práce vykonávané pracovníkmi, ktorí sú z právneho hľadiska považovaní za samostatne zárobkovo činné osoby alebo pracovníkmi, ktorí nie sú považovaní za zamestnancov ani za SZČO, vrátane pracovníkov dodávateľov, ktorí nie sú považovaní za zamestnancov</p> <p>f. Uveďte akékoľvek významné zmeny v počte zamestnancov (napríklad sezónne zmeny v sektore turizmu alebo poľnohospodárstve).</p>	61 – 64
G4-11	Percento zamestnancov, na ktorých sa vzťahuje kolektívna zmluva.	70
G4-12	Popíšte dodávateľský reťazec spoločnosti.	78 – 82
G4-13	Významné zmeny počas reportovaného obdobia ohľadom veľkosti, štruktúry, vlastníctva a dodávateľského reťazca.	12 , 16 , 73
G4-14	Vysvetlenie či a ako organizácia aplikuje preventívny prístup alebo princíp.	34
G4-15	Externe vypracované ekonomické, environmentálne a sociálne stanovy, princípy alebo iné iniciatívy s ktorými organizácia súhlasí alebo sa k nim hlási.	26
G4-16	<p>Členstvo v asociáciách (napr. priemyselné asociácie) a/alebo v národných/medzinárodných organizáciách, v ktorých organizácia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• má pozície v správnych orgánoch;</li> <li>• zúčastňuje sa projektov alebo je členom výborov;</li> <li>• výrazne finančne prispieva, okrem členských príspevkov; alebo</li> <li>• vníma členstvo ako strategické.</li> </ul>	16

GRI	Opis	Strana
<b>Relevantné aspekty a rozsah správy</b>		
<b>G4-17</b>	a. Zoznam všetkých prevádzok zahrnutých v konsolidovanej finančnej správe alebo podobných dokumentoch. b. Uvedte, ak niektoré prevádzky uvedené v konsolidovanej finančnej správe alebo podobnom dokumente nie sú zahrnuté v tejto správe.	a – 15  , b – 28 
<b>G4-18</b>	a. Vysvetlite proces definovania obsahu správy a vymedzenie aspektov. b. Vysvetlite, ako ste implementovali princípy na definovanie obsahu správy.	a – 31  , b – 32  , 33 
<b>G4-19</b>	Zoznam všetkých relevantných aspektov identifikovaných v procese definovania obsahu správy.  Pre každý relevantný aspekt, reportujte vymedzenie aspektu v rámci organizácie takto: a. Uvedte, či je daný aspekt relevantný v rámci organizácie b. Ak nie je aspekt relevantný pre všetky prevádzky v rámci organizácie (ako je popísané v G4-17), vyberte jeden z týchto dvoch prístupov: – vymenujte všetky prevádzky uvedené v G4-17, pre ktoré daný aspekt nie je relevantný – alebo vymenujte všetky prevádzky uvedené v G4-17, pre ktoré daný aspekt je relevantný Uvedte akékoľvek špecifické obmedzenie vymedzenia aspektov v rámci organizácie.	Zahrnuté v rámci kapitol
<b>G4-20</b>	Pre každý relevantný aspekt, reportujte vymedzenie aspektu mimo organizácie takto: • Uvedte, či je daný aspekt relevantný mimo organizácie • Ak je aspekt relevantný mimo organizácie, identifikujte všetky skupiny, organizácie alebo elementy, pre ktoré je tento aspekt relevantný. Uvedte tiež geografickú lokalizáciu, kde je daný aspekt relevantný pre dané skupiny alebo organizácie. • Uvedte akékoľvek špecifické obmedzenie vymedzenia aspektov mimo organizácie.	Zahrnuté v rámci kapitol
<b>G4-21</b>	Vysvetlenie vplyvu akejkoľvek zmeny informácie poskytnutej v predchádzajúcich správach a dôvody pre zmenu informácie.	n/a
<b>G4-22</b>	Významné zmeny z predchádzajúceho reportovaného obdobia v rozsahu a vymedzení aspektov.	n/a
<b>Zapojenie zainteresovaných subjektov</b>		
<b>G4-24</b>	Zoznam skupín zainteresovaných subjektov spolupracujúcich s organizáciou.	30 
<b>G4-25</b>	Uvedte základy identifikácie a výberu zainteresovaných subjektov na spoluprácu.	29  , 30 
<b>G4-26</b>	Uvedte prístupy k spolupráci so zainteresovanými subjektmi, vrátane frekvencie spolupráce podľa typu a podľa skupiny zainteresovaných subjektov a upresnite, či zapojenie zainteresovaných subjektov bolo kvôli príprave tejto správy.	31  , 48  , 69  , 71 
<b>G4-27</b>	Kľúčové témy a záujmy, ktoré sa objavili pri spolupráci so zainteresovanými subjektmi a ako organizácia odpovedala na tieto kľúčové témy a záujmy, vrátane svojho reportingu. Uvedte ktoré subjekty uviedli ktoré témy a záujmy.	32  , 33 
<b>Profil správy</b>		
<b>G4-28</b>	Reportované obdobie (napr. fiškálny/kalendárny rok) pre poskytované informácie.	5 
<b>G4-29</b>	Dátum vydania poslednej správy o trvalo udržateľnom rozvoji (ak existuje).	5 
<b>G4-30</b>	Cyklus reportovania (ročný, dvojročný, atď.).	5 
<b>G4-31</b>	Kontaktná osoba pre prípadné otázky ohľadom správy alebo jej obsahu.	5 
<b>G4-32</b>	a. Uvedte, ktorú možnosť „v súlade“ ste si zvolili b. Zverejnite Index obsahu GRI podľa zvolenej možnosti c. Uvedte referenciu na externé overenie správy, ak bola správa externe overená.	a – 5  , 29  b – 106  c – 113 
<b>G4-33</b>	a. Uvedte politiku firmy súčasnú prax s ohľadom na externé posúdenie správy b. Ak to nie je uvedené v Overovacej správe, uvedte rozsah a podstatu externého overenia c. Uvedte vzťah organizácie s externým overovateľom d. Uvedte, či najvyšší riadiaci orgán alebo senior manažéri sú zainteresovaný v externom overovaní správy.	29 
<b>G4-34</b>	Štruktúra správneho orgánu organizácie, vrátane výborov pod najvyšším správnym orgánom. Identifikujte orgány zodpovedné za rozhodnutia v ekonomickej, environmentálnej a sociálnej oblasti.	18 – 21 

GRI	Opis	Strana
<b>Riadenie</b>		
<b>G4-35</b>	Uvedte proces delegovania kompetencií a zodpovedností za ekonomické, environmentálne a sociálne témy z najvyššieho správneho orgánu senior riaditeľom a ďalším zamestnancom.	27 
<b>G4-36</b>	Uvedte, či organizácia určila pozíciu alebo pozície na výkonnej – exekutívnej úrovni so zodpovednosťou za ekonomické, environmentálne a sociálne témy a tiež či tieto pozície reportujú priamo najvyššiemu správne mu orgánu organizácie.	27 
<b>G4-38</b>	Uvedte zloženie najvyššieho správneho orgánu a jeho výborov podľa: <ul style="list-style-type: none"> <li>– exekutívna alebo neexekutívna úroveň</li> <li>– nezávislosť</li> <li>– funkčné obdobie v orgáne</li> </ul> – počet ďalších významných pozícií a záväzkov a charakter týchto záväzkov <ul style="list-style-type: none"> <li>– pohlavie</li> <li>– účasť sociálnych skupín s nedostatočným zastúpením</li> <li>– kompetencie vo vzťahu k ekonomickým, environmentálnym a sociálnym témam</li> <li>– zastúpenie zainteresovaných subjektov</li> </ul>	18 – 21 
<b>G4-39</b>	Označte, či je predseda najvyššieho správneho orgánu zároveň výkonný riaditeľ (a ak áno, aká je jeho funkcia v manažmente organizácie a dôvody na jeho zaradenie).	19 
<b>G4-40</b>	Uvedte, ako prebieha nominačný a výberový proces na členov najvyššieho správneho orgánu a jeho výborov a kritériá, ktoré sa využívajú na nominovanie a výber členov tohto orgánu, vrátane toho, či: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sa posudzuje diverzita</li> <li>• sa posudzuje nezávislosť</li> <li>• sa posudzuje expertíza v ekonomickej, environmentálnej a sociálnej oblasti a</li> <li>• ako sú zahrnutí do výberu zainteresované skupiny (vrátane akcionárov)</li> </ul>	21 
<b>G4-41</b>	Uvedte procesy, ako sa v najvyššom správnom orgáne zabezpečuje zabránenie konfliktu záujmov. Uvedte, či sú konflikty záujmov zverejňované zainteresovaným stranám, hlavne ak sa jedná o: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Členstvo vo viacerých správnych orgánoch</li> <li>• Spoluvlastníctvo dodávateľských spoločností a ďalších stakeholderov</li> <li>• Existenciu akcionára s kontrolným balíkom akcií</li> <li>• Zverejnenie informácií o spriaznených stranách</li> </ul>	22 
<b>G4-42</b>	Uvedte úlohy najvyššieho správneho orgánu a senior riaditeľov pri tvorbe, schvaľovaní a aktualizácii cieľov firmy, jej hodnôt a misie, stratégií, politikách a cieľoch v ekonomickej, environmentálnej a sociálnej oblasti.	27 
<b>G4-52</b>	Uvedte proces, ktorý určuje odmeny. Uvedte, či sa na odmeňovaní podieľajú konzultanti na odmeňovanie a či sú nezávislí na manažmente. Uvedte akékoľvek ďalšie vzťahy, ktoré majú títo konzultanti v rámci organizácie.	20 
<b>G4-53</b>	Uvedte, ako sa do odmeňovania berú do úvahy názory zainteresovaných subjektov vrátane výsledkov hlasovania o politikách a návrhoch odmeňovania (ak je to aplikovateľné).	20 
<b>Etika a integrita</b>		
<b>G4-56</b>	Popíšte hodnoty, princípy, štandardy a normy správania sa v organizácii, ako napríklad etický kódex alebo kódex správania sa.	34 – 40 
<b>G4-57</b>	Uvedte interné a externé mechanizmy určené na poradenstvo v etických a právnych otázkach a témach týkajúcich sa integrity organizácie, ako napr. etické alebo poradenské linky.	35 
<b>G4-58</b>	Uvedte interné a externé mechanizmy určené na oznamovanie podozrení na neetické alebo protiprávne správanie sa a otázky týkajúce sa integrity organizácie, ako napríklad eskalácia týchto informácií po línii riadenia, mechanizmy whistleblowingu a linky určené na nahlasovanie takéhoto konania.	35 



## MANAŽÉRSKY PRÍSTUP

Strana

### Ekonomika

Ekonomická výkonnosť

Prítomnosť na trhu

11 , 78 – 82 

Praktiky v dodávateľskom reťazci


### Životné prostredie

Materiály

Energia

Voda

Biodiverzita

83 – 97 

Splašky a odpady

Produkty a služby

Celkovo

Hodnotenie dodávateľov v oblasti životného prostredia

Produktové portfólio


### Sociálna oblasť

#### Pracovné praktiky a dôstojné pracovné podmienky

Zamestnanie

Vzťahy pracovníci/manažment

BOZP

59 – 72 

Školenia a vzdelávanie




Diverzita a rovnosť príležitostí

### Ludské práva

Nediskriminácia

Sloboda združovania a kolektívneho vyjednávania

Detská práca


39 , 69 – 71 ,  
80 – 82 

Vynútená a povinná práca

Hodnotenie dodávateľov v oblasti ľudských práv

### Spoločnosť

Protikorupčné opatrenia

39 , 40 ,  
78 – 82 



Hodnotenie dodávateľov v oblasti vplyvu na spoločnosť

### Zodpovednosť za produkty

Zdravie a bezpečnosť zákazníkov

Označovanie produktov a služieb






Súkromie zákazníka













46 , 53 

Súlady s legislatívou














Lokálne komunity

## INDIKÁTORY VÝKONNOSTI

GRI	Ekonomika	Strana
<b>Ekonomická výkonnosť</b>		
<b>G4-EC1</b>	Priame ekonomické hodnoty, vytvorené a rozdelené.	11  , 14  , 98 – 103 
<b>Prítomnosť na trhu</b>		
<b>G4-EC6</b>	Pomer vyšších manažérov, prijatých z miestnych komunit pre významné lokálne aktivity spoločnosti.	63 
<b>Praktiky v dodávateľskom reťazci</b>		
<b>G4-EC9</b>	Pomer výdavkov u miestnych dodávateľov vo významných prevádzkach.	81 
GRI	Životné prostredie	Strana
<b>Materiály</b>		
<b>G4-EN1</b>	Použitie materiály s uvedením ich váhy alebo objemu.	85 
<b>G4-EN2</b>	Percento použitých recyklovaných vstupných materiálov.	86 
<b>Energia</b>		
<b>G4-EN3</b>	Spotreba energie v organizácii.	87 
<b>G4-EN4</b>	Spotreba energia mimo organizácie.	87 
<b>G4-EN6</b>	Úspory spotreby energie.	87 
<b>Voda</b>		
<b>G4-EN8</b>	Celkový objem odobranej vody s uvedením zdroja.	89 
<b>Emisie</b>		
<b>G4-EN15</b>	Priame emisie skleníkových plynov.	88 
<b>Splašky a odpady</b>		
<b>G4-EN23</b>	Celková hmotnosť odpadu s uvedením typu a metódy likvidácie.	89  , 90 
<b>G4-EN25</b>	Hmotnosť transportovaného, importovaného, exportovaného alebo spracovaného nebezpečného odpadu charakterizovaného podľa Bazilejskej dohody príloha I, II, III, a VIII a percento medzinárodne transportovaného odpadu.	90 
<b>Produkty a služby</b>		
<b>G4-EN27</b>	Rozsah minimalizácie environmentálneho vplyvu produktov a služieb.	88  , 92 – 96 
<b>Celkovo</b>		
<b>G4-EN31</b>	Celkové výdavky a investície na ochranu životného prostredia s uvedením ich typu.	85 
<b>Hodnotenie dodávateľov v oblasti životného prostredia</b>		
<b>G4-EN32</b>	Percento nových dodávateľov, ktorí boli preverení z hľadiska dodržiavania environmentálnych kritérií.	82 
<b>G4-EN33</b>	Významné aktuálne a potenciálne negatívne environmentálne vplyvy v dodávateľskom reťazci a aktivity na ich odstránenie.	82 
<b>Produktové portfólio</b>		
<b>G4-FS8</b>	Finančná hodnota produktov a služieb navrhnutých tak, aby priniesli environmentálny benefit pre jednotlivé obchodné línie, rozdelená podľa účelu.	93  , 94 

GRI	Sociálna oblasť – Pracovné postupy a podmienky	Strana
<b>Zamestnanie</b>		
G4-LA1	Celkový počet a pomer nových zamestnancov a fluktuácia zamestnancov podľa veku, pohlavia a regiónu.	63  , 64 
G4-LA2	Benefity poskytované zamestnancom na plný pracovný úväzok, ktoré nie sú poskytované zamestnancom na dočasný alebo vedľajší úväzok, podľa hlavných prevádzok.	66 
<b>Vzťahy pracovníci/manažment</b>		
G4-LA4	Minimálna doba oznamovania týkajúca sa významných prevádzkových zmien, vrátane toho, či je špecifikovaná v kolektívnej zmluve.	71 
<b>BOZP</b>		
G4-LA5	Percento celkovej pracovnej sily zastúpenej vo formálnych komisiách bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ktoré pomáhajú monitorovať a odporúčať programy týkajúce sa bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.	70 
G4-LA6	Druh a množstvo úrazov a chorôb z povolania, vynechaných dní a absencií a počet úmrtí ako následok pracovnej činnosti, podľa regiónov.	70 
G4-LA7	Pracovníci s veľkým počtom alebo s vysokým rizikom chorôb z povolania.	70 
G4-LA8	Témy bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci obsiahnuté vo formálnych dohodách s odbormi.	70 
<b>Školenia a vzdelávanie</b>		
G4-LA9	Priemerný počet hodín školení počas roka na jedného zamestnanca, podľa pohlavia a kategórie zamestnancov.	67 – 69 
G4-LA10	Programy pre riadenie schopností a celoživotné vzdelávanie, ktoré podporuje trvalú zamestnateľnosť zamestnancov a pomáha im pri ukončení kariéry.	65 
G4-LA11	Percento zamestnancov dostávajúcich pravidelné hodnotenie pracovných výsledkov a kariérneho rozvoja, podľa pohlavia a kategórie zamestnancov.	66 
<b>Diverzita a rovnosť príležitostí</b>		
G4-LA12	Zloženie správnych orgánov a rozdelenie zamestnancov do kategórií podľa pohlavia, vekovej skupiny, príslušnosti k menšine a ďalších indikátorov diverzity.	61 – 64 

GRI	Sociálna oblasť – Ľudské práva	Strana
<b>Nediskriminácia</b>		
G4-HR3	Celkový počet prípadov diskriminácie a realizované opatrenia.	69 
<b>Sloboda združovania a kolektívneho vyjednávania</b>		
G4-HR4	Identifikované činnosti a dodávatelia, pri ktorých je významne ohrozené právo na slobodu združovania sa a kolektívneho vyjednávania a realizované opatrenia na podporu týchto práv.	82 
<b>Detská práca</b>		
G4-HR5	Identifikované činnosti a dodávatelia, pri ktorých je významné riziko výskytu prípadov detskej práce a realizované opatrenia na podporu eliminácie detskej práce.	82 
<b>Vynútená a povinná práca</b>		
G4-HR6	Identifikované činnosti a dodávatelia, pri ktorých je výrazné riziko výskytu vynútenej alebo povinnej práce a realizované opatrenia na podporu eliminácie vynútenej alebo povinnej práce.	82 
<b>Hodnotenie dodávateľov v oblasti ľudských práv</b>		
G4-HR10	Zloženie správnych orgánov a rozdelenie zamestnancov do kategórií podľa pohlavia, vekovej skupiny, príslušnosti k menšine a ďalších indikátorov diverzity.	82 
G4-HR11	Významné aktuálne a potenciálne negatívne vplyvy v oblasti ľudských práv v dodávateľskom reťazci a aktivity na ich odstránenie.	82 

GRI	Sociálna oblasť – Spoločnosť	Strana
<b>Protikorupčné opatrenia</b>		
<b>G4-SO3</b>	Percento a celkový počet prevádzok, ktoré boli analyzované z hľadiska rizika korupcie a identifikované významné riziká.	38  , 39 
<b>G4-SO4</b>	Komunikácia a školenia v oblasti protikorupčnej politiky a procesov.	38  , 39 
<b>Hodnotenie dodávateľov v oblasti vplyvu na spoločnosť</b>		
<b>G4-SO9</b>	Percento nových dodávateľov, ktorí boli preverení z hľadiska vplyvu na spoločnosť.	80 
<b>G4-SO10</b>	Významné aktuálne a potenciálne negatívne vplyvy v oblasti vplyvu na spoločnosť v dodávateľskom reťazci a aktivity na ich odstránenie.	80 
GRI	Sociálna oblasť – Zodpovednosť za produkty	Strana
<b>Zdravie a bezpečnosť zákazníkov</b>		
<b>G4-PR1</b>	Percento kategórií významných produktov a služieb, ktoré sa posudzujú z hľadiska zlepšenia ich vplyvu na zdravie a bezpečnosť.	46 
<b>Označovanie produktov a služieb</b>		
<b>G4-PR5</b>	Výsledky prieskumov zisťujúcich spokojnosť zákazníkov.	47  , 48 
<b>Súlady s legislatívou</b>		
<b>G4-PR9</b>	Peňažná hodnota závažných pokút za nedodržanie zákonov a nariadení, týkajúcich sa obstarania a používania produktov a služieb.	79 
<b>Lokálne komunity</b>		
<b>G4-FS13</b>	Prístupové body služieb v oblastiach s nízkou hustotou populácie alebo vo finančne znevýhodnených oblastiach.	16 
<b>G4-FS14</b>	Iniciatívy na zlepšenie prístupu znevýhodnených skupín k finančným službám.	53  , 54 



# Výrok externého overovateľa



Zelinárska 2 | 82108 Bratislava  
tel.: +421/2 5710 8111  
pontis@nadaciapontis.sk  
www.nadaciapontis.sk

## Stanovisko k Správe o zodpovednom podnikaní

### Všeobecnej úverovej banky, a.s. za rok 2016

Všeobecná úverová banka, a.s. (VÚB banka) vydala už svoju desiatu správu o zodpovednom podnikaní pripravenú podľa smerníc Global Reporting Initiative (Smernice GRI G4). Nadácia Pontis bola poverená spoločnosťou VÚB banka, aby overila aplikačnú úroveň Smerníc GRI G4 v tejto správe. Správu pripravila VÚB banka, ktorá v plnej miere zodpovedá za správnosť údajov v nej obsiahnutých.

Správa, podľa nášho názoru, v plnej miere pokrýva všetky časti požadované Smernicami GRI. VÚB banka touto správou spĺňa všetky podmienky aplikačnej úrovne „základná“.

Správu pripravenú podľa Smerníc GRI je možné jednoducho porovnať s predchádzajúcimi rokmi a taktiež s iným subjektmi s podobnou činnosťou. Správa názorne ukazuje zmeny (pozitívne aj negatívne) vo výkonnosti firmy v sledovaných oblastiach. Správa je napísaná primeraným jazykom, ktorému môžu porozumieť partneri (stakeholderi) spoločnosti.

Veľmi oceňujeme, že spoločnosť využila pri príprave správy najnovšiu verziu Smerníc GRI – verziu 4 a využila aj sektorový doplnok určený pre firmy, ktoré sa zaoberajú finančnými službami. Ďalej vyzdvihujeme precízny výber relevantných tém do reportu pomocou matice relevantnosti. VÚB banka je v oblasti reportingu zodpovedného podnikania príkladom nielen pre bankový sektor, ale pre všetky firmy na Slovensku.



Správu odporúčame pripraviť v budúcnosti v interaktívnej on-line verzii dostupnej na internetovej stránke spoločnosti, prípadne na špecializovanom webovom portáli určenom na informovanie verejnosti o aktivitách firmy v oblasti zodpovedného podnikania.

V Bratislave dňa 26. júna 2017

Michal Kišša  
overovateľ správy  
programový riaditeľ pre zodpovedné podnikanie  
Nadácia Pontis

---

Vydala:

Všeobecná úverová banka, a.s.  
Mlynské nivy 1  
829 90 Bratislava  
Slovenská republika  
E-mail: [csr@vub.sk](mailto:csr@vub.sk)   
[www.vub.sk](http://www.vub.sk) 

Externý overovateľ:

Nadácia Pontis, Bratislava

Layout:

Istropolitana Ogilvy

