

Komunikačné pravidlá

**AKO KOMUNIKUJEM
V BANKE A MIMO NEJ**



VÚB BANKA

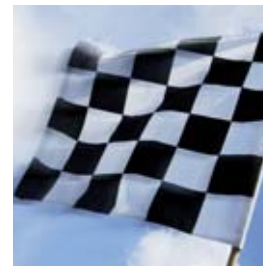
Čo sú komunikačné štandardy a prečo ich potrebujeme

- Komunikačné štandardy, ktoré VÚB banka definovala a prijala, predstavujú jeden z nástrojov riadenia v oblasti komunikácie zamestnancov. Ich úlohou je predovšetkým:
 - informovať všetkých zamestnancov o základných pravidlách komunikácie
 - definovať pravidlá, ktorými sa musí riadiť každý zamestnanec pri používaní korporátnych prvkov banky (napr. obchodné meno, údaje banky, tlačoviny...)
 - pomôcť zamestnancom orientovať sa pri rozhodnutiach, ktoré sú v komunikácii dôležité (tykanie a vykanie, vzťahy s klientom a pod.).
- Samozrejme, rozsah tohto dokumentu nepokrýva všetky situácie bežného pracovného dňa. Predstavuje skôr orientačný rámec situácií, s ktorými sa môžu zamestnanci pri svojej práci stretnúť.
- Komunikačné štandardy sú určené každému zamestnancovi VÚB banky bez rozdielu a ich dodržiavanie a napĺňanie je povinné pre každého zamestnanca. Porušenie týchto pravidiel bude mať za následok vyvodenie pracovnoprávných a disciplinárnych opatrení.
- Ďalšie informácie získate na e-mailovej adrese marcom@vub.sk.
- Všetky nahlásenia o porušení komunikačných štandardov VÚB banky majú dôverný charakter.

Zásady používania značky a ostatných korporátnych prvkov v komunikácii

Obchodné meno spoločnosti a jeho formy použitia

- V oficiálnej a obchodnej komunikácii používam skrátený názov: VÚB,a.s.
- Obchodný názov VÚB, a.s., používam vo všetkých prípadoch, keď sa odvolávam na banku ako podnikateľský subjekt, v zmluvách, obchodných podmienkach, oficiálnych tlačovinách a v materiáloch, kde to predpisujú interné normy a legislatíva.
- V bežnom texte, napr. v oznamovacích prostriedkoch alebo neoficiálnej korešpondencii a v marketingových materiáloch, môžem názov spoločnosti používať v zjednodušenej podobe VÚB alebo VÚB banka (v tomto prípade vždy bez skratky „a.s.“).
- Celé obchodné meno: Všeobecná úverová banka, a.s., nepoužívam z dôvodu jednoznačnejšej identifikácie obchodného názvu VÚB, a.s., s logom banky, ktoré obsahuje názov VÚB BANKA.



- Názov VÚB v slovných spojeniach VÚB, VÚB banka alebo VÚB, a.s., neskoľujem a nepridávam k nim prípony (napr. VÚBčka, VÚBky). V prípade použitia názvu VÚB banka skloňujem podľa potreby len slovo „banka“, napr. VÚB banky, VÚB bankou (vyslovujem Vé-Ú-Bé banka).
- Skratka právnej formy (a.s.) sa v súvislom texte vždy oddeľuje z oboch strán čiarkou, prípadne iným znamienkom. Ak sa veta končí bodkou, ďalšiu bodku za skratkou a.s. nepoužívam. Medzi písmená „a.s.“ nekladám medzeru, pretože banka je takto zaregistrovaná v Obchodnom registri SR.
- Právnu formu (a.s.) nerozpisujem. V plnom znení (akciová spoločnosť) ju použijem len v prípade, ak je obsahom posolstva, napr. „VÚB je akciovou spoločnosťou...“.

Korporátne prvky

- **Logo spoločnosti**
 - Ochrannú známku (logo) nesmiem používať priamo v texte.
 - Logo musím používať vždy:
 - v pôvodných farbách alebo čiernobielej verzii
 - vcelku (žiadna z častí nesmie byť vynechaná)
 - so správnymi proporáciami
 - v správnom smere čítania (nie naklonené)
 - s prvkami v správnom usporiadaní.
- Príslušnosť ku skupine je vyjadrená slovným spojením „VÚB je členom skupiny Intesa Sanpaolo“, ktoré je v určenej grafickej podobe zapracované v komunikačných materiáloch banky.
- **Korporatívny font**
 - V písomnostiach a vo všetkých materiáloch vytváraných v banke používam font Arial, ktorý je štandardom vo všetkých PC.
- **Korporátne farby**
 - Korporátne farby používané v marketingových materiáloch banky vychádzajú zo štyroch farieb v logu banky:
 - zelená – farba názvu banky a druhého oblúka
 - modrá – farba prvého oblúka
 - žltá – farba horizontálnej línie
 - oranžová – farba rámu značky.
 - Presné označenie farieb a všetky informácie súvisiace s použitím loga mám k dispozícii v grafickom manuáli na intranete banky.

Pravidlá odievania

Náš vzhľad hovorí o nás veľa. Klient nás neraz posudzuje najmä na základe prvého pohľadu, pretože krátke stretnutie nedovoľuje viac. Negatívny prvý dojem už často nestihne zachrániť ani ústretový a priateľský prístup.

Pravidlá odievania pre mužov

Zaradenie zamestnanca	Formálny dress code – obchodné miesta retailovej obchodnej siete	Ústredie – manažéri a všetci ostatní zamestnanci prichádzajúci do styku s klientmi a obchodnými partnermi	Poloformálny dress code – všetci ostatní zamestnanci
Oblek	tmavé decentné biznis farby, zapnutý horný gombík, vesta vo farbe obleku zapnutá na všetky gombíky, možné dvojradové sako, skôr priliehavé, musia byť odpárané nášivky na vonkajšej strane a rukávoch saka, kabáta	farebná škála môže pozostávať z rôznych korporátnych a biznis farieb	decentné biznis farby, sako nie je nutné
Košela	jednofarebná biela, dlhý rukáv, možné manžetové gombíky	farebná škála môže pozostávať z rôznych korporátnych a biznis farieb	jednofarebná, jemný prúžok, jemné káro v decentných biznis odtieňoch, dlhý rukáv, v lete vyhrnuté rukávy, rozopnutý horný gombík

Zaradenie zamestnanca	Formálny dress code – obchodné miesta retailovej obchodnej siete	Ústredie – manažéri a všetci ostatní zamestnanci prichádzajúci do styku s klientmi a obchodnými partnermi	Poloformálny dress code – všetci ostatní zamestnanci
Obuv	uzavreté, šnurovacie, naleštené, neokopané, nevychodené poltopánky, čierna farba	rovnako ako pri formálnom dress code a ladiace farby	uzavreté, šnurovacie, naleštené poltopánky, možné mokasíny, čierna farba, tmavohnedá
Kravata	jednofarebná alebo ladiaca s oblekom	farebná škála môže pozostávať z rôznych korporátnych alebo svetlých farieb, ktoré ladia s košeľou	jednofarebná, možný prúžok, tón v tóne s oblekom, korporátne farby, je povolená aj čierna, ale nie je nutná
Doplnky a vizáž	možná ozdobná vreckovka do horného vrecka podľa farby košele, príp. kravaty, čierne podkolenky (aby pri sedení nevytýčala pokožka nohy spod nohavíc), čierny opasok, obrúčka, hodinky, okuliare, dokonale oholená tvár, upravený strih vlasov, jemná vôňa, nakrátko ostrihané vlasy, čisté a upravené nechty a ruky	rovnako ako pri formálnom dress code	rovnako ako pri formálnom dress code

Pravidlá odievania pre ženy

Zaradenie zamestnanca	Formálny dress code – obchodné miesta retailovej obchodnej siete	Ústredie – manažéri a všetci ostatní zamestnanci prichádzajúci do styku s klientmi a obchodnými partnermi	Poloformálny dress code – všetci ostatní zamestnanci
Kostým	sukňový/nohavicový kostým, jednoradové, dvojradové zapínanie, tmavomodrá farba (korp. modrá), čierna, dĺžka sukne tesne pod kolená, do polovice lýtok, nohavice širšie zažehlené na puky alebo cigaretového strihu, vesta vo farbe kostýmu	farebná škála môže pozostávať z rôznych korporátnych a biznis farieb – čierna, tmavomodrá, tmavosivá, hnedá atď.	sukňový/nohavicový kostým, jednoradové, dvojradové zapínanie, môže byť bez saka, v decentných farbách, nohavice širšie zažehlené na puky alebo cigaretového strihu, šaty, sukňa/nohavice, nohavice džínsového strihu v tmavej denimovej farbe
Blúzka	jednofarebná snehobiela, nepriesvitná, obopínajúca postavu, s primeraným výstrihom, môže mať manžety na gomiky, v lete krátky rukáv s manžetkou, snehobiele bavlneno-viskózové tričko obopínajúce postavu (len pod sakom), pod blúzkou jednofarebná podprsenka, biela alebo telová farba	farebná škála môže pozostávať z rôznych korporátnych a biznis farieb – svetlomodrá, decentné biznis odtiene, jemné vzory	zladená s farbou kostýmu, prípadne tón v tóne, jemný prúžok, dlhý/krátky rukáv, bavlneno-viskózové elastické tričko (len pod sakom), môže byť aj voľnejšia blúzka, top, bavlneno-viskózové elastické tričko, skôr jednofarebné v tmavých farbách
Obuv	uzavreté lodičky, čierna farba, naleštené, neokopané	rovnako ako pri formálnom dress code a ladiace farby	uzavreté lodičky zladené s farbou kostýmu, čierna, hnedá, béžová – zladené s celkovým oblečením, v lete otvorená špička, päta

Zaradenie zamestnanca	Formálny dress code – obchodné miesta retailovej obchodnej siete	Ústredie – manažéri a všetci ostatní zamestnanci prichádzajúci do styku s klientmi a obchodnými partnermi	Poloformálny dress code – všetci ostatní zamestnanci
Doplnky a nylonové pančuchy	pančuchy telovej alebo priesvitnej farby, šatka jednofarebná, prípadne s logom banky, tmavo- alebo svetlomodrá, okrová, červená (korporátne farby), obrúčka alebo snubný prsteň, vkusná a jemná bižutéria, retiazka, opasok v čiernej farbe	rovnako ako pri formálnom dress code	pančuchy telovej alebo priesvitnej farby, obrúčka, alebo snubný prsteň, retiazka, náušnice, vkusná a jemná bižutéria, hodinky, okuliare, opasok v čiernej farbe
Vizáž	upravené, skôr kratšie nechty, upravené vlasy, v prípade farby nafarbené už od korienkov, žiadne extrémne farby (oranžová, fialová), naturalný mejkap, jemná farba na lícach, maskara, lesk na pery, jemná vôňa, v prípade potreby je možné prezliekať sa do stanoveného dress codu hneď po príchode na pracovisko, pred začatím pracovného dňa	rovnako ako pri formálnom dress code	upravené, skôr kratšie nechty, upravené vlasy, v prípade farby nafarbené už od korienkov, žiadne extrémne farby (oranžová, fialová), naturalný mejkap, jemná farba na lícach, maskara, rúž môže byť aj vo výraznejších farbách, lesk na pery, jemná vôňa

Základné komunikačné princípy

Oslovenie a osobná komunikácia

S klientom banky sa poznám súkromne už dlhé roky a tykáme si. Pri stretnutí alebo obchodnom rokovaní v banke, keď vystupujeme ako zamestnanec a klient, si môžeme tykať alebo si máme vykať?

Pokiaľ ide o dvojstranné stretnutie, môžete si, samozrejme, tykať. Ak je však na stretnutí prítomných viac osôb, odporúčame vykanie voči všetkým zúčastneným vrátane osôb, ktoré si v súkromí tykajú. Kolegom, ktorí sú na stretnutí s vami, môžete aj tykať, ale oslovujte ich priezviskom, resp. funkciou.
Napri.: „Túto otázku vám vysvetlí kolega Novák.“

- Každému klientovi zásadne vykáam, pokiaľ mi sám nenavrhuje tykanie.
- Tykanie vždy navrhuje:
 - osoba spoločensky významnejšia
 - žena mužovi
 - starší mladšiemu
 - nadriadený podriadenému.
- Pokiaľ navrhnuté tykanie (napr. zo strany dodávateľa) nepovažujem za vhodné, môžem ho priateľsky a zdvorilo odmietnuť.
- Za prítomnosti klientov alebo obchodných partnerov si s kolegami môžem tykať, ale oslovujem ich priezviskom, resp. funkciou.
- Pokiaľ na stretnutí hovorím o tretej osobe, označujem ju menom alebo funkciou, nie zámenom „ona“ alebo „on“.
- Ak použijem akademický titul a meno, vždy ho viažem s priezviskom, nie s krstným menom.



Písomná komunikácia

Pre svoj list by som potreboval využiť inú šablónu ako štandardizované vzory umiestnené na intranete. Môžem si šablónu upraviť podľa svojich potrieb?

Vzory a spracovanie šablón vychádza z presne definovaných pravidiel a nie je možné ich meniť. V prípade požiadavky na nový typ sa, prosím, obráťte na oddelenie marketingovej komunikácie banky.

- V oficiálnej písomnej komunikácii používam predpísané tlačivá – hlavíčkový papier, obálky, font, zalomenie...
- Pri uvádzaní mena píšem vždy najprv titul, krstné meno a priezvisko.
- V písomnej komunikácii dbám na zrozumiteľnú štylizáciu a pravidlá slovenskej gramatiky.
- Na intranete nájdem spracované všetky potrebné šablóny pre svoju písomnú komunikáciu – vzory listov, interného oznámenia, faxovej správy, power pointovej prezentácie, šablónu pre interné dokumenty a predpísanú formu elektronického podpisu.



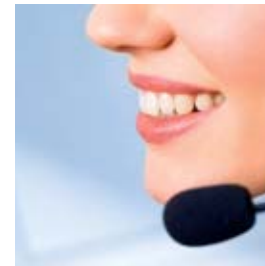
Telefonická komunikácia

V telefonickom rozhovore často odznejú usmernenia, rozhodnutia alebo dohody, ktoré ovplyvňujú ďalšie riešenie problému, ktorý bol predmetom môjho rozhovoru. Je potrebné vyhotoviť z telefonického rozhovoru písomný záznam?

Áno, z každého telefonického rozhovoru, ktorého výsledkom je nejaké rozhodnutie, prípadne návrh na riešenie, je potrebné vyhotoviť písomný záznam. O písomný záznam rozhovoru môžete požiadať dodávateľa, ale musíte sa s ním na tom vopred dohodnúť. V prípade telefonického rozhovoru s klientom vyhotovíte záznam vy. Záznam pošlete klientovi v elektronickej alebo písomnej podobe na jeho adresu, prípadne ho požiadate o návštevu, kde písomne potvrdí dohodu z telefonického rozhovoru podpísaním príslušných dokumentov.

- Pri telefonickom rozhovore vždy uvediem názov banky, predstavím sa celým menom, a ak si to situácia vyžaduje, poviem aj pracovnú pozíciu a názov oddelenia, prípadne pobočky, napríklad VÚB banka, Peter Vzorový, prosím alebo VÚB banka, Peter Vzorový, oddelenie marketingovej komunikácie, prosím, v pobočkovej sieti VÚB banka, Peter Vzorový, pobočka Košice Strojárska, prosím.
- Volaného sa vždy opýtam, či ho telefonátom nevyrušujem, prípadne či môže so mnou hovoriť.
- Dbám na správnu výslovnosť, artikuláciu a zrozumiteľnosť slov, rýchlosť vyjadrovania a dýchanie, nevediem dlhý monológ a poskytujem priestor na komunikáciu aj druhej strane.
- Nepoužívam odbornú terminológiu alebo cudzojazyčné výrazy, ktorým druhá strana nemusí rozumieť, ako ani slangové výrazy.
- Zásadne nevolám vo večerných hodinách alebo mimo pracovných dní, pokiaľ nie som s volajúcim vopred dohodnutý.

- Ak používam firemný mobilný telefón a mám aktivovanú hlasovú odkazovú službu, jej znenie musí byť takéto: VÚB banka, Peter Vzorový, nechajte mi, prosím, odkaz.
- Pri používaní súkromných alebo firemných mobilných telefónov v práci dbám na vhodný typ a hlasitosť zvonenia (hudba, zvuky, hlásky...).
- Pri telefonovaní v otvorenom kancelárskom priestore beriem hlasitosťou rozprávania ohľad na kolegov. Pri komunikácii s kolegom, ktorý podlieha bankovému tajomstvu, prípadne iných citlivých údajov, uprednostním chránenú elektronickú komunikáciu. Ak takéto údaje počujem z telefonátov kolegov, nerozširujem a nezverejňujem ich.
- Pri svojej dlhšej neprítomnosti na pracovisku, prípadne počas dovolenky alebo služobnej cesty, si presmerujem svoj telefón na zastupujúcu osobu.



Elektronická komunikácia

Musím potvrdiť odosielateľovi prijatie e-mailu, pokiaľ mi príde požiadavka na konfirmáciu?

Prijatie e-mailu je potrebné potvrdiť. Môže ísť o dôležitú informáciu a odosielateľ si potrebuje byť istý, že ste e-mail dostali, resp. že ste ho otvorili načas.

- Moja pracovná e-mailová adresa slúži výlučne na pracovné účely. Svojim kolegom, klientom či obchodným partnerom neposielam e-mailu, ktoré nesúvisia s mojou pracovnou náplňou (zábavné obrázky, videá, texty či iné...).
- Každý e-mail, ktorý posielam, musí obsahovať automatický podpis a logo banky podľa preddefinovanej šablóny.

Meno Priezvisko
Funkcia

VÚB, a.s.
Korporátna a marketingová komunikácia
Ulica popisné číslo, PSČ Mesto
Tel.: +421 2 0000 0000
Mobil: +421 904 000 000
Fax: +421 0 0000 0000
E-mail: mpriezvisko@vub.sk
www.vub.sk

 **VÚB BANKA**



- V prípade svojej dlhodo-nej neprítomnosti si zvolím funkciu automatickej odpovede e-mailu, v ktorej presne určím obdobie svojej neprítomnosti, prípadne meno a kontaktné údaje osoby, ktorá ma zastupuje.
- E-mailovou formou nikdy neposielam informácie o financiách, dôverných obchodných záležitostiach, stavoch na účte klienta, číslach účtu, bankových transakciách a pod. bez kryptovacej ochrany.
- Ako adresáta uvediem osobu/osoby, ktoré sú zodpovedné za riešenie úlohy. Osoby, ktoré uvediem v kópii e-mailu, majú byť o úlohe len informované (môžu sa k úlohe vyjadrovať, ale primárne ju neriešia). E-mailovú správu posielam len osobám, ktorým je v danej fáze realizácie úlohy určená na riešenie, prípadne len informáciu.
- Ak posielam prílohu, overím si, že jej veľkosť nepresahuje limity adresátovej schránky (banka má limit 3 MB). V e-mailovej správe vždy uvediem termín a prípadne aj čas, do ktorého je potrebné úlohu riešiť.
- Zvýším opatrnosť pri podozrivých a nevyžiadaných e-mailoch, ktoré by mohli obsahovať vírusy, a na tieto e-mailu nikdy neodpovedám ani ich nepreposielam ďalším osobám.

Komunikácia mimo pracovného prostredia

O banke sa v médiách objavili určité negatívne informácie, ktoré sa však priamo netýkajú mojej odbornosti a pracovnej funkcie. Priateľ na súkromnom večierku sa na danú situáciu pýta. Môžem mu o tom hovoriť?

Vysvetľovaniu situácie sa odporúčame v každom prípade vyhýbať. Priateľovi slušne vysvetlite, že toto nie je práve váš odbor. Ak je klientom banky a obáva sa o svoje peniaze, odporučte ho na niekoho kompetentného z banky, ktorý mu situáciu rád objasní, prípadne mu tlmočte oficiálne stanovisko banky.

- Ak sa zúčastním spoločenských akcií ako zamestnanec alebo reprezentant banky, platia pre mňa komunikačné pravidlá banky.
- V súkromí nehovorím o interných a dôverných informáciách, ktoré súvisia s mojou prácou. Svojim priateľom a rodinným príslušníkom neposkytujem informácie o totožnosti klientov a transakciách, ktoré pre nich banka vykonáva.

- Rovnako rešpektujem informácie o súkromí mojich kolegov a nadriadených.
- Takisto sa nevyjadrujem k politike banky, k právnym či finančným záležitostiam spoločnosti ani k situácii na bankovom trhu.
- Informácie o aktivitách spoločnosti poskytujú médiám a verejnosti výlučne na to určení zamestnanci.



poznámky:

poznámky:

VÚB, a.s.
Mlynské nivy 1
829 90 Bratislava 25

Identifikačné čísla a kódy banky:

IČD: SK2020411811
DIČ: 2020411811
Kód banky: 0200
Označenie banky: SUBA
SWIFT kód: SUBASKBX

RP5070508