

Správa o zodpovednom podnikaní za rok 2007



Obsah

1	O tejto správe	2
2	Profil spoločnosti	13
3	Zodpovednosť ku klientom	26
4	Zodpovednosť k zamestnancom	49
5	Zodpovednosť k akcionárom	52
6	Zodpovednosť k dodávateľom	56
7	Zodpovednosť k životnému prostrediu	58
8	Zodpovednosť ku komunite	67
9	Prílohy	
	Tabuľka indikátorov GRI	73
	Výrok externého overovateľa	83

O tejto správe

Milí čitatelia,

manažovanie úspešnej finančnej inštitúcie znamená popri energii venovanej vytváraniu zisku a zvyšovaniu hodnoty značky aj zameranie sa na vlastnú zodpovednosť. Vo VÚB banke pozorne vyhodnocujeme, aký vplyv majú naše podnikateľské aktivity na životné prostredie, spoločnosť a krajinu, v ktorej pôsobíme a pre ktorú pracujeme. Záleží nám na našich zamestnancoch, klientoch a ostatných partneroch. Usilujeme sa preto intenzívne spoznávať potreby a rešpektovať očakávania každého jednotlivca, ktorého naše podnikanie nejakým spôsobom ovplyvňuje. Sme hlavne retailová banka a to nám dáva široké možnosti i priestor k skutočnému naplneniu cieľa byť spoločensky zodpovednou firmou. Zodpovednosť je jednou zo siedmich základných hodnôt VÚB banky. Snažíme sa k nej motivovať a inšpirovať aj ďalších – nielen našich zamestnancov a dodávateľov, ale každého občana tejto krajiny. Náš záväzok byť zodpovednou firmou sme deklarovali už v roku 2004 podpisom Memoranda o spoločenskej zodpovednosti firiem, ktorým sme sa stali zakladajúcim členom združenia Business Leaders Forum na Slovensku. V súčasnom období mám česť byť prezidentom tohto združenia a práci preň sa venujem s plnou vážnosťou.

Rok 2007 znamenal pre skupinu VÚB významný posun vpred. Zvýšenú pozornosť sme venovali dvom oblastiam – zvyšovaniu trhových podielov v retailovom aj korporátnom bankovníctve a akvizícii lízingovej spoločnosti B.O.F. Podarilo sa nám zlepšiť podiely na trhoch úverov a vkladov, keď objem úverového portfólia skupiny VÚB narástol o 34 % a objem bankových vkladov o 15 %. Hoci bankový trh na Slovensku zaznamenal v minulom roku pokles čistého zisku, čistý zisk skupiny VÚB vzrástol o 9 %. Naďalej sme sa sústredili aj na zvyšovanie efektívnosti a po prvýkrát v histórii sa podarilo znížiť pomer nákladov a výnosov pod 50 %. Rok 2007 bol už šiestym rokom pod strategickým vedením Banca Intesa, teraz Intesa Sanpaolo po fúzii s talianskou bankou Sanpaolo IMI, ktorá prebehla k 1. januáru 2007. Všetky tieto faktory zároveň znamenali pre nás ešte väčšie uvedomenie si vlastnej zodpovednosti.

Aktivity našej firmy sa v roku 2007 začali rozvíjať od filantropie, teda sústredenia sa na aktivity smerujúce ku komunite, viac k zodpovednému podnikaniu a udržateľnému rozvoju. Posun bol logickým vyústením uvedomenia si významu spoločenskej zodpovednosti v plnej jeho šírke.

Z tohto vývoja následne vyplynula aj naša motivácia reportovať podľa smerníc Global Reporting Initiative. Naša doterajšia skúsenosť s reportovaním zodpovedného podnikania nebola veľká – veď na jar v roku 2007 sme vydali našu prvú správu o zodpovednom podnikaní za predchádzajúci rok. Jedna lastovička však leto nerobí. A tak sme sa s mojimi spolupracovníkmi začali rozprávať o príprave prvej verifikovateľnej a transparentnej správy o našej zodpovednosti. Zhodli sme sa, že dozrel čas na to, aby sme začali reportovať podľa medzinárodne uznávaných štandardov. Naše úprimné odhodlanie posilnila aj podpora našej materskej firmy Intesa Sanpaolo. Správa, ktorú vám predkladáme, je zostavená podľa smerníc Global Reporting Initiative. Jej vydaním sa pripájame k vyše 1 500 firmám na celom svete, ktoré ich používajú. Chceme tým prispieť k zvýšeniu transparentnosti správania podnikateľských subjektov a ich motivácii zodpovedne podnikáť.

Veríme, že správa o zodpovednom podnikaní VÚB banky vám poskytne základný prehľad o našej činnosti a bude dokumentovať pokrok, ktorý sa nám podarilo dosiahnuť. Vo svojom úsilí nepoľavíme. Naopak, do budúca máme ambiciózne plány. Princípy zodpovednosti budeme implementovať do všetkých našich obchodných činností. A chceme sa tejto oblasti venovať dôkladnejšie, systematickejšie a inštitucionalizovať ju. S týmto cieľom vytvárame pracovnú skupinu pre zodpovedné podnikanie, v ktorej budú mať zastúpenie všetky divízie banky. Súčasťou našich strategických plánov na rok 2008 je zlepšenie indexu spokojnosti klientov, zavedenie nového etického kódexu pre zamestnancov, aktualizácia hodnôt banky, rozvoj a skvalitnenie riadenia zodpovedného podnikania v našej banke.

Budeme radi, ak naša snaha o transparentné reportovanie podľa svetových štandardov bude inšpiráciou pre ďalšie slovenské firmy. Sme pripravení pomôcť. S našimi doterajšími skúsenosťami v tomto smere sa radi podelíme s každým, kto má o zodpovedné podnikanie záujem.

V Bratislave 31. júla 2008

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

Príhovor autorského tímu

Milí čitatelia,

uplynulý rok priniesol viaceré významné obohatenia v rozvoji zodpovedného podnikania na Slovensku. Regionálne centrum Rozvojového programu OSN vydalo Východiskovú štúdiu o uplatňovaní spoločensky zodpovedného podnikania na Slovensku, zvýšil sa počet členov združenia Business Leaders Forum, viacero firiem zverejnilo nové iniciatívy a vydalo samostatné správy o svojej zodpovednosti a udržateľnom rozvoji. Do komunikácie o téme sa vo väčšej miere zapojili aj odborníci z médií či akademického prostredia. Firmy sú preto stále viac motivované hovoriť nielen to, aký zisk vykázali, ale aj to, ako ho nadobudli. Podnecuje ich k tomu uvedomenie si dosahu svojho podnikania a svojej širšej roly v spoločnosti, a rovnako aj príležitosť inovácie a vzdelávania, manažovanie rizík, motivácia a lojalita zamestnancov, lepší prístup k investíciám a komplexné budovanie značky.

Vo VÚB banke s uspokojením sledujeme, že sa menej rozprávame o tom, prečo je pre nás dôležité správať sa zodpovedne, ale viac hovoríme o tom, ako budeme spoločensky zodpovedné aktivity či programy plánovať, realizovať a vyhodnocovať. Zodpovedné podnikanie znamená pre nás viac ako príležitostná komunitná iniciatíva či darovanie počítačovej techniky a vyradeného nábytku, viac ako jednorazová bezplatná konzultácia či asignácia 2 % dane z príjmu. Firemná filantropia a komunitné investovanie sa pre nás postupne stali súčasťou širšieho pojmu zodpovedné podnikanie. S ním si spájame aj etiku podnikania, boj proti korupcii, triedenie odpadu, ochranu prírodných zdrojov, informovanie klientov, zdravie a spokojnosť zamestnancov, rovnosť príležitostí či vyváženosť ich pracovného a osobného života. S plnou vážnosťou si však zároveň uvedomujeme, že bez merania niet riadenia. Záleží nám na tom, aby sme v prístupe k zodpovednému podnikaniu neboli len formálni. V centre našej pozornosti v roku 2007 bolo preto začatie implementácie strategického manažovania.

Koordináciu bolo poverené novovzniknuté samostatné oddelenie pre spoločenskú zodpovednosť. V tíme, ktorý sa zodpovedným podnikaním zaoberá, sme si spoločne zadefinovali šesť prioritných okruhov chápania a realizovania našej zodpovednosti – zodpovednosť voči klientom, zamestnancom, dodávateľom, akcionárom, životnému prostrediu a zodpovednosť voči komunite, v ktorej

pôsobíme. Diskutovali sme o tom, čo konkrétne pre nás zodpovednosť v každej z týchto oblastí znamená, a zároveň nás zaujímalo, ako sú tieto oblasti interpretované vo svete. Ak sme chceli byť dôveryhodní a transparentní a chceli sme zodpovedné podnikanie úspešne manažovať, bolo nám zrejmé, že potrebujeme konkrétne ukazovatele. Po zvážení viacerých možností sme sa rozhodli implementovať najpoužívanejšie štandardy reportovania vo svete – smernice Global Reporting Initiative.

Sme na začiatku dlhej cesty, ktorá azda ani nemá koniec. Kráčame k stále zodpovednejšiemu prístupu k nášmu podnikaniu. V roku 2007 sme urobili prvé merania. Ich výsledky sú súčasťou tejto správy, ktorú vás pozývam si prečítať. Umožnia nám ísť v našich ambíciách ďalej, formulovať záväzky a medziročne porovnávať vývoj. Na záver by som sa rada poďakovala kolegom z našej materskej spoločnosti Intesa Sanpaolo za ústretové odovzdanie skúseností z implementácie zodpovedného podnikania a pracovníkom Nadácie Pontis za cenné odborné rady a neutíchajúcu energiu, s akou sa motivovaniu a inšpirovaniu firiem na Slovensku venujú. Som veľmi vďačná aj všetkým kolegom a kolegyniam z VÚB, ktorí sa na príprave a vydaní správy podieľali.

V Bratislave 31. júla 2008

Martina Slezáková

vedúca štábného útvaru Spoločenská zodpovednosť
a správkyňa Nadácie VÚB
Všeobecná úverová banka, a.s.

Naša správa o zodpovednom podnikaní alebo Začíname reportovať

VÚB banka práve vydáva svoju výročnú správu o zodpovednom podnikaní za rok 2007. Predkladaná správa je za kalendárny a súčasne finančný rok 2007.

Je to naša prvá správa podľa medzinárodných smerníc a štandardov, preto by sa dalo povedať, že svojím spôsobom začíname na bode nula. Možno sme začiatočníkmi v reportovaní, nie však v zodpovednom podnikaní. Za naše aktivity sme v roku 2007 dokonca získali celonárodné ocenenie Via Bona Slovakia (hlavnú cenu pre veľké podniky za zodpovedné podnikanie a firemnú filantropiu). Tak ako je naša zodpovednosť založená na našom dobrovoľnom rozhodnutí a vychádza z našich priorít, etického kódexu, z hodnôt a princípov, ktoré vyznávame, tak je dobrovoľným aj naše rozhodnutie informovať verejnosť o našich aktivitách verifikovateľným spôsobom podľa medzinárodných štandardov, pretože iba tie môžu generovať merateľný výsledok. A tak táto správa okrem toho, že hovorí o tom, kde sme a čo sme dokázali, nám v mnohých smeroch odhaľuje rezervy a pomáha definovať, kam sa chceme v nasledujúcom období dostať a akým spôsobom. Na jej základe si jasne uvedomujeme naše rezervy a zisťujeme, čo treba zlepšiť (napríklad v manažmente, v prijatí novej stratégie a z nej vychádzajúcich dokumentov a následných pravidiel implementácie).

Cieľom tohto dokumentu je podať ucelený obraz o tom, čo urobila VÚB banka na poli zodpovedného podnikania v roku 2007. Správa sumarizuje aktivity s cieľom trvalo udržateľného rozvoja v oblastiach:

- ekonomika
- životné prostredie
- spoločnosť

Správa je okrem toho rozdelená podľa jednotlivých kategórií partnerov, teda tých skupín obyvateľstva, ktoré sú významne ovplyvnené činnosťou VÚB banky a ku ktorým pocítujeme najväčšiu zodpovednosť. Pri identifikácii týchto kategórií sme vychádzali zo stratégie ZP našej materskej spoločnosti Intesa Sanpaolo, ktorá použila metodológiu na základe princípov AA1000 (najmä AA1000 SES standard) londýnskeho inštitútu AccountAbility. Pokračovať vo vedení dialógu s jednotlivými kategóriami partnerov a zainteresovaných subjektov je jedným z hlavných cieľov na rok 2008. Patria k nim:

- klienti
- zamestnanci
- akcionári

- dodávatelia
- komunita

Správa dokumentuje aktivity VÚB banky, činnosť jej dcérskych spoločností nie je do správy zahrnutá. Jedinou čiastočnou výnimkou je oblasť nášho vzťahu ku komunite, kde dochádza k prelínaniu informácií a dát týkajúcich sa činnosti Nadácie VÚB, ktorá je dcérskou spoločnosťou VÚB banky. Tento postup je logický a správny, pretože ide o aktivity, ktoré VÚB banka a jej nadácia realizujú a financujú spoločne.

S čistým svedomím môžeme povedať, že táto správa nevyzdvihuje iba naše úspechy a kladné stránky, ale otvorene odhaľuje aj negatíva a hovorí o tom, čo sa nám v uplynulom období nepodarilo. Pri zostavovaní správy sme sa usilovali, aby predkladané informácie spĺňali nasledujúce atribúty:

- relevantnosť – obsah správy je vytvorený v súlade so smernicami, ale má na zreteli aj zainteresované skupiny VÚB banky a ich potreby a záujmy
- porovnateľnosť – správa je komponovaná tak, aby sa jednotlivé údaje a parametre dali v budúcnosti porovnávať
- obsahová hodnota – našim cieľom bolo podať validné informácie, ktoré čitateľom podajú reálny obraz o našej firme
- komplexnosť – pri reportovaní sme nevynechali ani jednu oblasť, ktorá sa týka nás alebo zainteresovaných skupín
- vyváženosť – z hľadiska obsahu a sumy informácií a zároveň s ohľadom na strategické obchodné a podnikateľské ciele VÚB banky
- presnosť – publikované informácie sú presné a exaktné, aby si jednotlivé cieľové skupiny mohli urobiť jasný obraz o VÚB banke, aby pochopili podstatu i výsledok našich aktivít a následne ich mohli porovnávať
- zrozumiteľnosť – veríme, že naša správa je jasná a zrozumiteľná pre každého, kto ju číta, či už je to ekonóm, finančník, novinár, pracovník mimovládnej organizácie či bežný občan

- periodicita – správu o zodpovednom podnikaní plánujeme vydávať každoročne
- transparentnosť – správa je prehľadná a otvorene zverejňuje informácie a dáta, ktoré sa na Slovensku bežne nezverejňujú. Jednotlivé informácie sú overiteľné rôznymi spôsobmi a postupmi
- dôveryhodnosť – predkladané informácie boli verifikované nielen interným auditom a systémom kontroingu, ale aj overené externe Nadáciou Pontis.

Často sa používa termín spoločensky zodpovedné podnikanie, spoločenská zodpovednosť firiem či anglické termíny corporate social responsibility, sustainable development, corporate citizenship a skratky SZF, SZP, CSR, SD a iné. My sme sa rozhodli používať v tejto správe termín zodpovedné podnikanie a jeho skratku ZP. Pod týmto termínom chápeme koncept podnikania, v ktorom sa firmy dobrovoľne rozhodnú implementovať do svojich obchodných stratégií a aktivít také rozhodnutia, ktoré prispievajú k zlepšeniu stavu spoločnosti a k čistote životného prostredia pri rešpektovaní záujmov všetkých zúčastnených strán.

Dátum vydania správy je 20. august 2008. Obsah správy je vypracovaný v súlade so smernicami Global Reporting Initiative. Úroveň reportovania je B+. Reportovaný je profil VÚB banky, manažérsky prístup a 42 indikátorov. V prílohe je formou prehľadnej tabuľky pripojený zoznam reportovaných indikátorov a manažérsky prístup pre každú kategóriu indikátorov.

Správa o zodpovednom podnikaní VÚB banky je prvou svojho druhu, a preto informácie v nej obsiahnuté nie je možné porovnávať s predchádzajúcou správou, ktorá bola vydaná v roku 2007 (<http://www.vub.sk/show.asp?category=2908>). Z toho istého dôvodu nemožno vyznačovať zmeny informácií poskytnutých v predchádzajúcich správach ani dôvody na zmenu informácií. Rovnako nie je možné informovať o významných zmenách, ku ktorým došlo od vydania predchádzajúcej správy.

Táto správa je zverejnená aj na našej internetovej stránke www.vub.sk v časti Naša zodpovednosť. Správu o našej zodpovednosti vytlačila chránená dielňa Alius a v záujme šetrenia prírodných zdrojov ju vydávame na recyklovanom papieri. Výtlačok zašleme na vyžiadanie. Zaujímajú nás vaše reakcie, zasielať ich môžete na adresu: csr@vub.sk. Ďakujeme!

		V súlade so smernicami GRI						
		C	C+	B	B+	A	A+	
Povinné	Samostatné vyhlásenie				☑			
	Skontrolované treťou stranou				☑			
	Skontrolované GRI							
Voliteľné								

Zodpovedné podnikanie vo VÚB banke

Sme presvedčení, že veľká a úspešná banka by mala niest aj významný diel zodpovednosti za krajinu a spoločnosť, v ktorej pôsobí a podniká. Naším cieľom je preto nielen zlepšovať svoju činnosť a vytvárať ekonomické hodnoty, ale rovnako dôležité sú pre nás aj sociálne hodnoty a všetci tí, ktorí s nami prichádzajú do kontaktu. Preto pokladáme zodpovednosť za neoddeliteľnú súčasť nášho podnikania. Naše podnikateľské záujmy prepájame s etickými hodnotami, a to nad rámec povinností vyplývajúcich zo zákona. Naša zodpovednosť je založená na predsavzati zväžiť dosah našich rozhodnutí na celú spoločnosť. Usilujeme sa o také aktivity a rozhodnutia v našej obchodnej činnosti, ktoré prispievajú k trvalo udržateľnému rozvoju a sú v súlade s hodnotami našej banky.

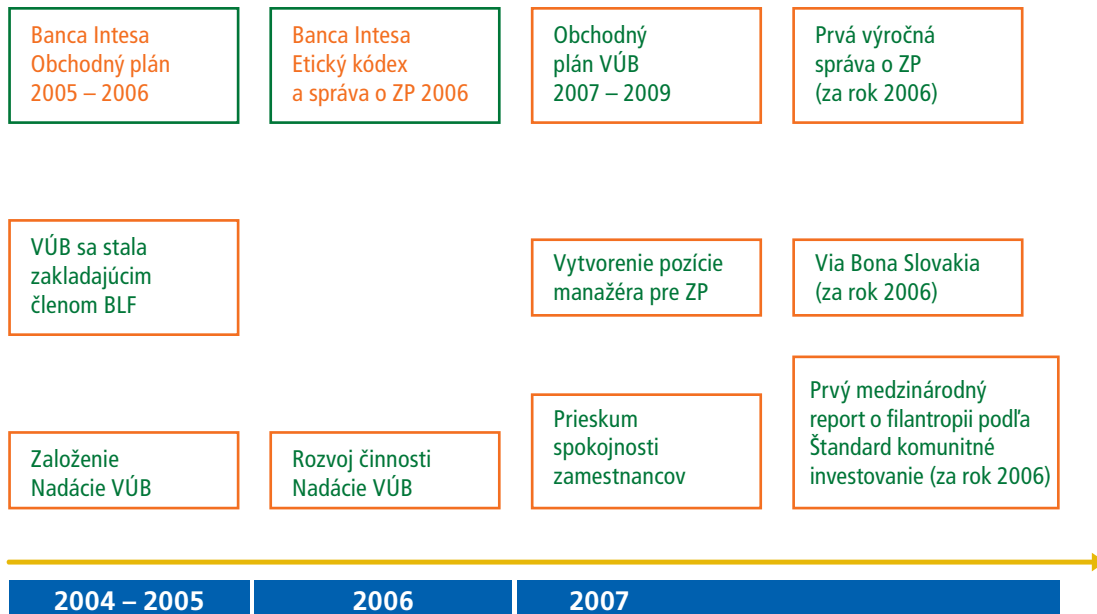
Ako člen bankovej skupiny Intesa Sanpaolo sme sa prihlásili k stratégii zodpovednosti a trvalej udržateľnosti našej materskej banky a medzinárodnej skupiny (viac informácií na www.intesasanpaolo.com v časti Sustainability). Na základe jej princípov a etického kódexu sme si vytvorili vlastné priority zodpovednosti vyhovujúce slovenským podmienkam a potrebám.

Od roku 2004 je VÚB banka členom neformálneho združenia Business Leaders Forum, ktoré spája lídrov v presadzovaní princípov zodpovedného podnikania na Slovensku. Jeho poslaním je motivovať a inšpirovať firmy k zodpovednosti prostredníctvom zvyšovania povedomia o potrebe zodpovedného správania a poskytovania potrebného know-how. Združenie si kladie za cieľ pomáhať firmám a iným organizáciám dobrovoľne vytvárať vyššie etické štandardy podnikania, aktívne prispievať k trvalo udržateľnému rozvoju a podporovať skvalitňovanie spoločnosti uplatňovaním princípov o ťažisku ich hlavnej činnosti. VÚB banka sa aktívne zapája do aktivít združenia a finančne podporuje jeho komunikačné prostriedky. V roku 2007 sme podporili internetovú stránku www.blf.sk, dvojmesačník BLF newsletter a boli sme hostiteľmi pravidelných štvrtročných zasadnutí členov BLF.

Zodpovedné podnikanie patrí od roku 2006 k strategickým zásadám nášho obchodného plánu. V roku 2007 sme preto vytvorili post manažéra pre ZP a okrem iných aktivít sme začali realizovať aj reportovanie:

- a. kvalitatívne – Správa o spoločenskej zodpovednosti za rok 2006 (neauditovaná, nebola vypracovaná podľa smerníc GRI)
- b. kvantitatívne – podľa metodiky Štandard komunitné investovanie (London Benchmarking Group).

Míľniky zodpovedného podnikania vo VÚB banke



Splnené úlohy za rok 2007 a ciele v roku 2008

Začiatkom roka 2007 sme začali s rozvojom nového obchodného plánu na obdobie rokov 2007 – 2009. Je to strategický plán práce, ktorý má zmeniť postavenie VÚB banky na slovenskom trhu, urobiť z nej lídra, premeniť ju na banku pre ľudí sledujúcu potreby svojich klientov,

banku vedúcu dialóg so svojimi partnermi a zainteresovanými skupinami a na základe konkrétnych výsledkov vnášať nové impulzy do svojej činnosti. Jeho súčasťou je aj dôsledné uplatňovanie etického kódexu a princípov zodpovedného podnikania do našej podnikateľskej činnosti.

Ciele v roku 2007

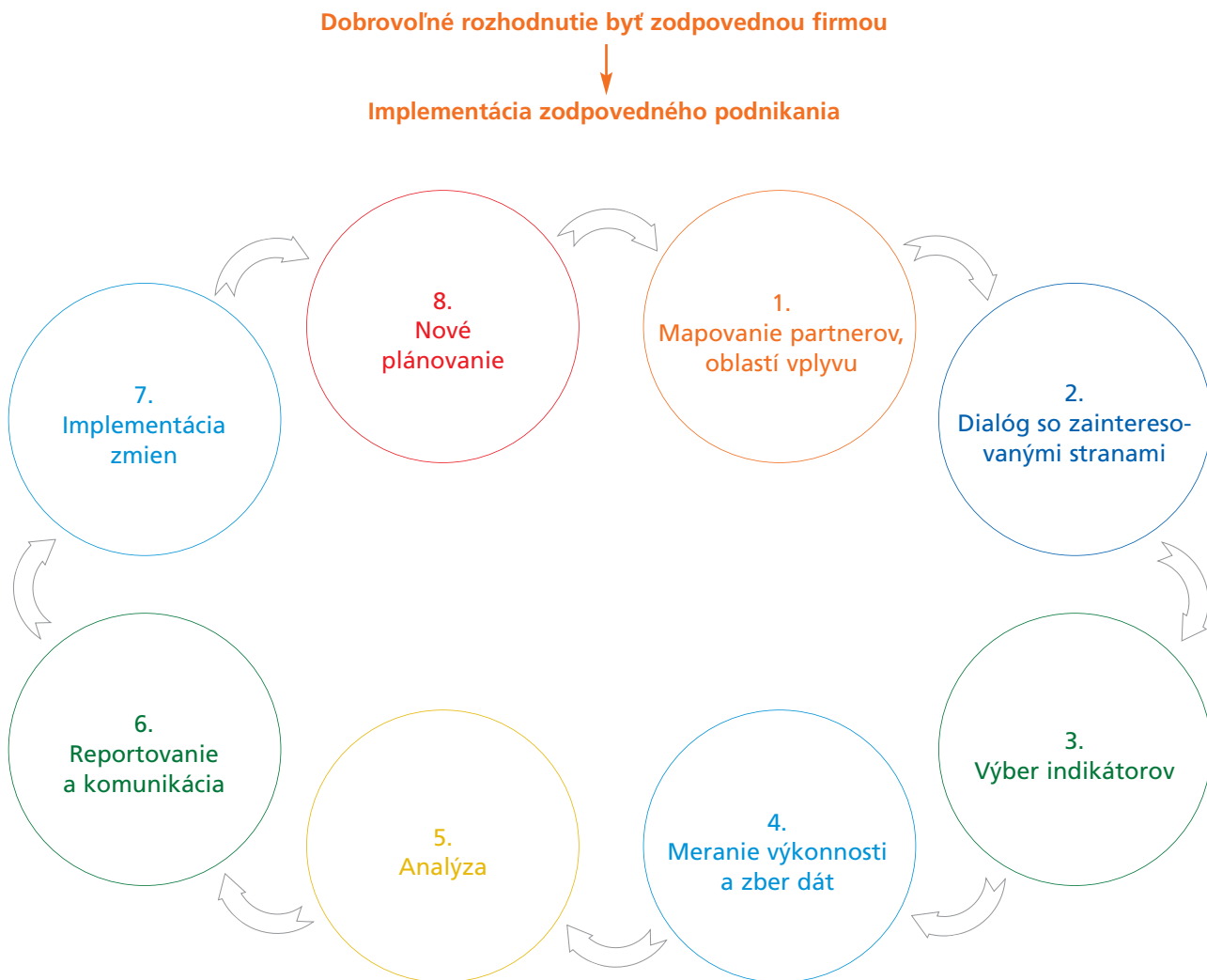
ekonomická oblasť	nové akvizície do bankovej skupiny rozvoj hypotekárnych obchodov zavedenie nových produktov podľa kritérií ZP zavedenie programu „Počúvame vás na 100 %“	splnené splnené splnené splnené
spoločnosť a zainteresované skupiny	Etický kódex pre zavedenie eura – záväzok a implementácia Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa – záväzok a implementácia nadštandardné informovanie verejnosti o eure vzdelávanie verejnosti – iniciatívy na zvýšenie finančnej gramotnosti obyvateľstva zamestnanecký prieskum spokojnosti a následné prijatie opatrení zníženie fluktuácie zamestnancov stabilizácia zamestnancov vytvorenie postu manažéra pre ZP vydanie správy o zodpovednom podnikaní zdokonalenie reportovania o zodpovednom podnikaní posilnenie vzťahu s komunitou (dobrovoľníctvo, zamestnanecké granty) rozvoj firemnej filantropie definovanie a rozvoj aktivít smerujúcich k skupine hendikepovaných spoluobčanov	splnené splnené splnené splnené splnené častočne splnené častočne splnené splnené splnené častočne splnené splnené splnené splnené
životné prostredie	zavedenie separácie odpadu vo všetkých pobočkách úspora energií zníženie spotreby papiera	splnené častočne splnené častočne splnené

Pri vyhodnotení splnených a nesplnených cieľov z minulého roka a po analýze našich záväzkov a predkladanej správy zodpovedného podnikania za rok 2007 sme si na rok 2008 stanovili nasledujúce úlohy:

Ciele v roku 2008

- profilovať sa ako líder v oblasti zodpovedného podnikania (ZP) medzi finančnými inštitúciami na Slovensku
- inštitucionalizovať oblasť ZP vo VÚB, zlepšiť a rozvinúť jej správu a riadenie vrátane vytvorenia samostatného útvaru
- vytvoriť pracovnú skupinu VÚB pre ZP
- šíriť povedomie o ZP vnútri banky a vzdelávať zamestnancov VÚB v tejto oblasti
- aktívne sa zúčastňovať na celospoločenskej diskusii o ZP
- šírenie povedomia o ZP so zameraním na malé a stredné podniky
- vytvoriť a prijať stratégiu ZP VÚB banky
- prijať Equator Principles
- zvýšiť informovanosť zamestnancov v oblasti environmentálnych rizík a vplyvov priemyselnej činnosti na životné prostredie a zabezpečiť ich 100 % informovanosť pri poskytovaní firemných úverov
- prijať a implementovať zásady tzv. non-arms policy
- zlepšiť index spokojnosti klientov
- načúvať klientom a ich potrebám
- posilniť dialóg s partnermi a zainteresovanými skupinami
- uviesť na trh nové produkty a služby hodnotné z hľadiska ZP
- zaviesť nový etický kódex pre zamestnancov a nové hodnoty banky
- vypracovať a prijať environmentálnu politiku vrátane implementačných postupov
- pripraviť internetovú stránku o ZP
- rozvíjať dobrovoľnícke zamestnanecké programy

Stratégia nášho zodpovedného podnikania



Koncepcia zodpovedného podnikania VÚB banky je prirodzeným rozšírením našej filozofie. Prepája naše podnikateľské záujmy s etickými, teda komerčnú sféru so spoločnosťou.

Zodpovedné podnikanie VÚB banky sa opiera o tri piliere:

- ekonomická efektívnosť
- spoločenská angažovanosť
- environmentálna zodpovednosť

Rozmer aktivít zodpovedného podnikania VÚB banky zatiaľ nie je ustanovený v žiadnom oficiálne prijatom dokumente, ale je súčasťou schváleného obchodného plánu na obdobie rokov 2007 – 2009. Najdôležitejším faktorom našej stratégie sú princípy a etické hodnoty, ktoré ovplyvňujú našu každodennú činnosť a pomáhajú nám dosahovať ciele vytýčené v obchodnom pláne.

Naša stratégia

- stanovuje ciele a oblasti zodpovedného podnikania
- vymedzuje okruh záujmových skupín a partnerov
- definuje princípy a hodnoty zodpovedného podnikania
- zabezpečuje rovnováhu medzi našimi obchodnými aktivitami a princípmi zodpovedného podnikania
- nezanedbateľným spôsobom definuje náš vzťah ku komunite
- rieši akčné plány

Stratégia z pohľadu uplatňovania našich hodnôt



V roku 2007 VÚB banka rozvíjala svoje aktivity zodpovednej firmy v súlade so stratégiou. Detaily a konkrétne výsledky implementácie stratégie sú obsahom príslušných pasáží tejto správy.

Manažment zodpovedného podnikania

Pod pojmom manažment zodpovedného podnikania rozumieme definovanie a rozdelenie kompetencií, zodpovednosť za jednotlivé procesy a implementáciu princípov zodpovedného podnikania do každodennej činnosti banky. Manažment bol stanovený v súlade so stratégiou. Zodpovedné podnikanie a filozofia transparentnej správy a riadenia spoločnosti ovplyvňuje všetky oblasti našich aktivít a zasahuje do činnosti všetkých úsekov banky. Preto všetky bankové divízie, úseky a odbory sú vo väčšej či menšej miere súčasťou manažmentu zodpovedného podnikania. Vysoký stupeň centrálnej koordinácie je zárukou, že čiastkové iniciatívy a aktivity sa vedú pod tou istou hlavičkou, s tým istým cieľom a sú kompatibilné so schválenou stratégiou.

Súčasťou tejto stratégie a jej každodennej implementácie je aj pravidelná informovanosť členov najvyššieho správneho orgánu banky (na mesačnej a kvartálnej báze – v závislosti od jednotlivých odborov) o uplatňovaní princípov ZP a dodržiavaní medzinárodne dohodnutých štandardov v oblasti ekonomickej, environmentálnej a sociálnej výkonnosti firmy.

S cieľom zabezpečiť napĺňanie stratégie a realizáciu aktivít, ako aj medzinárodné a lokálne reportovanie je vo VÚB banke od roku 2007 vytvorená pracovná pozícia manažér pre ZP, ktorá je súčasťou odboru Korporátna a marketingová komunikácia. Garantom programu zodpovedného podnikania je generálny riaditeľ a predseda predstavenstva VÚB banky. Zodpovedným manažérom v oblasti stratégie, plánovania, cieľov a monitoringu ZP bol v roku 2007 riaditeľ odboru Korporátna a marketingová komunikácia.

Koncom roku 2007 vedenie VÚB banky rozhodlo o vytvorení samostatného oddelenia v organizačnej štruktúre pod názvom Spoločenská zodpovednosť, ktorého činnosť sa začala od 1. januára 2008. Tento útvar je súčasťou odboru Korporátna a marketingová komunikácia a zamestnáva dvoch pracovníkov. V kompetencii tohto nového útvaru je:

- implementácia stratégie zodpovedného podnikania a firemnej filantropie
- rozvoj a koordinácia zodpovedného podnikania v súlade s obchodnou stratégiou banky
- rozvoj interného dialógu a rozdelenie zodpovednosti medzi jednotlivé úseky banky
- stanovenie cieľov, motivácie a ambícií firmy v oblasti zodpovedného podnikania
- reprezentovanie firmy v externých dialógoch s partnermi a na odborných fórach

Stratégia zodpovedného podnikania je postavená na obchodnej stratégii banky, mapovaní potrieb spoločnosti a všetkých zainteresovaných partnerov, ale významne ju ovplyvňujú aj politiky a aktivity materskej spoločnosti Intesa Sanpaolo. Od roku 2006 sú princípy zodpovedného podnikania pravidelne súčasťou corporate governance a obchodných plánov VÚB banky. Na implementácii programu zodpovedného podnikania vo VÚB banke sa podieľajú viaceré úseky banky, z ktorých najaktívnejšie sú:

- Ľudské zdroje: starostlivosť o zamestnancov, ich vzdelávanie a kariérny rast, benefity
- Retailové a firemné bankovníctvo: vývoj a predaj produktov a služieb, starostlivosť o klientov
- Korporátna a marketingová komunikácia: komunikácia produktov a služieb, externá a interná komunikácia, PR
- Kontaktné centrum a služba Kontakt: ústretový vzťah ku klientom, promptné vybavovanie požiadaviek a podávanie informácií
- Banková bezpečnosť a Compliance: bezpečnosť a súlad s legislatívou
- Interný audit: dodržiavanie etického kódexu
- Vnútorne služby a Obstarávanie: zodpovednosť k dodávateľom a minimalizovanie negatívnych vplyvov obchodnej činnosti na životné prostredie

Okrem uvedených bankových divízií a odborov sa na zodpovednosti banky podieľa aj Nadácia VÚB, a to v oblasti filantropie a charity. Nadácia VÚB je dcérskou spoločnosťou VÚB banky a viac sa o nej dočítate v kapitole Zodpovednosť ku komunite.

Profil spoločnosti

VÚB banka vznikla 1. januára 1990 vyčlenením komerčných aktivít pre firemných klientov na území SR zo štátnej banky československej. Prelomom pre našu činnosť bol rok 2001, keď získala väčšinový podiel vo VÚB banke významná talianska banková skupina IntesaBci (dnes Intesa Sanpaolo).

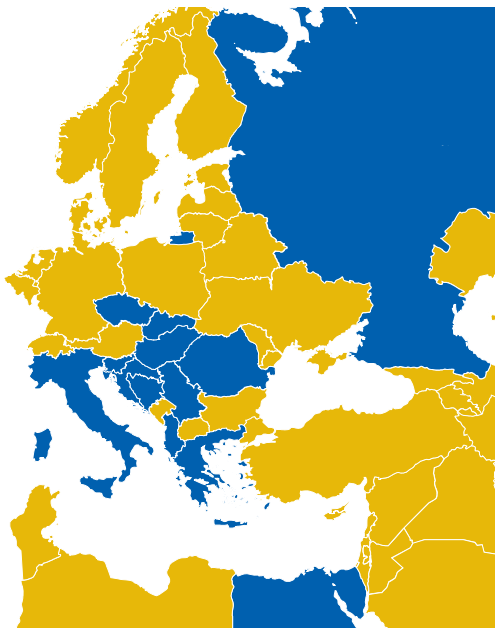
VÚB banka s počtom klientov takmer 1,2 milióna a približne 20 % trhovým podielom je v súčasnosti druhou najväčšou bankou na Slovensku. Ťažiskom našej ponuky sú hypotekárne a spotrebné úvery, depozitné a platobné produkty a služby, firemné bankovníctvo a financovanie aktivít medzinárodného obchodu. VÚB banka pôsobí v Slovenskej republike a v Českej republike. Je akciovou spoločnosťou.

Prostredníctvom dcérskych spoločností ponúkame i podielové fondy, dôchodkové sporenie, spotrebiteľské financovanie, lízing či faktoring.

O skupine Intesa Sanpaolo

Intesa Sanpaolo vznikla 1. januára 2007 fúziou dvoch významných talianskych bankových domov s dlhoročnou tradíciou – Banca Intesa a Sanpaolo IMI. Podľa bilančnej sumy a objemu vlastného kapitálu je najväčšou bankou v Taliansku a šiestou najväčšou bankovou skupinou v Európe. Na svete patrí do prvej desiatky najväčších bánk. Klientsku základňu tvorí 18 miliónov klientov (z toho 10,5 mil. v Taliansku). Využívajú sieť viac ako 7 000 pobočiek (z toho v Taliansku 5 800) a v rastúcej miere moderné distribučné kanály elektronického bankovníctva. Popri svojej materskej krajine pôsobí vo viac ako 40 krajinách sveta. Okrem Slovenskej republiky a Českej republiky vyvíja skupina Intesa Sanpaolo v regióne strednej a východnej Európy svoje obchodné aktivity aj v Maďarsku, Chorvátsku, Slovinsku, Srbsku, Bosne a Hercegovine, Rumunsku, Albánsku, Rusku a na africkom kontinente v Egypte.

Prítomnosť Intesy Sanpaolo v regióne



Ekonomické ukazovatele

VÚB banka sa v roku 2007 sústredila na rast trhových podielov v retailovom, ako aj korporátnom bankovníctve. Zároveň sme venovali zvýšenú pozornosť procesu akvizície lízingovej spoločnosti B.O.F., ktorá sa na konci roka stala súčasťou skupiny VÚB. Pokračovali sme v raste objemu hypotekárneho a spotrebného financovania, čím sme potvrdili našu vedúcu pozíciu na trhu ponuky služieb, produktov a poradenstva na zabezpečenie financovania nehnuteľnosti pre klienta. Významný posun vpred sme zaznamenali aj na strane financovania firemnej klientely – tak veľkých korporátnych klientov, ako aj segmentu malých a stredných podnikov. Jednou z hlavných strategických priorít banky a celej skupiny VÚB je dôraz na zlepšenie spokojnosti klientov s kvalitou poskytovaných služieb a zvyšovanie ich dôvery. Minulý rok sa nám v tomto smere podarilo urobiť výrazný krok vpred, o čom svedčí priaznivý vývoj na poli vkladov od klientov. Zameranie na

klieňa sa premieta aj do projektov prebiehajúcich v banke, ktorých cieľom je neustále skvalitňovanie klientskeho servisu prostredníctvom

zlepšovania procesov, inovácie kľúčových produktov a redizajnu obchodnej siete či rozvoja alternatívnych distribučných kanálov.

Trhové podiely

Údaje k 31. 12. 2007

Aktíva spolu	16,5 %
Vklady klientov	19,0 %
Úvery klientom	14,4 %
Hypotekárne úvery	31,5 %
Pobočková sieť	19,2 %
Platobné karty	23,5 %
Bankomaty	24,0 %
EFT POS terminály	20,5 %

Počet zamestnancov skupiny VÚB

3 940 k 31. 12. 2007
4 004 k 31. 12. 2006

Podľa konsolidovaných výsledkov skupina VÚB v roku 2007 mala prevádzkové výnosy vo výške 12 895 miliónov Sk, čo bol nárast oproti 11 712 miliónom Sk v roku 2006.

Základné imanie VÚB bolo 12 978 mil. Sk ku koncu roka 2007 aj 2006. Celkové vlastné imanie 22 006 mil. Sk k 31. 12. 2007 vs. 20 749 mil. Sk k 31. 12. 2006.

Aktíva skupiny VÚB k 31. 12. 2007 boli 284,567 mld. Sk oproti 240,977 mld. Sk k 31. 12. 2006. Kompletne hospodárske výsledky sú zverejnené vo Výročnej správe za rok 2007 (<http://www.vub.sk/show.asp?category=18>).

Štruktúra majiteľov akcií VÚB

Podľa typu majiteľa	Počet akcií	Podiel v %
Intesa Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	12 523 169	96,494 566
Ostatné právnické osoby	142 166	1,096 429
Fyzické osoby	312 773	2,410 005
	12 978 108	100,000 000
Podľa štátnej príslušnosti majiteľa	Počet akcií	Podiel v %
Intesa Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	12 523 169	96,494 566
Domáci akcionári	381 857	2,942 316
Ostatní zahraniční akcionári	73 082	0,563 118
	12 978 108	100,000 000

V roku 2007 nenastali žiadne zmeny vo vydanom akciovom kapitáli. Zmena v inom

imaní vznikla len kvôli nerozdelenému zisku a oceňovacím rozdielom.

Dcérske spoločnosti s väčšinovým podielom VÚB, a.s.**Consumer Finance Holding, a.s.**

Podiel VÚB, a.s.: 100 %

Hlavný predmet činnosti: Poskytovanie nebankových úverov

VÚB Asset Management, správ. spol., a.s.

Podiel VÚB, a.s.: 100 %

Hlavný predmet činnosti: Kolektívne investovanie, správa a riadenie portfólia

VÚB Factoring, a.s.

Podiel VÚB, a.s.: 100 %

Hlavný predmet činnosti: Faktoringové a forfaitingové obchody

Recovery, a.s.

Podiel VÚB, a.s.: 100 %

Hlavný predmet činnosti: Správa, vymáhanie a odkupovanie pohľadávok

B.O.F., a.s.

Podiel VÚB, a.s.: 70 %

Hlavný predmet činnosti: Finančný a operačný lízing

B.O.F. poisťovací maklér, s. r. o.

Podiel VÚB, a.s.: 70 %

Hlavný predmet činnosti: Sprostredkovanie poistenia

VÚB Generali, dôchodková správcovská spoločnosť, a.s.

Podiel VÚB, a.s.: 50 %

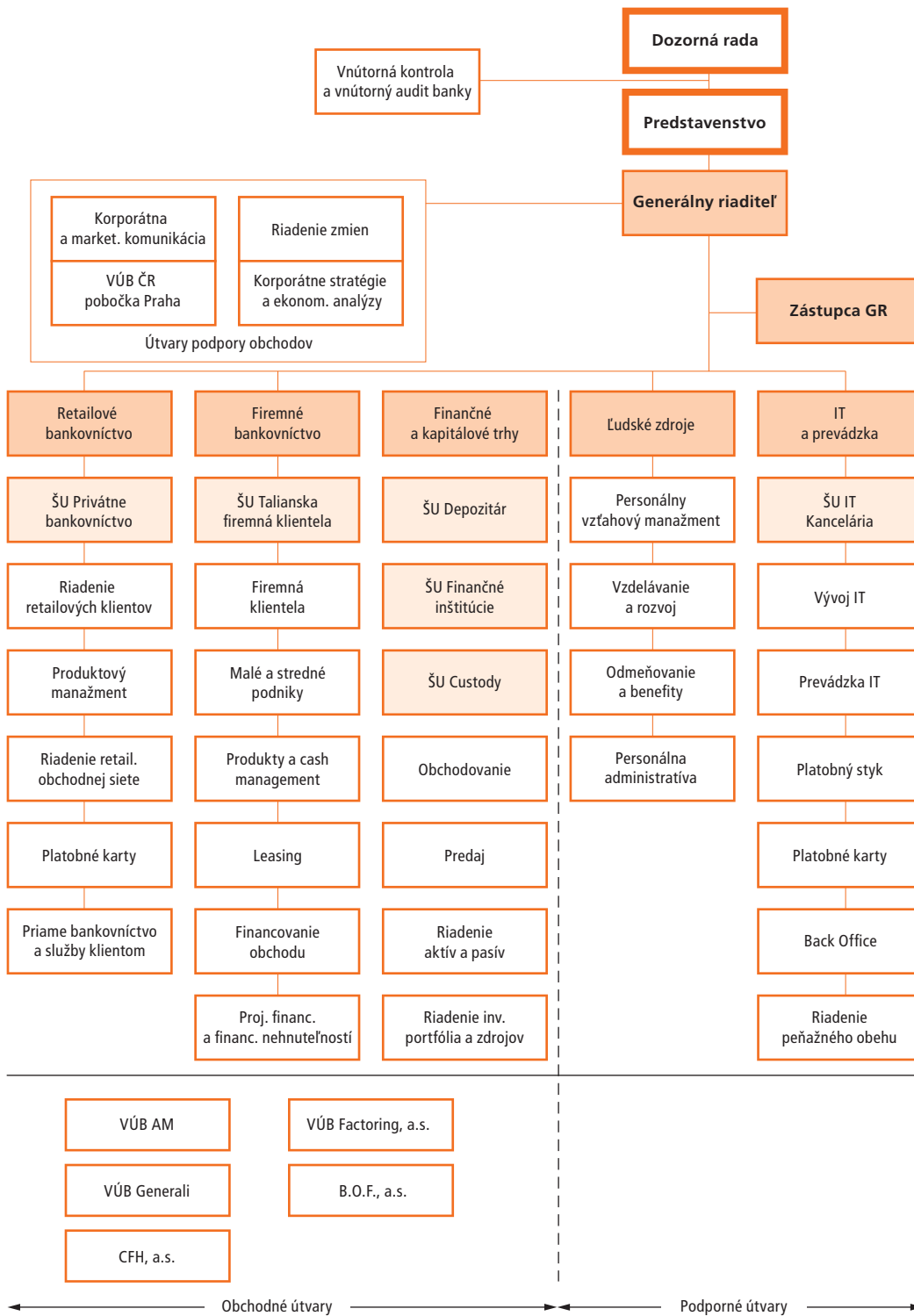
Hlavný predmet činnosti: Správa fondov starobného dôchodkového sporenia

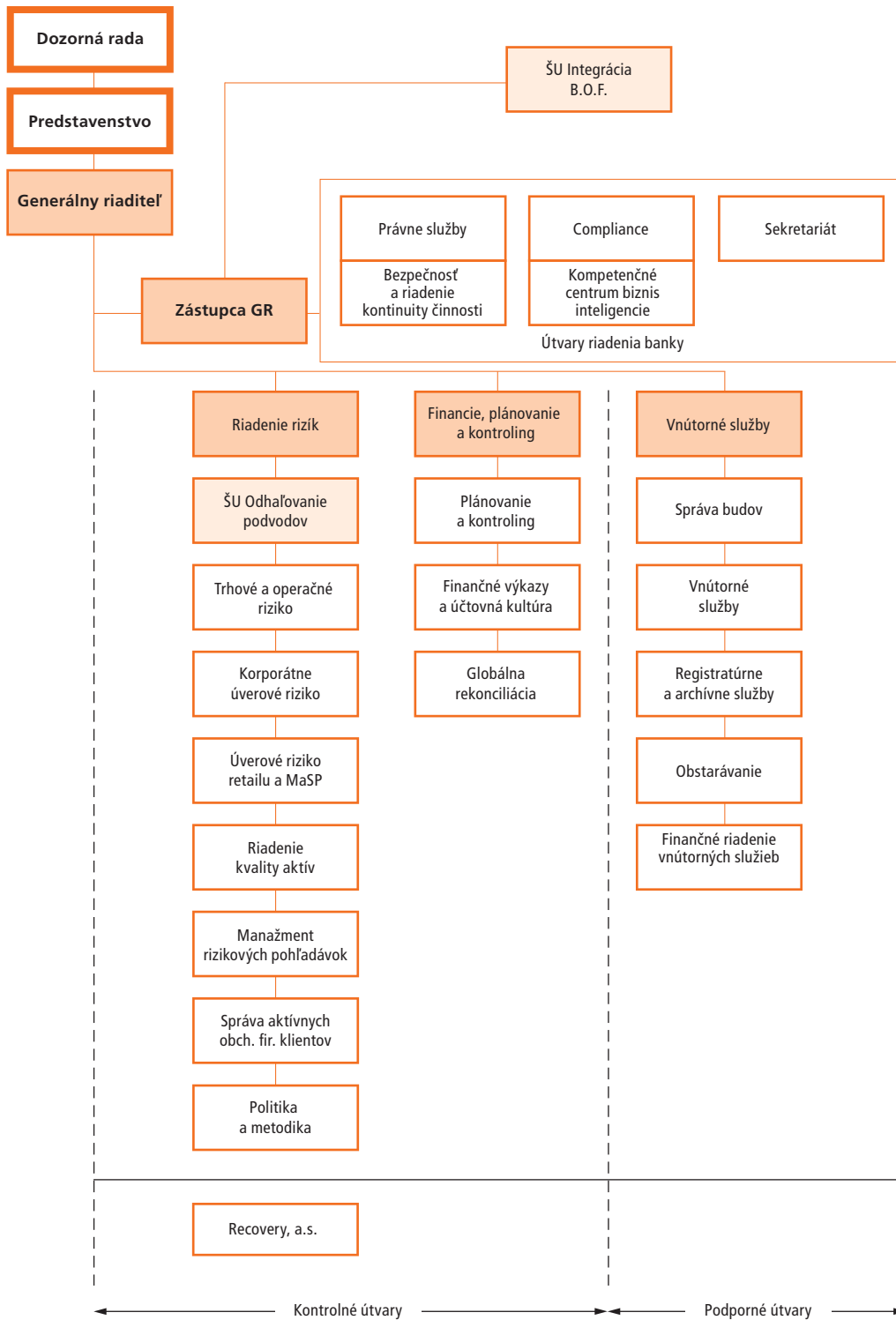
Naša obchodná sieť

Na Slovensku sme ku koncu roka 2007 poskytovali naše služby prostredníctvom 207 retailových pobočiek a 11 hypotekárnych centier. Zároveň prevádzkujeme 33 firemných pobočiek, ktoré predstavujú najširšiu sieť bankových pracovísk špecializovaných výlučne na poskytovanie služieb malým a stredným podnikom a samospráve. Vedenie VÚB banky sídli v Bratislave.



Riadiaca štruktúra VÚB banky





Riadiace orgány spoločnosti Všeobecná úverová banka, a.s., sa zaviazali k všeobecnému zvyšovaniu úrovne corporate governance a prijali Zjednotený kódex správy a riadenia spoločnosti na základe odporúčaní Úradu pre finančný trh a Burzy cenných papierov v Bratislave. Predstavenstvo a dozorná rada sa zaviazali k prijímaniu opatrení s cieľom úplnej implementácie princípov kódexu.

Predstavenstvo banky

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 a/alebo stanovami vyhradené do pôsobnosti iných orgánov VÚB, a.s.

Predstavenstvo najmä:

- 1) vykonáva riadenie VÚB, a.s.;
- 2) vykonáva zamestnávateľské práva;
- 3) zvoláva valné zhromaždenie;
- 4) vykonáva rozhodnutia valného zhromaždenia a dozornej rady;
- 5) zabezpečuje vedenie predpísaného účtovníctva a inej evidencie, obchodných kníh a ostatných dokladov VÚB, a.s.;
- 6) predkladá návrhy valnému zhromaždeniu po predchádzajúcom súhlase a na odporúčanie dozornej rady na schválenie;
- 7) zodpovedá za tvorbu, uskutočňovanie, sledovanie a kontrolu obchodných zámerov banky.

Predstavenstvo má najviac jedenásť členov, z ktorých jeden je predseda. Členov predstavenstva volí a odvoláva dozorná rada. Dozorná rada zároveň určí, ktorý z členov predstavenstva je predsedom. Funkčné obdobie členov predstavenstva je trojročné. Člen predstavenstva nemôže byť štatutárnym orgánom alebo členom štatutárneho orgánu, nesmie byť prokuristom ani členom dozornej rady inej právnickej osoby, ktorá je podnikateľom.

Predseda predstavenstva je zároveň generálnym riaditeľom firmy.

K 31. 12. 2007 členmi predstavenstva boli:

Ignacio Jaquotot – predseda predstavenstva
Domenico Cristarella
Jozef Kausich
Ivan Golian
Vladimíra Josefiová
Elena Kohútiková
Jonathan Locke
Dinko Lucić

Životopisné údaje uvedené vo Výročnej správe za rok 2007 (<http://www.vub.sk/show.asp?category=18>) 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.

Každý z členov predstavenstva je hodnotený na základe kľúčových hospodárskych ukazovateľov, za ktoré je zodpovedný. Všetci manažéri na daných pozíciách sú hodnotení v závislosti od plnenia týchto ukazovateľov vrátane výkonnosti v oblasti ekonomickej, sociálnej a environmentálnej. Hodnotenie prebieha podľa metodiky Performance Assessment a je vo výlučnej kompetencii dozornej rady.

Dozorná rada banky

Dozorná rada je najvyšším kontrolným orgánom banky. Dohliada na výkon pôsobnosti predstavenstva a uskutočňovanie podnikateľskej činnosti banky. Ak si to vyžadujú záujmy banky, dozorná rada je oprávnená zvolať mimoriadne valné zhromaždenie. Člen dozornej rady nesmie byť členom predstavenstva banky ani členom dozornej rady alebo členom predstavenstva inej banky v Slovenskej republike a zároveň nesmie byť prokuristom. S výnimkou členov dozornej rady, ktorých volia zamestnanci VÚB, a.s., člen dozornej rady nesmie byť ani zamestnancom VÚB, a.s.

Dozorná rada overuje postupy vo veciach VÚB, a.s., a je oprávnená kedykoľvek nahliadať do všetkých dokladov, spisov a záznamov týkajúcich sa činnosti spoločnosti, zisťovať stav VÚB, a.s., a kontrolovať, či účtovné záznamy sú riadne vedené v súlade so skutočnosťou a či sa podnikateľská činnosť spoločnosti uskutočňuje v súlade s právnymi predpismi, stanovami a pokynmi valného zhromaždenia. Pritom kontroluje a valnému zhromaždeniu predkladá závery a odporúčania týkajúce sa najmä:

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

Dozorná rada je povinná preskúmať riadnu, mimoriadnu, individuálnu a konsolidovanú účtovnú závierku a návrh na rozdelenie zisku alebo na úhradu strát v súlade so stanovami a podať o výsledku preskúmania správu valnému zhromaždeniu. Dozorná rada má minimálne troch členov vrátane jej predsedu a minimálne jedného podpredsedu. Členov dozornej rady volí a odvoláva valné zhromaždenie. Funkčné obdobie členov dozornej rady je päť rokov. Ani jeden z členov dozornej rady nie je členom predstavenstva ani nezastáva inú významnú radiacu funkciu v banke. Traja členovia boli zvolení zamestnancami banky (RNDr. Pavel Karász, Ján Mikušinec a Ing. Milan Sedláček).

Zloženie dozornej rady k 31. 12. 2007

György Surányi – predseda

Giovanni Bocolini – podpredseda

Ezio Salvai – podpredseda

Adriano Arietti

Paolo Grandi

Paolo Sarcinelli

Massimo Pierdicchi

RNDr. Pavel Karász, CSc.

Ján Mikušinec

Ing. Milan Sedláček

Valné zhromaždenie

Valné zhromaždenia sú najvyšším rozhodovacím orgánom banky, ktorý reprezentuje všetkých akcionárov, a ich rozhodnutia schválené v súlade s platnými právnymi predpismi a stanovami banky sú záväzné pre všetkých akcionárov. Členovia dozornej rady a predstavenstva banky sa pravidelne zúčastňujú valných zhromaždení, kde prispievajú k ich hladkému priebehu a zároveň zodpovedajú na otázky a podnety akcionárov. Banka dodržiava ustanovenia Obchodného zákonníka týkajúce sa ochrany práv akcionárov.

Vnútrošná kontrola a vnútorný audit banky

Pravidelne vykonáva hodnotenie celkovej efektívnosti, spoľahlivosti a účinnosti analýzy rizík, merania a ochrany zo strany iných odborov banky s cieľom dávať Dozornej rade VÚB, a.s., varovné signály a navrhovať nápravné opatrenia.

Výbory

Vo VÚB banke pracujú nasledujúce celobankové vrcholové výbory, ktoré majú za úlohu koordinovať, eskalovať a prijímať rozhodnutia v celobankových postupoch a iniciatívach:

ALCO výbor

Výbor pre obchod/riziká/architektúru IT

Korporatívny úverový výbor

Výbor pre úverové riziko

Retailový úverový výbor

Výbor pre operačné riziko

Výbor senior executive manažérov

Zjednotený kódex správy a riadenia spoločnosti predpokladá ustanovenie Audítorského, Nomináčného výboru a Výboru pre odmeňovanie s cieľom zabezpečenia efektívnej vnútornej kontroly a zodpovednosti v rámci spoločnosti. Audítorský výbor má troch vymenovaných členov vrátane predsedu, ktorý je podpredsedom dozornej rady, a zasadá minimálne štvrtročne. Banka nezriadila Nomináčny výbor a Výbor pre odmeňovanie vzhľadom na to, že ich pôsobnosť vykonávajú iné bankové orgány, resp. útvary v rámci organizačnej štruktúry. Kontrolnú funkciu vykonáva odbor vnútornej kontroly a vnútorného auditu.

Členstvo v organizáciách

VÚB banka bola v roku 2007 členom 19 asociácií a profesijných združení. Najdôležitejším profesijným združením je Slovenská banková asociácia, ktorá je kľúčovou asociáciou v slovenskom finančnom sektore a jedinou organizáciou zastupujúcou záujmy bánk pôsobiacich v SR. V súčasnosti jej 25 členov reprezentuje viac ako 99 % slovenského bankového sektora. SBA je dobrovoľným združením spoločností podnikajúcich v oblasti bankovníctva, založeným v roku 1993 s cieľom ochrany záujmov svojich členov a na podporu ich aktivít. Hlavnou činnosťou asociácie je optimalizácia ekonomického a právneho prostredia v oblasti bankovníctva prostredníctvom presadzovania spoločných záujmov sektora smerom k orgánom štátnej moci, verejnosti a zahraničiu. Asociácia okrem iného zabezpečuje aj činnosť Stáleho rozhodcovského súdu, nezávislého a nestranného orgánu zriadeného na rozhodovanie sporov vzniknutých z obchodnoprávných a občianskoprávných vzťahov. Jej poslaním je stať sa spoločným a zjednoteným hlasom komerčných bánk pôsobiacich na Slovensku, prostredníctvom ktorého ovplyvňujú právny a ekonomický rámec, v ktorom banky uskutočňujú svoje obchodné aktivity a poskytujú služby klientom. Asociácia dosahuje svoje ciele korektnými partnerskými vzťahmi bánk, vzájomnými konzultáciami a efektívnym vedením dialógu s trhovými regulátormi a tvorcami zákonov.

Ďalšími významnými organizáciami, v ktorých bola VÚB banka členom v roku 2007, sú Americká, Talianska a Nemecká obchodná komora a Asociácia obchodníkov s cennými papiermi.

Vízia a misia

Vízia

Budeme sa usilovať, aby nás naši klienti vnímali ako najlepšiu banku na Slovensku.

Misia

Sme súčasťou tejto krajiny a chceme rásť spolu s našimi klientmi – či je to veľká korporácia, alebo jednotlivec. Naši klienti by mali mať pocit, že sú pre nás najdôležitejší a že ich spokojnosť je jadrom každého nášho rozhodnutia.

Naše biznis princípy

Naším klientom poskytujeme bankové a finančné služby na vysokej úrovni. Zároveň našimi službami vytvárame a aktivujeme nástroje na rozvoj ekonomického systému Slovenska. Profesionalita ľudí a kvalita služieb sú charakteristické pre našu bankovú činnosť. Naším cieľom je vybudovať vzťah klientov a akcionárov založený na dôvere a spokojnosti, spolupatričnosti našich zamestnancov a na blízkosti k skutočným potrebám celej spoločnosti.

Preto sú súčasťou firemnej kultúry a Etického kódexu VÚB banky hodnoty, ktoré nám pomáhajú byť úspešnými a dosahovať očakávané výsledky.

Naše hodnoty

Dôveryhodnosť

Presvedčme klientov, že si ich dôveru zaslúžime. Trpezlivosťou a prácou získavame dôveru klientov v nás, našu banku, naše produkty a služby, našu profesionalitu.

Neustály rast a rozvoj

Mierme vyššie, ako sa od nás očakáva.

Vieme, čo chceme dosiahnuť, nikdy sa nezaštavíme. S vytrvalosťou, trpezlivosťou a odvahou neustále hľadáme nové podnety na zlepšovanie sa.

Reputácia

Sme tým, čo si o nás myslí verejnosť, resp. klient.

Rozvíjame dobré meno banky kvalitou našich služieb a produktov, našou profesionalitou a ľudským prístupom.

Ľudskosť

Myslíme na to, že sme predovšetkým ľudia.

Naša sila je v našej ľudskosti. Vytvárame atmosféru partnerského vzťahu svojím príjemným správaním, úsmevom, otvorenou komunikáciou a aktívnym počúvaním.

Spôľahlivosť

Dodržiavame to, čo sme sľúbili.

Sme zodpovední za svoje konanie. Dodržiavame pravidlá, dohodnuté termíny a dané sľuby, pri svojej práci sme dôslední.

Čestnosť

Čestné konanie je naša najlepšia politika.

Vždy konáme čestne. Poskytujeme pravdivé a presné informácie, nezneužívame ich, hájime záujmy banky a klienta.

Ziskovosť

Dlhodobý úspech je výsledkom čiastkových úspechov.

Každý klient chce zarobiť, rovnako ako chce zarobiť aj dobrý bankár. Zhodnocujeme preto prostriedky klienta a banky predovšetkým z dlhodobého hľadiska.

Vernosť klienta

Pýtame sa, počúvame, a preto rozumieme potrebám klienta.

Uspokojujeme potreby a očakávania klienta, ktorý sa k nám s radosťou vracia. Umožňujeme

mu získať pocit, že urobil dobrý obchod, so zámerom trvalého obchodného vzťahu.

Lojalita zamestnancov

To, či budeme úspešní, závisí len od nás.

Cieľ banky je naším spoločným cieľom. Naš pozitívny prístup k životu a k práci, dôvera v seba i svojich kolegov a naša pevná vôľa sú podporou banky na ceste k vytýčenému cieľu.

Etika podnikania

V poslednom čase sa na Slovensku čoraz častejšie začína skloňovať výraz etika podnikania. My ho chápeme ako vplyv morálnych hodnôt a princípov na spôsob rozvíjania našich podnikateľských aktivít.

Začiatky budovania trhovej ekonomiky v krajine, ktorej obyvatelia boli zvyknutí na to, že všetko patrí všetkým, že všetci sú si rovní, ale niektorí sú si rovnejší, sprevádzala silná korupcia v celej spoločnosti. Toto obdobie už síce máme ako krajina za sebou, ale korupcia ako taká nezmizla a stále zostáva jedným z problémov Slovenska. To vytvára nielen negatívnu spoločenskú klímu a ekonomické straty, ale aj silné reputačné riziko. Aj pre nás ako pre firmu.

Sme banka, ktorá sa otvorene hlási k zodpovednému podnikaniu, a naši klienti, akcionári, zamestnanci i dodávatelia od nás očakávajú, že podnikáme eticky. Nielen na papieri, ale aj v skutočnosti. Práve preto sa VÚB rozhodla implementovať etiku do svojho podnikania konkrétnymi krokmi a v rámci rôznych dôležitých opatrení zaviedla aj Etický kódex. Je to súbor zásad správania a podnikania, ktorý má pre nás strategický význam a reguluje správanie našich zamestnancov. Prostredníctvom kódexu dávame svojim zamestnancom i okoliu na vedomie, že etika je elementárnou súčasťou našich aktivít. Naš Etický kódex je systém hodnôt, záväzných princípov a noriem, ktorého osvojenie si vyžadujeme od každého zamest-

nanca. Jeho dodržiavanie priebežne monitorujeme a porušovanie sankcionujeme. Na tento Etický kódex nadväzuje firemný protikorupčný program s konkrétnymi systémovými a organizačnými opatreniami vrátane kontrolného systému vnútorného auditu.

Verejne deklarujeme, že medzi hlavné hodnoty VÚB banky patrí etika podnikania. Preto vám prinášame informácie o našich aktivitách, ktoré premieňajú tieto základné hodnoty na skutočnosť, o našich verejných záväzkoch aj o tom, čím všetkým VÚB banka prispieva k prosperite celej spoločnosti.

Vzhľadom na veľkú zodpovednosť, ktorú ako banka máme voči svojim vkladateľom, svojim akcionárom a, samozrejme, voči svojim klientom, musíme sa riadiť celým radom právnych predpisov. Ich dodržiavanie je pod dohľadom regulátorov. My však ideme ďalej. Riadime sa aj takými pravidlami, ktoré nám neprikazuje žiadny zákon a nevynucuje žiadna autorita, ktoré ale považujeme za samozrejmosť, pretože dávajú nášmu podnikaniu etický rozmer.

VÚB banka v roku 2007 nebola predmetom žiadnej žaloby, ani nevstúpila do žiadneho súdneho sporu v zmysle porušenia pravidiel protikonkurenčného správania. Túto oblasť monitoruje Protimonopolný úrad SR. V uvedenom období nebola VÚB banke udelená žiadna významná peňažná ani nepeňažná pokuta za nedodržiavanie zákonov a nariadení.

Etické kódexy

Neklamať. Týmto jedným slovom by sa dala vystihnúť podstata všetkých etických kódexov, ku ktorým VÚB banka pristúpila. Snaha prinášať jasné a pravdivé informácie premieňa do praxe jednu z našich základných hodnôt, ktorou je transparentnosť.

- Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa

V oblasti retailového bankovníctva sme prijali súbor záväzkov na ochranu spotrebiteľa v podobe Etického kódexu bánk v oblasti ochrany

spotrebiteľa. Prípadné spory, ktoré vzniknú nedodržaním ustanovení tohto kódexu, rieši bankový ombudsman ako zástupca Slovenskej bankovej asociácie. Na našej internetovej stránke sme zverejnili celé znenie Etického kódexu, ako aj Postup bankového ombudsmana pri vybavovaní podnetov a príslušné kontakty.

- Európska dohoda o predzmluvných informáciách
- Etický kódex pre úvery na bývanie (ESIS)

Pri poskytovaní úverov určených na bývanie alebo úverov zabezpečených nehnuteľnosťou dodržiavame Etický kódex pre úvery na bývanie (ESIS).

- Etický kódex reklamnej praxe

Zaviazali sme sa, že naša reklama bude spĺňať Etické zásady reklamnej praxe platné na území Slovenskej republiky.

- Etický kódex pre zavedenie eura

Pri zmene štátnej meny zo slovenskej koruny na euro budú mať banky jedinečnú úlohu. Podpísaním Etického kódexu pre zavedenie eura sme sa zaviazali, že budeme vždy konať v záujme našich klientov.

Znenie všetkých etických kódexov, k plneniu ktorých sa VÚB banka zaviazala, je zverejnené na internetovej stránke <http://www.vub.sk/show.asp?category=2841>.

Spracovanie dôverných údajov

Vieme, že súkromie klienta je nesmierne dôležité. Preto si ho vážime a ochraňujeme aj my. S dôvernými údajmi našich klientov nakladáme s najväčšou obozretnosťou a zásadne s ich vedomím a súhlasom. Na našej internetovej stránke zverejňujeme zoznam tretích strán, ktorým sme poskytli údaje o klientoch s cieľom neustáleho zlepšovania našich služieb:

- 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

Ochrana investora (MiFID)

Od 1. novembra 2007 začala vo väčšine štátov Európskej únie platiť nová regulácia posilňujúca ochranu spotrebiteľa. Jej základ tvorí smernica o finančných trhoch, tzv. MiFID (Markets in Financial Instruments Directive). Slovenská republika túto smernicu implementovala prostredníctvom novely zákona o cenných papieroch č. 209/2007 Z. z. Novelizovaný zákon nadobudol účinnosť 1. novembra 2007, avšak podľa prechodných ustanovení sú obchodníci s cennými papiermi vrátane bánk povinní uviesť svoje činnosti do súladu s novým znením zákona najneskôr do 1. mája 2008. Od dátumu účinnosti uvedeného zákona informujeme investorskú verejnosť o obchodoch uzavretých s kótovanými akciami a dlhopismi. Naši klienti majú k dispozícii:

- Súhrnné informácie pre klientov VÚB, a.s., poskytované v súvislosti s poskytovaním investičných služieb a vedľajších investičných služieb
- Zoznam finančných nástrojov podľa zákona o cenných papieroch

Kategorizácia klientov

V zmysle platného zákona o cenných papieroch zaraďujeme všetkých klientov využívajúcich naše investičné služby do jednej z troch kategórií: Oprávnená protistrana, Profesionálny klient a Neprofesionálny klient. Naši klienti majú k dispozícii presné a podrobné informácie o tomto postupe.

Stratégia vykonávania pokynov

VÚB zaviedla a prijala primerané opatrenia, pomocou ktorých sa usiluje pri vykonávaní pokynov dosiahnuť čo možno najlepší výsledok

pre svojich klientov. Tieto opatrenia sú upravené v súlade so zákonom o cenných papieroch v Stratégii vykonávania pokynov.

Politika o predchádzaní konfliktu záujmov

VÚB banka zaviedla primerané a účinné opatrenia a postupy pri predchádzaní, minimalizácii a riešení možného konfliktu záujmov. Tieto opatrenia definujú možné konflikty záujmov, ktoré môžu vzniknúť pri výkone bankových činností (a to v podobe interného alebo externého konfliktu záujmov). Opatreniami na minimalizáciu rizika vzniku interného konfliktu záujmov sú predovšetkým organizačné opatrenia, personálne opatrenia a opatrenia týkajúce sa výmeny informácií a vedenia dokumentácie v banke. VÚB implementovala opatrenia na minimalizáciu vzniku externého konfliktu záujmov pri ekonomických aktivitách zamestnancov a pri transakciách medzi bankou a zamestnancom, resp. osobou blízkou zamestnancovi.

VÚB tiež uplatňuje a dodržiava osobitné opatrenia proti predchádzaniu konfliktov záujmov v oblasti finančných analýz. 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 klientmi.

Prehľad uzatvorených obchodov

V zmysle zákona o cenných papieroch je banka povinná uverejňovať obchody uzatvorené s kótovanými akciami a dlhopismi iným ako regulovanom trhu alebo mimo tzv. mnohostranného obchodného systému.

Boj proti praniu špinavých peňazí a terorizmu

Do boja proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu sa zapájame najmä kvôli hrozbe, ktorú predstavujú pre celú spoločnosť. Nechceme ani nepriamo podporovať tieto negatívne javy tým, že umožníme finančné toky prostredníctvom našich služieb. Preto sme vytvorili prísne interné pravidlá na predchádzanie praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu a detekciu neobvyklých obchodných operácií. Aby sme zabezpečili ich rešpektovanie v praxi, pravidelne školíme našich zamestnancov.

Pri tvorbe nášho programu na boj proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu vychádzame predovšetkým:

- zo slovenskej legislatívy
- z európskej legislatívy
- z medzinárodných odporúčaní FATF, odporúčaní Bazilejského výboru pre bankový dohľad a Wolfsbergských zásad

Dôležitou súčasťou účinnej prevencie je dobrá znalosť našich klientov. Len s dostatkom informácií o povahe ekonomických aktivít klienta a o jeho zázemí budeme schopní spoľahlivo rozlíšiť obvyklé a neobvyklé operácie. Samozrejme, našim klientom zaručujeme najväčšiu možnú diskretnosť pri nakladaní so získanými údajmi. „Poznaj svojho klienta“ vnímame ako princíp obojstrannej transparentnosti vo vzťahu banka – klient. Preto sa verejnosť môže spoľahnúť, že robíme maximum, aby sme včas identifikovali a odstránili potenciálne nebezpečenstvo.

Vyhlasenie VÚB na účely vedenia korešpondenčných účtov v USA podľa Patriot Act (tzv. Patriot Act Certification):

- Patriot Act Certification
- Customer Due Dilligence Questionnaire

Etický kódex

Súčasťou našej zodpovednosti sú jasne definované hodnoty, pravidlá a etické princípy, ktorými sa riadi naša každodenná činnosť. Stanovuje ich Etický kódex VÚB banky Maják nášho úspechu. Uplatňujeme ho v prístupe ku všetkým našim partnerom a jeho dodržiavanie vyžadujeme od svojich zamestnancov. Kódex vychádza z našich firemných hodnôt a vyjadruje základné etické princípy, postoje a pravidlá, ktorými sa zamestnanci banky riadia pri svojej práci. Silné a úspešné firmy majú vždy pevnú a jasne definovanú firemnú kultúru. Je to spôsob, ako spolu hovoríme, spolupracujeme, tvoríme, ako sa v určitých situáciách zachováme, a zároveň vyjadrenie toho, čo je pre nás dôležité.

Komunikačné pravidlá

Komunikačné pravidlá predstavujú zásady, odporúčania, rady a postupy, ako s ľuďmi efektívne komunikovať. Vždy nám ide o to, aby naša komunikácia bola presná, výstižná, vecná a správne načasovaná. Spôsob komunikácie je zrkadlom našej firemnej kultúry.

Etický kódex aj Komunikačné pravidlá sú komunikované:

1. našim zamestnancom prostredníctvom všetkých kanálov internej komunikácie:
 - brožúry (100 % pokrytie – dostal každý zamestnanec)
 - interný časopis (vysvetľovacie články; 100 % pokrytie – dostal každý zamestnanec)
 - intranet
2. našim klientom a širokej verejnosti:
 - www.vub.sk (elektronické verzie oboidvoch brožúr sú na stránke www.vub.sk v časti O banke, podstránka Hodnoty a princípy)

Ocenenia

VÚB banka získala v roku 2007 tieto ocenenia:

Zlatá minca 2007

VÚB banka sa stala najúspešnejšou bankou v treťom ročníku súťaže Zlatá minca 2007. Je to celoslovenská súťaž bankových produktov a porotu tvoria ekonomickí novinári, zástupcovia maklérskych spoločností, vysokých škôl, výskumných spoločností, profesijných asociácií a šéfredaktori celoslovenských aj regionálnych médií.

Z celkového počtu deviatich kategórií bankových produktov získala VÚB banka najvyššie ocenenie v šiestich kategóriách a v ďalších dvoch sa umiestnila na druhom mieste. VÚB banka sa tak stala nielen najúspešnejším bankovým domom, ale celkovo najúspešnejšou spomedzi všetkých nominovaných slovenských finančných inštitúcií.

Via Bona Slovakia

V roku 2007 sme získali hlavnú cenu Via Bona Slovakia pre veľké podniky. Ocenenie každoročne udeľuje Nadácia Pontis za filantropiu pre spoločensky zodpovedné firmy a podnikateľov.

Certifikát SKI

VÚB banka už po druhýkrát získala certifikát za používanie medzinárodne uznávaného štandardu na meranie komunitného investovania London Benchmarking Model (na Slovensku Štandard komunitné investovanie). VÚB banka bola medzi prvými piatimi slovenskými spoločnosťami, ktoré začali metodiku používať. Ocenenie za rok 2007 prijala z rúk J. E. Michaela Robertsa, veľvyslanca Spojeného kráľovstva Veľkej Británie a Severného Írska.

Cena filantropie

VÚB banka získala Cenu filantropie (3. miesto) v kategórii Umenie a humanita za výtvarnú súťaž Maľba – Cena Nadácie VÚB za maliarske dielo pre mladých umelcov.

Zodpovednosť ku klientom

Sme súčasťou tejto krajiny a chceme rásť spolu s našimi klientmi – či je to veľká korporácia, alebo jednotlivec. Naši klienti by mali mať pocit, že sú pre nás najdôležitejší a že ich spokojnosť je jadrom každého nášho rozhodnutia.

Misia VÚB banky

Kto sú naši klienti

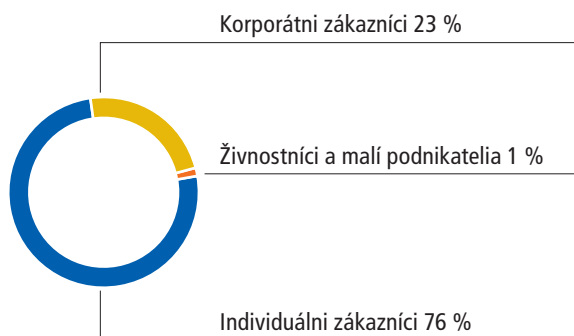
Na konci roku 2007 mala VÚB banka 1 162 962 zákazníkov, z toho 1 069 049 individuálnych (občanov) a 93 913 biznis klientov,

z ktorých bolo 82 874 živnostníkov a malých podnikateľov a 11 039 korporátnych klientov (malé a stredné podniky, veľkí korporátni klienti).

Rok 2007 znamenal pre nás významný posun vpred. Zaznamenali sme nárast počtu klientov, individuálnych aj biznis.

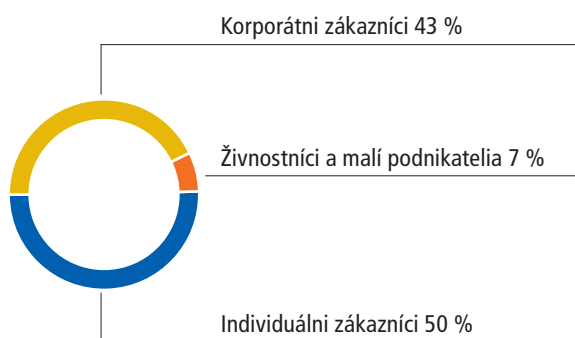
	2006	2007
Individuálni klienti	1 041 246	1 069 049
Biznis klienti	90 805	93 913
	1 132 051	1 162 962

Podiel jednotlivých segmentov
na objeme úverov* k 31. 12. 2007



* zostatky úverových účtov,
zatiaľ nesplatené pohľadávky

Podiel jednotlivých typov klientov
na objeme depozít k 31. 12. 2007

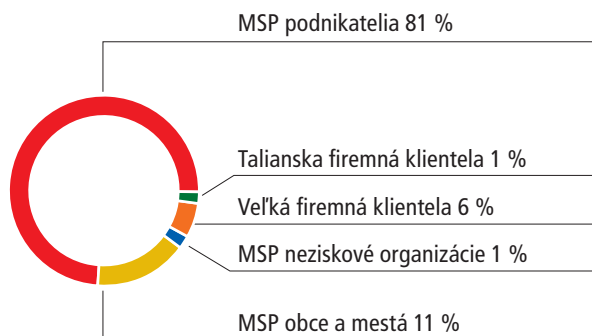


Segmentácia klientov

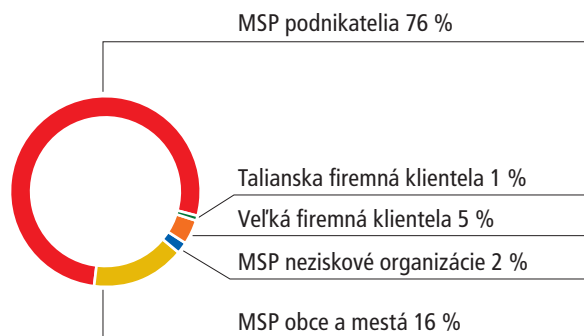
Poznať našich klientov a ich potreby je pre nás veľmi dôležité. Pravidelne každý štvrtok vykonávame segmentáciu našich klientov (zaradovanie do určitých skupín – segmentov, na zá-

klade ich správania). Na základe výsledkov tejto analýzy prispôbujeme škálu produktov a služieb určených pre jednotlivé segmenty.

Segmentácia korporátnych klientov
k 31. 12. 2007



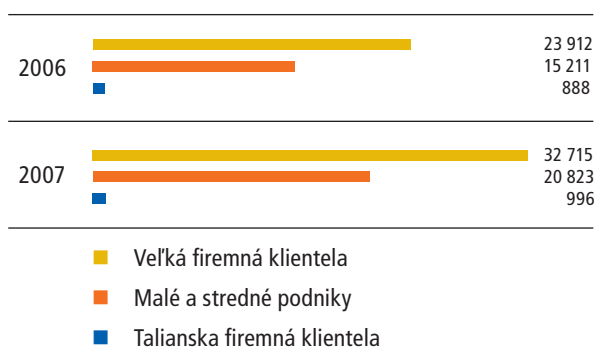
Segmentácia korporátnych klientov
k 31. 12. 2006



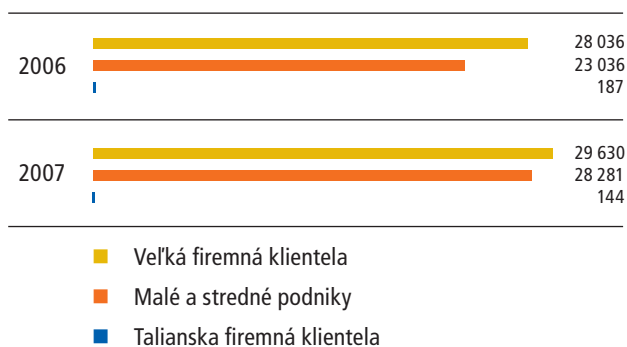
Za všetky minuloročné úspechy by sme radi spomenuli najmä nárast firemných úverov o 33 %, čím sa nám podarilo rásť rýchlejšie ako bankový trh, a nárast depozít o 9 %, čo sa v príslušnej miere prejavilo aj v náraste prevádz-

kového zisku. V oblasti financovania nehnuteľností sme sa začali zameriavať na veľké projekty, ktoré podporili rast obchodu nielen vo firemnom, ale aj v retailovom bankovníctve.

Objem vkladov korporátnych klientov 2006 – 2007 (v mil. Sk)



Objem úverov korporátnych klientov 2006 – 2007 (v mil. Sk)



Dostupnosť služieb

Dostupnosť produktov pre všetky vekové kategórie

Klientom chceme byť partnerom počas celého života a poskytovať im služby, ktoré berú do úvahy špecifiká ich situácie. Takouto skupinou klientov sú predovšetkým deti, mládež, študenti či dôchodcovia, pretože nemajú stabilný alebo pravidelný príjem plynúci zo zamestnania. Vytvárame také produkty, ktoré im poskytnú základné služby za prijateľné ceny, pretože ide o klientelu, ktorá zväčša nedisponuje výraznými finančnými zdrojmi a ktorá by inak možno nemala prístup k bankovým službám. Takýmito produktmi sú Start konto a Senior konto.

Pre mladé rodiny sme v roku 2007 pripravili produkt Hypotéka pre mladých s výhodnejšou úrokovou sadzbou pre mladých do 35 rokov. Úroková sadzba je výhodnejšia až o 2,5 % v porovnaní so štandardnými hypotékami (1 % zvýhodnenie poskytuje banka a 1,5 % štát).

Rozvoj elektronického bankovníctva

Pre nás ako jednu z vedúcich finančných inštitúcií na slovenskom trhu je veľmi dôležité, aby bol zabezpečený permanentný a nepretržitý prístup klientov k našim službám. V roku 2007 sme uskutočnili redizajn a rozširovanie funkcionality elektronického bankovníctva, aby sme vyhověli potrebám a požiadavkám našich klientov. V rámci elektronického bankovníctva sme dokončili redizajn a rozšírenie funkcionality jednotlivých kanálov EDC – Biznis banking, Internet banking Plus. EDC kanály umožňujú prístup k našim službám bez ohľadu na čas a miesto, sú dizajnované s možnosťou prispôsobenia podľa individuálnych požiadaviek klienta s dôrazom na užívateľský komfort. Pre klienta to znamená rýchlu, bezpečnú, nákladovo výhodnú alternatívu realizovania bankových operácií, pričom sa zdôrazňuje aj efekt pozitívneho vplyvu na životné prostredie. VÚB banka v roku 2007 naďalej skvalitňovala služby

nonstop bankingu, medzi ktoré patrí služba Kontakt, Internet banking, Internet banking Plus, Mobil banking, Biznis banking a služba Multicash.

K 31. 12. 2007 mala banka 601 922 klientov s aktivovanými službami elektronického bankovníctva. V porovnaní s rokom 2006 sa zvýšil počet klientov so službou Internet banking a Mobil banking o 10 %, resp. o 11 %. Klienti zadali cez Internet banking o 40 % transakcií viac ako v roku 2006 a operátori v Kontaktnom centre prijali takmer jeden milión hovorov. Ponuku služieb Internet bankingu tiež obohatili nové služby k podielovým fondom a rozšírenie histórie transakcií až na 24 mesiacov dozadu pre bežné a termínované účty a vkladné knižky. V súťaži Zlatá minca 2007 sme získali striebornú mincu v kategórii elektronického bankovníctva.

Prípadová štúdia:

Predaj kreditnej karty cez bankomat

VÚB v pilotnom projekte pridala zatiaľ v troch stovkách svojich bankomatov do ponuky pre klientov tiež možnosť požiadať o kreditnú kartu. Ponuka je nateraz obmedzená na revolvingovú flexikartu MasterCard Electronic s mesačným úverovým limitom až do 75 000 Sk. Klienti môžu túto kartu okrem Slovenska používať aj v Česku, Maďarsku, Poľsku a Chorvátsku.

Geografická dostupnosť

Aby sme mohli lepšie slúžiť klientom, potrebujeme sa k nim dostať aj geograficky. Dôkladné prehodnotenie pokrytia je preto kľúčovou prioritou. Počet bankomatov vzrástol zo 483 v roku 2006 na 516 v roku 2007 a počet odbytových miest dosiahol počet 238.

Dostupnosť pre zdravotne postihnutých občanov

Rozvoj životných podmienok občanov so zdravotným postihnutím a umožnenie ich plnej integrácie do života spoločnosti je aj naším cieľom. V rámci našich predajných miest máme 147 pobočiek s bezbariérovým prístupom. Podľa platnej legislatívy všetky nové predajné

miesta musia mať bezbariérový prístup, v prípade rekonštrukcie existujúcich pobočiek sídliačich v starších budovách je našou snahou prebudovať prístup na bezbariérový nad rámec zákona.

Spokojnosť klientov

Spokojnosť klienta, jeho úspechy sú základom lojality a vzájomnej dôvery. V súčasnom svete môžeme registrovať boom v možnostiach a v nekonečnom prísune informácií týkajúcich sa produktov a služieb, ktoré robia život klientov veľmi komplexným. Vo VÚB banke sa usilujeme tento proces čo najviac zjednodušiť, a to prostredníctvom produktov, služieb, ľudí, ale aj komunikácie. Naším cieľom je nielen získanie nových klientov, ale najmä vytvorenie tých najvýhodnejších podmienok našim súčasným klientom. Preto načúvame ich požiadavkám a potrebám, rešpektujeme ich a robíme všetko pre to, aby sme im zjednodušili život.




V roku 2007 sme uskutočnili dva druhy prieskumov spokojnosti klientov, ktoré nám umožnili získať detailné informácie o ich požiadavkách a potrebách. Veríme, že názory, návrhy, potreby a požiadavky klientov nám umožnia zhodnotiť súčasnú situáciu a dajú námety na inováciu a zlepšenia, ktoré môžeme v rámci našich možností realizovať.

Prvý prieskum uskutočnili pracovníci Kontaktného centra. Cieľom bolo zistiť spokojnosť klientov pri realizovaní obslužných a predajných operácií, sledovať dĺžku čakania, rýchlosť vybavenia samotnej požiadavky klientov, ochotu

a ústretovosť pracovníka banky pri realizácii požiadavky, odbornosť pracovníka a jeho schopnosť poskytnúť klientovi dostatočné informácie, schopnosť jasne a zrozumiteľne vysvetliť navrhované riešenia, celkovú spokojnosť s úrovňou služieb počas návštevy klientov v pobočke. Zisťovanie spokojnosti prebiehalo prostredníctvom krátko dotazníkového prieskumu. Klienti boli kontaktovaní v krátkom čase od návštevy pobočky a v rámci jedného prieskumu (štvrtroku) bol jeden klient oslovený len raz.

Druhý prieskum sa uskutočnil v rámci dlhodobého projektu Počúvame vás na 100 % a je postavený na báze uznávaného európskeho ukazovateľa ECSI – European Customer Satisfaction Index. Cieľom je monitorovať spokojnosť klientov od bankovej po pobočkovú úroveň, zistiť príčiny nespokojnosti klientov a na základe toho nasadiť špecifický program, resp. kampaň zameranú na zlepšenie a posilnenie lojality klientov, zahrnúť trvalé a spoľahlivé indikátory spokojnosti klientov do komerčného plánovania a pobočkového odmeňovacieho systému, porovnávať dosiahnuté výsledky s inými bankami v rámci skupiny Intesa Sanpaolo a s konkurenčnými bankami (benchmarking). V rámci projektu sa využívajú dve cesty kontaktu s klientmi: klienti nám môžu povedať/napísať (www.vub.sk/pocuvame) svoje postrehy, pripomienky, sťažnosti (aktívny prístup klienta). Informácia o tejto stránke, ako aj o celom projekte Počúvame vás na 100 % bola klientom komunikovaná prostredníctvom výpisov a zároveň bol vydaný špeciálny leták. VÚB banka sa pýta klientov na ich spokojnosť (aktívny prístup banky) aj prostredníctvom prieskumnej agentúry. V roku 2007 okrem testovacích prieskumov prebehol jeden benchmarkový prieskum. V tomto prieskume bolo oslovených celkovo 1 500 respondentov.

Spokojnosť klientov

I. Q 2007		93,40 %
II. Q 2007		93,57 %
III. Q 2007		93,67 %

Okrem skúmania spokojnosti klientov venujeme veľkú pozornosť riešeniu sťažností a námietok. Klienti môžu prejavíť svoju nespokojnosť priamo v pobočkách banky, telefonicky prostredníctvom Kontaktného centra alebo sa môžu písomne či elektronicky obrátiť na ombudsmana banky. Sťažnosti či reklamácie podávané osobne v pobočkách banky sú väčšinou menej závažného charakteru a zvyčajne sú vyriešené okamžite manažérom pobočky. V prípade, že nie je možné sťažnosť klienta vyriešiť okamžite, postupuje sa ombudsmanovi banky.

V roku 2007 bolo vyriešených 10 323 podnetov, požiadaviek a reklamácií klientov (retailových), z toho 4 902 bolo riešených prostredníctvom ombudsmana a 5 421 vyriešilo Kontaktné centrum. Z hľadiska opodstatnenosti bolo v minulom roku prijatých a vyriešených 71,4 % opodstatnených žiadostí a 28,6 % nepodstatnených.

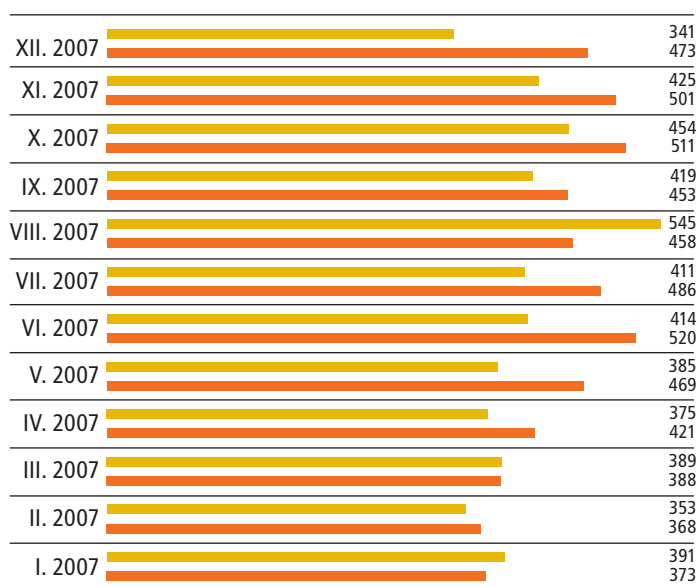
Priemerný čas riešenia podnetov v roku 2007:

- Kontaktné centrum 2,44 dňa
- ombudsman 16 dní

V prípade Kontaktného centra priemerný čas vyriešenia podnetu zostal na približne rovnakej úrovni ako v roku 2006; priemerný čas riešenia podnetu prostredníctvom ombudsmana sa skrátil o 2 dni (v roku 2006 to bolo 18 dní).

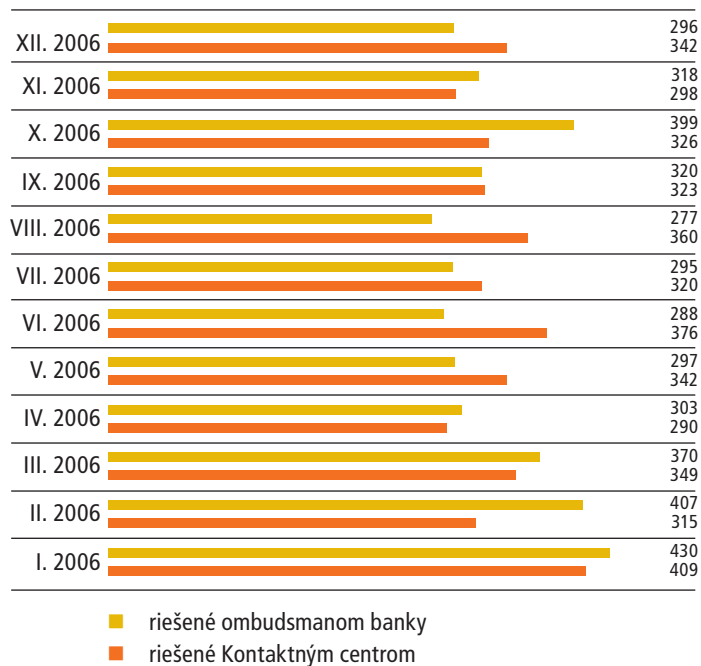
Najčastejšie podnety sa týkali kartových transakcií realizovaných prostredníctvom ATM a POS terminálov, technických problémov nonstop bankingu, otázok súvisiacich so zrealizovanými platbami a úrokovými sadzbami hypoték.

Podnety klientov v roku 2007



- riešené ombudsmanom banky
- riešené Kontaktným centrom

Podnety klientov v roku 2006



Rozdelenie podnetov podľa produktov, ktorých sa týkali:

Debetné karty	26,77 %
Nonstop banking	26,29 %
Platby	7,38 %
Kreditné karty	6,39 %
Depozitá (bežné účty, termínované vklady)	6,28 %
Hypotéky	6,00 %
Úvery	5,93 %
Výpisy	3,46 %
Poplatky	1,38 %
Ostatné	9,67 %
	100,00 %

Prípadová štúdia: Hodnotenie obchodných miest certifikátom kvality

Aby sme čo najviac posilnili spokojnosť klientov, aj v roku 2007 sme pokračovali v oceňovaní poskytovania kvality našich služieb prostredníctvom hodnotenia obchodných miest certifikátom kvality. Cieľom hodnotenia je určiť silné a slabé stránky kvality jednotlivých pobočiek a ich schopností a následne určiť spôsob zvýšenia kvality konkrétnej pobočky, a teda aj rastu počtu spokojných klientov. Certifikáty kvality nie sú hodnotením kvantity, ale kvality obsluhy a predaja. Preto nie je rozhodujúci počet ani objem predaných produktov a ani prírastok klientov v pobočke. Pri obsluhu sa hodnotí záujem o klienta pri bežných obslužných operáciách, rýchlosť a efektívnosť riešenia problémov/reklamácií klienta, schopnosť naučiť klienta používať platobnú kartu, resp. elektronické bankovníctvo, chybovosť pri spracovaní vkladov a výberov, prípadne nesprávny postup zamestnanca. Pri predaji hodnotíme reálne obchody z počtu ponúknutých produktov klientovi, komplexné uspokojenie finančných potrieb klienta ponukou širokej škály produktov a služieb, schopnosť udržať si klienta, t. j. schopnosť dlhodobého uspokojovania potrieb klienta, schopnosť rýchlo a bezchybne zazmluvniť úver po jeho schválení. Tretou oblasťou hodnotenia pobočiek certifikátom kvality je spokojnosť klientov, ktorá sa hodnotí prostredníctvom pravidelného telefonického prieskumu (viac informácií v časti Spokojnosť klientov). Hodnotenie pobočiek certifikátom kvality za všetky tri sledované oblasti (obsluha, predaj a spokojnosť klientov) sa vykonáva každý štvrtok. Najlepšie z pobočiek získavajú Externý certifikát kvality, ktorý sa umiestňuje v dohľade klienta v hale pobočky.

Vývoj a inovácia produktov

VÚB banka venuje zvýšenú pozornosť neustálemu vývoju produktov a služieb a ich zlepšovaniu. V roku 2007 sme priniesli na trh niekoľko nových produktov v oblasti retai-

lového bankovníctva, za ktoré sme získali šesť najvyšších ocenení Zlatá minca 2007 – v kategóriách bankové účty (produkt flexiúčet extra), debetné karty (Maestro Dobrý Anjel), kreditné karty (Blue od American Express), spotrebiteľské úvery (flexipôžička), úvery na bývanie (flexihypotéka) a podnikateľské účty (flexibiznis účet). Striebornú mincu sme získali v kategóriách elektronické bankovníctvo (Internet banking) a podnikateľské úvery (profi úvery).

V roku 2007 VÚB banka priniesla na trh aj niekoľko produktov, ktoré okrem svojej hlavnej funkcie – uspokojiť určité finančné potreby – priniesli spoločnosti aj ďalšie benefity. Medzi takéto produkty patrí:

Poistenie domácnosti

Ide o poistenie vecí v domácnosti proti klasickým poistným udalostiam. Súčasťou tohto poistenia sú však aj nadštandardne poistené náklady na odstránenie škôd, náhradné ubytovanie a všeobecnú občiansku zodpovednosť členov domácnosti. Veľkou výhodou tohto produktu je to, že sa uzatvára priamo v úverovej zmluve k hypotekárnemu úveru a je platené súčasne so splátkou úveru. Výšku poistnej sumy si klient určuje sám.

Platobná karta Dobrý Anjel

VÚB banka začala od júna 2007 vydávať charitatívnu debetnú platobnú kartu Maestro Dobrý Anjel. Ide o medzinárodnú neembosovanú debetnú kartu s jedinečným dizajnom reprezentujúcim neziskovú organizáciu Dobrý Anjel. Karta je špecifická tým, že banka za klientov prispieva neziskovej organizácii Dobrý Anjel jedným percentom z objemu bezhotovostných platieb vykonaných prostredníctvom platobných terminálov v SR aj v zahraničí. Za nákup pritom klient nezaplatí ani o korunu navyše, pretože celé jedno percento za neho do Systému Dobrý Anjel platí VÚB banka zo svojich vlastných prostriedkov. V prípade, že si klient vyberie platobnú kartu Dobrý Anjel v rámci svojho flexiúčtu, resp. Senior konta, tak za jej vydanie neplatí.

Flexiúčet

VÚB banka je v povedomí verejnosti známa svojím produktom flexiúčet. Flexiúčet je typ bežného účtu, ktorý dáva klientovi možnosť „vytvoriť“ si účet podľa svojich vlastných predstáv. Klient si k svojmu bežnému účtu sám vyberá produkty a služby, ktoré naozaj potrebuje a bude ich aj využívať (napr. debetnú platobnú kartu, limit prečerpania, Internet banking, SMS notifikáciu transakcií na účte, sporiaci účet so zvýhodnenou úrokovou sadzbou a pod.). Produkty a služby si klient môže kedykoľvek pridávať, odoberať alebo nahrádzať inými. Mesačný poplatok za flexiúčet závisí od počtu produktov a služieb k nemu priradených. Flexiúčet obsahuje aj bezplatné štandardné služby, napr. mesačný výpis transakcií, progresívne úročenie, zadávanie a zmeny trvalých príkazov a služby súvisiace s debetnými kartami. Tento produkt bol zavedený na trh v roku 2006, na základe meniacich sa potrieb svojich klientov VÚB banka neustále venuje pozornosť jeho ďalšiemu vývoju, predovšetkým zaraďovaním nových produktov a služieb do jeho základnej ponuky. Aj v roku 2007 prešiel flexiúčet niekoľkými zmenami. Pre sociálne slabšie vrstvy bol v roku 2007 zavedený flexiúčet v nul-tom cenovom pásme. Ide o najlacnejší flexiúčet, kde si klient vyberá k svojmu účtu len jeden ďalší produkt alebo službu.



V apríli 2007 sme priniesli na trh aj ďalšiu

novinku – bežný účet, ktorý klientovi aj „zarába“, tzv. flexiúčet extra. Klient môže získať úrokovú sadzbu až 5 % p. a. do určitej výšky zostatku. Podmienkou je „byť aktívnym“, tzn. nechať si na účet pripisovať príjem v určitej výške a zrealizovať stanovený minimálny počet transakcií za mesiac. Od júla 2007 si ako jeden z komponentov flexiúčtu môže klient vybrať aj tzv. „poistenie platieb“ pre prípad práceneschopnosti, za ktoré klient neplatí žiadne poplatky navyše.



Úvery

Považujeme za veľmi dôležité, aby ponuka našich produktov a služieb bola adekvátna požiadavkám našich klientov. Aby sme mohli včas reagovať na tieto požiadavky, sústavne realizujeme prieskum trhu a vyvíjame produkty na základe zistených skutočností. V roku 2007 sme rozšírili našu ponuku produktov o Investičný úver pre pestovateľov cukrovej repy, Escrow účet, Garantovaný vklad VIII a v rámci produktov poskytovaných pre poľnohospodársky sektor sme inovovali podmienky poskytovania preklenovacích úverov pre žiadateľov o grant z Pôdohospodárskej platobnej agentúry.

Počet poskytnutých PPA úverov

2006		53
2007		110

Objem poskytnutých PPA úverov (v tis. Sk)

2006		232 704
2007		246 898

Iniciatívy smerujúce k vyššej bezpečnosti

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

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

K významným zmenám v oblasti priameho bankovníctva v roku 2007 patrí spustenie nového bezpečnostného modelu, ktorého cieľom bolo zvýšiť dôveru klientov VÚB banky k službám elektronického bankovníctva, nahraďiť záložné otázky novým bezpečnostným prvkom Grid kartou a poskytnúť klientovi možnosť nastaviť si denný limit pre bezpečnostné prvky podľa jeho vlastných potrieb. Vyšším stupňom zabezpečenia elektronických operácií je SMS autorizácia. Ide o potvrdzovanie operácií jedinečným overovacím kódom, ktorý je klientovi zaslaný na mobilný telefón formou SMS. Autorizačný kód slúži na overenie údajov platby a platí len pre službu Internet banking. Maximálny denný limit výšky transakcií pri použití SMS autorizácie je 500 000 Sk. Najvyšší stupeň bezpečnosti Internet bankingu predstavuje tzv. „elektronický podpis“ – autorizačný prvok uložený na diskete alebo čipovej karte (Internet banking Plus). Maximálny denný limit pre uskutočňovanie takto zabezpečených transakcií je 5 mil. Sk v prípade uloženia autorizačného prvku na diskete a 15 mil. Sk v prípade uloženia autorizačného prvku na dátovom čipe.

Každý držiteľ platobnej karty VÚB je automaticky poistený pre prípad zneužitia stratenej alebo ukradnutej karty a toto poistenie je poskytované bez poplatkov pre držiteľa karty. Poistenie sa vzťahuje na neoprávnené transakcie počas 24 hodín pred momentom nahláse-

nia blokácie stratenej alebo ukradnutej karty. Poistné plnenie je znížené o spoluúčasť poisteného (5 % zo súčtu neoprávnených transakcií, maximálne 3 000 Sk).

VÚB banka sa v roku 2008 zaväzuje zabezpečiť prechod na čipovú technológiu na celom portfóliu svojich platobných kariet. Čip klientom zabezpečí ešte bezpečnejšie používanie platobných kariet.

Dôveryhodnosť a transparentnosť komunikácie

Cieľom VÚB banky je, aby spolupráca klientov s bankou bola vždy jednoduchá, komfortná a prospešná. Záleží jej na tom, aby klienti vždy vedeli uplatniť svoje práva a aby poznali aj povinnosti banky voči nim. Svojich klientov VÚB banka o všetkom informuje maximálne otvorene, preto bolo prirodzené, že v roku 2007 pristúpila k Etickému kódexu bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa. Tento kódex je súborom etických pravidiel na ochranu spotrebiteľa. Zúčastnené banky sa v ňom zaväzujú poskytovať finančné služby klientom na vysokej úrovni, dodržiavajúc zásady slušnosti a transparentnosti informovania. Pristúpením VÚB banky ku kódexu sme sa zaviazali k nasledujúcim zásadám: budeme pristupovať transparentne a vždy budeme klientov o našich službách informovať pravdivo, naše služby budeme propagovať len prostredníctvom pravdivej a slušnej reklamy, včas a dostatočne budeme klientov informovať o cenách našich služieb a o zmenách, ústretovo a bez odkladov pristúpime k riešeniu každého problému klienta a budeme ho informovať o možných riešeniach, s dôvernými údajmi budeme nakladať diskretné v rozsahu súhlasu klienta a v súlade s právnymi predpismi, zabezpečíme, aby naši zamestnanci dodržiavali Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa v plnom rozsahu. Úplné znenie kódexu je klientom k dispozícii vo všetkých pobočkách VÚB banky a na internetovej stránke www.vub.sk, ako aj na internetovej stránke Slovenskej bankovej asociácie www.abssr.sk.

Pristúpenie k Etickému kódexu bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa deklarovala VÚB banka aj vydaním informačnej brožúry pre klientov „Vaše práva, naše povinnosti – všetko, čo by ste mali vedieť o svojej banke“. Táto brožúra podrobne informuje klientov o ich právach týkajúcich sa poplatkov, úverov, účtov, platobných príkazov či platobných kariet a zároveň im umožňuje lepšie sa orientovať v povinnostiach banky voči nim. Pozostáva z viacerých častí:

- zásady Etického kódexu bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa
- zásady spoplatňovania
- produkty a služby – čo sa môže stať a ako to vyriešiť
- čo by ste mali vedieť pred uzatvorením zmluvy
- ochrana dôverných informácií a súkromia
- ochrana pred zneužitím a podvodom
- podanie reklamácie alebo sťažnosti

Okrem tlačenej formy VÚB banka poskytuje všetky informácie o svojich produktoch aj prostredníctvom svojej webovej stránky www.vub.sk. Klienti banky aj široká verejnosť môžu využiť interaktívne kalkulačky na výpočet rôznych bankových identifikátorov, napr.: hypokalkulačka umožňuje vypočítať si výšku svojej hypotéky na základe mesačných príjmov a výdavkov a tiež výšku mesačnej splátky, výpočet úrokov – umožňuje vypočítať si výšku úrokov, ktoré klient zarobí zo svojich úspor uložených na rôznych typoch vkladových produktov, výpočet RPMN – výpočet ročnej percentuálnej miery nákladov úverového produktu klienta, výpočet IBAN – prepočíta číslo účtu klienta na IBAN kód používaný v medzinárodnom platobnom styku, flexibiznis účet – umožňuje vypočítať mesačnú výšku poplatku za flexibiznis účet na základe produktov a služieb, ktoré si klient do flexibiznis účtu vyberie.

S cieľom zvýšiť informovanosť klientov využijeme ďalšie komunikačné prostriedky aj po kúpe produktu, ako sú SMS, uvítacie telefonáty a splátkové kalendáre pri úveroch.

VÚB banka sa zaviazala aj k dodržiavaniu Etického kódexu reklamnej praxe, ktoré monitoruje Rada pre reklamu. V roku 2007 boli na VÚB banku podané dva podnety od sťažovateľov za porušenie etického kódexu o reklame, ktoré boli vyhodnotené Radou pre reklamu ako opodstatnené.

Prvý nález sa týkal reklamnej kampane propagujúcej produkt flexipôžička, ktorá prebiehala koncom roka 2006. Kampaň uvádzala možnosť kedykoľvek predčasne splatiť pôžičku bez poplatkov. Rada pre reklamu vydala nález, že VÚB banka využívala tvrdenia, ktoré boli relevantné len v čase trvania kampane. Podmienky flexipôžičky neboli zo strany VÚB po ukončení kampane dodržané, i keď VÚB využila na zmenu podmienok legálnu cestu. Rada teda rozhodla, že táto reklama je v rozpore s ustanovením bodu 1.1 časti III kódexu.

Druhý podnet sa týkal printovej a billboardovej reklamnej kampane na flexiúčet extra. Rada pre reklamu sa uzniesla, že predmetná reklamná kampaň nevenovala dostatočnú pozornosť komunikácii podmienok zvýhodnených úrokových sadzieb produktu. Podľa rady informácie o produkte uvedené na nosičoch neuvádzali podstatné skutočnosti a parametre účtu, ktoré sú pre spotrebiteľa pri danom produkte relevantné. Rada vyhodnotila sťažnosť ako opodstatnenú s tým, že predmetná kampaň je v rozpore s ustanoveniami bodov 4.1 a 4.4 časti II kódexu.

Kontaktné centrum a služby klientom

V roku 2007 pracovalo v Kontaktnom centre 62 zamestnancov, ktorí poskytujú služby pre všetkých našich klientov, či už na Slovensku, alebo v zahraničí, pre obyvateľov SR aj cudzincov. Kontaktné centrum funguje v nepretržitej prevádzke 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Operátori zabezpečujú servis a poradenstvo ku všetkým produktom a službám pre klientov a tiež k vybraným produktom VÚB AM, DSS VÚB Generali, Poistovne Generali, vybavujú prichádzajúce a odchádzajúce hovory a e-maily. Taktiež zabezpečujú riešenie telefonických a e-mailových podaní – zložité prípady posúva-

jú na ombudsmana banky, jednoduchšie riešia v spolupráci s pobočkami. V snahe zabezpečiť pre klientov presné a aktuálne informácie o produktoch a službách banky našich operátorov pravidelne školíme. Operátori pravidelne dostávajú aj tréning na komunikačné zručnosti, na zvládanie problémových situácií, na zvládanie stresu a pravidelný koučing.

Kontaktné centrum sme umiestnili v Banskej Bystrici, aby sme dali príležitosť regiónu a mladým ľuďom, ktorí študujú na tamojších vysokých školách. Tí môžu u nás získať skúsenosti, oboznámiť sa s VÚB bankou ako brigádnici, prípadne sa po skončení štúdia u nás zamestnať.

V roku 2007 Kontaktné centrum vybavilo 1 045 327 hovorov (prichádzajúce aj odchádzajúce). Priemerné trvanie hovoru bolo 2 minúty a 50 sekúnd. Centrum prijalo a vybavilo 16 316 e-mailov.

Profesijné združenia

Vo VÚB si vážime svojich klientov a chceme prispôbovať ponuku produktov a služieb podľa ich špecifických požiadaviek. Chceme poznať našich klientov 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 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. Z tohto dôvodu banka vytvorila špeciálnu sekciu pre profesijné združenia na stránke VÚB.

Neustály rozvoj, dôveryhodnosť, spoľahlivosť a čestnosť sú hlavné hodnoty, ktoré chceme naďalej uplatňovať 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 lekárna komora
- Slovenská živnostenská komora
- Slovenská obchodná a priemyselná komora
- Taliansko-slovenská obchodná komora
- Nemecko-slovenská obchodná a priemyselná komora

Vzdelávanie klientov

VÚB banka aj v roku 2007 pokračovala vo svojich vzdelávacích aktivitách a vydala viaceré informačné brožúry. Tieto brožúry majú klientom VÚB banky, ale aj širokej verejnosti pomôcť orientovať sa v širokej ponuke bankových produktov a služieb, pochopiť ich význam a naučiť sa ich efektívne využívať. Okrem jednoduchých informačných letákov a príručiek pre používateľov bolo k 31. 12. 2007 klientom banky k dispozícii 9 nasledujúcich informatívnych brožúr:

- **Všetko o rodinných platbách s flexiúčtom** – praktická príručka, ktorej cieľom je pomôcť klientovi orientovať sa v rôznych druhoch platieb a vybrať si tie, ktoré sú pre neho najvýhodnejšie
- **Produkty pre podnikateľov – podnikanie so správnou bankou** – popisuje komplexný súbor produktov a služieb, ktoré pokrývajú všetky potreby podnikateľských aktivít našich klientov
- **Investovanie s rozumom – čo všetko musím zvážiť, než budem investovať** – cieľom tejto príručky je poskytnúť klientom všetky potrebné informácie o jednotlivých produktoch a poradiť, ako je potrebné pri investovaní postupovať tak, aby klientov nič neprekvapilo

- **Úvery s rozumom – čo treba zvážiť, než sa rozhodnem pre úver** – pomôcka, ktorá by mala poskytnúť aspoň základný rámec na individuálne rozhodovanie o voľbe vhodného spôsobu financovania tak, aby klient mohol zvážiť aj možné riziká, ktoré tieto produkty predstavujú
- **Ako si nastaviť hypotéku podľa svojich predstáv** – obsahuje postup pri vybavovaní hypotéky od prvej návštevy klienta v banke po vyčerpanie hypotéky a tiež informácie a rady pre rôzne situácie, ktoré sa môžu vyskytnúť v priebehu splácania hypotéky
- **Nonstop banking – ako byť s bankou 24 hodín denne** – poskytuje informácie o tom, aké elektronické služby zastrešuje, ako a načo sa dajú tieto služby využívať, ako si zriadiť nonstop banking a zároveň popis rozličných stupňov bezpečnosti
- **Osobné účty – praktické riešenie pre vaše peniaze** – poskytuje informácie o tom, prečo je dobré mať účet, ako postupovať pri výbere banky pre zriadenie osobného účtu, aké typy poplatkov existujú a ako sa dá s osobným účtom ušetriť
- **Úvery – jednoducho všetko, čo si môžete splniť** – poskytuje informácie o tom, ako získať úver, čo všetko banka overuje, koľko klienta úver stojí a ako pritom môže ušetriť a pod.
- **Start konto – naštartuj svoju nezávislosť** – základné informácie o zvýhodnených produktoch pre mladých vo veku od 15 – 26 rokov

Vzdelávanie korporátnych klientov

VÚB banka zohrala v minulom roku dôležitú úlohu vo vzdelávaní korporátnych klientov. Už v roku 2004 sme začali s distribúciou unikátneho dealingového manuálu finančného riaditeľa, kde sú vysvetlené všetky hlavné produkty používané na finančných a kapitálových trhoch – od základných až po tie najsofistikovanejšie. V roku 2007 sme pokračovali v distribúcii manuálov a podarilo sa nám priblížiť k hranici 10 000 kusov. Cieľom tohto manuálu bolo zlepšiť profesionálne vedomosti našich korporátnych klientov o možných úrokových a menových rizikách a možnostiach ich zaistenia.

Internet dealing

V roku 2007 VÚB opäť zlepšila služby aj v oblasti korporátnej klientely. V minulom roku sme zaviedli novú bezplatnú službu – obchodovanie cez internet pre všetkých treasury klientov. Pomocou tohto nástroja majú klienti možnosť byť informovaní o aktuálnom vývoji úrokových sadzieb a menových kurzov na trhu a pomocou jedného kliknutia uzatvárať transakcie – napr. uložiť peniaze alebo zmeniť jednu menu za druhú. Počet klientov, ktorí službu využívajú, sa sústavne zvyšuje.

Eurovzdelávanie

Nielen VÚB banka, ale celé Slovensko končí jednu etapu v histórii menovej politiky. Čaká nás ďalšia, ešte náročnejšia etapa súvisiaca s prechodom na novú menu euro. Zavedenie novej meny je zložitý proces a vyžaduje si precíznu prípravu všetkých zainteresovaných. My ako banka sme kľúčovými predstaviteľmi tohto procesu, a preto tejto udalosti venujeme maximálnu pozornosť. Naším prvoradým záujmom je bezproblémové zavedenie novej meny nielen v rámci samotnej banky, ale predovšetkým uľahčenie tohto procesu našim klientom. Zavedenia eura pokladáme za výbornú príležitosť ešte výraznejšie sa priblížiť k našim klientom a budovať imidž profesionálneho bankového partnera, čo z dlhodobejšieho pohľadu prinesie jednoznačný rastový potenciál. Začiatkom roka 2007 sme začali organizovať pre klientov aj neklientov banky sériu euroseminárov po celom Slovensku, ktoré sa stretli s mimoriadnym záujmom. Neustále pracujeme na tom, aby sme klientov informovali v dostatočnom časovom predstihu o aktualitách, prípadne krokoch, ktoré by mali podniknúť v súvislosti s prechodom na jednotnú európsku menu, či už prostredníctvom eurobrožúr, alebo formou direct mailových kampaní. Samozrejme, ak klienti majú akékoľvek ďalšie požiadavky, resp. majú záujem získať viac informácií týkajúcich sa eura, môžu konzultovať s našimi odborne vyškolenými eurošpecialistami, respektíve majú možnosť klásť otázky na internetovej stránke www.euroservis.sk.

VÚB banka je jednotkou spomedzi inštitúcií na Slovensku z hľadiska informácií o eure. Potvrdzujú to nielen monitoringsy, ale aj štatistiky zverejnených informácií, či už je to na webe, prostredníctvom médií, alebo účasťou predstaviteľov banky na konferenciách či seminároch. Celý proces zavedenia eura a komunikáciu tejto agendy má vo svojom portfóliu členka predstavenstva VÚB banky Elena Kohútiková.

Euroservis

Vo februári 2007 sme ako prví spomedzi finančných inštitúcií spustili špecializovanú stránku venovanú problematike eura www.euroservis.sk. Na tejto stránke sú všetky informácie súvisiace s eurom, od najčastejšie kladených otázok a odpovedí cez jednotlivé oblasti súvisiace s prechodom na euro až po kompletný zoznam eurolegislatívy. Na stránke si môžu návštevníci zároveň otestovať svoje vedomosti o europroblematike. Testy sú pripravené špeciálne pre občanov a pre podnikateľov. Podnikatelia zároveň na tejto stránke nájdu kompletné poradenstvo, na čo by v súvislosti s eurom nemali zabudnúť, aby bola ich firma na príchod novej meny dokonale pripravená. Zároveň na stránke euroservisu funguje online poradňa členky predstavenstva VÚB banky Eleny Kohútikovej, ktorá každý deň odpovedá na všetky otázky, ktoré do poradne ľudia adresujú. Priemerne strávili návštevníci na stránke v roku 2007 viac ako 8 minút. Portál www.euroservis.sk získal ocenenie Podnikové médium roka 2006 v kategórii Internetové stránky, ktoré každoročne vyhlasuje Klub podnikových médií.

Eurošpecialisti

V našich pobočkách pracujú vyškolení eurošpecialisti, ktorí odpovedajú na otázky klientov súvisiace s eurom. Faktom je, že do stanovenia konverzného kurzu ľudia príliš prijatiu eura neverili, no situácia sa zmenila a stále častejšie sa obracajú na našich odborníkov so žiadosťami o pomoc. VÚB banka patrila medzi prvé inštitúcie, ktoré informovali o problematike predzásobenia sa, podrobne radila klientom,

ako k predzásobeniu pristupovať, aby mali v prvých dňoch eura dostatok hotovosti na bezproblémové fungovanie svojich firiem. Vyškolených bolo spolu 401 eurošpecialistov.

Euroraňajky

V roku 2007 VÚB banka začala organizovať aj pravidelné raňajky pre novinárov. Každý mesiac sme pre médiá pripravili zaujímavé témy súvisiace s eurom, či už to bolo spomínané predzásobenie, lízing a poistenie, dobré rady pre podnikateľov a širokú verejnosť, ako aj problematika konverzného kurzu či fungovanie banky na prelome rokov 2008 a 2009. Z týchto stretnutí s novinármi je vždy mnoho zaujímavých výstupov v médiách, ktoré sú užitočné pre širokú verejnosť. Široká verejnosť tak dostala praktické rady, ako postupovať, napríklad ak majú doma veľké množstvo hotovosti, ako majú podnikatelia pristupovať k duálnemu zobrazovaniu, a mnoho iných.

Prednášky

V roku 2007 Elena Kohútiková absolvovala desiatky prednášok o eure nielen pre klientov banky, ale aj pre širokú verejnosť. Rovnako sa zúčastňuje aj na najrôznejších konferenciách či diskusných fórach nielen na Slovensku, ale aj v zahraničí, kde prezentuje prípravu Slovenska na zavedenie novej meny, ale aj krok po kroku vysvetľuje, čo všetko je dôležité pre euro urobiť, aby bolo jeho prijatie bezproblémové pre širokú verejnosť a podnikateľskú sféru. Vystupuje tiež v odborných diskusných reláciách v médiách a je autorkou mnohých novinových článkov o eure, pravidelne napĺňa stránky týždenníkov či mesačníkov v poradniach o eure.

Informačné materiály

V roku 2007 sme vydali prvé tri brožúry o eure, ktoré sú k dispozícii pre širokú verejnosť na stránkach www.vub.sk, www.euroservis.sk a vo všetkých pobočkách banky. Brožúry sa venujú rôznym témam. Prvá brožúra pod názvom **Euro v našich peňaženkách** sa zamerala na eurobankovky a mince. Predstavuje všetky mince

jednotlivých štátov eurozóny s ich národnými stranami a zároveň aj návrhy slovenských euro-mincí. Brožúra tiež informuje o eurobankovkách, ich nominálnych hodnotách a bezpečnostných prvkoch. Brožúra je skvelým pomocníkom pri rozlišovaní falošných a pravých eurobankoviek a ľudia majú zároveň možnosť zoznámiť sa už dopredu s platidlom, ktoré sa onedlho stane súčasťou ich každodenného života.

Ďalšia z brožúr **Počítajte s eurom v podnikaní** je určená podnikateľom, ktorí v nej nájdu odpovede na najčastejšie kladené otázky, ale aj praktické rady, ako sa čo najlepšie predzásobiť eurovou hotovosťou, ako správne duálne zobrazovať, ako prekonvertovať svoj majetok na euro, či napríklad aj to, ako výhodne nakúpiť nové registračné pokladnice.

Samozrejme, pri príprave brožúr sme mysleli aj na bežných občanov, ktorí si budú musieť na novú menu tiež zvykať. V brožúre **Všetko, čo potrebujete vedieť o eure** nájdu všetko o novej mene, o prepočítavaní a zaokrúhľovaní cien, o tom, kde sa môžu v prípade zistenia nedostatkov sťažovať, a podobne. Táto brožúra vyšla aj v anglickej mutácii. VÚB banka plánuje v roku 2008 pripraviť informačné materiály o eure aj v jazykoch národnostných menšín vrátane rómčiny.

Zodpovednosť k zamestnancom

Ľudský kapitál je pre nás rozhodujúci. Bez našich vysoko motivovaných a výkonných zamestnancov by sme nevykazovali také dobré výsledky. V roku 2007 sme zamestnávali 3 554 ľudí, z toho 58 pracovalo na krátky úväzok. Zamestnávame 22 osôb so zdravotným postihnutím, čo je približne jedna tretina z počtu, ktorý by sme mali dosiahnuť. Snažíme sa však v maximálnom rozsahu zadávať zákazky chráneným dielňam a podporovať ich. Priemerný vek zamestnanca bol 36,42 roka a priemerná dĺžka pracovného pomeru bola 8,9 roka. Väčšina našich zamestnancov má stredoškolské vzdelanie s maturitou. Fluktuácia sa oproti roku 2006 znížila o 20,50 %. Pokles fluktuácie bol spôsobený aj stabilizáciou zamestnancov po projekte Optimum, ktorý prebiehal najmä v roku 2006. Na zníženie fluktuácie sme rozbehli aj tzv. stabilizačné pohovory so zamestnancami. Ich cieľom je zvýšiť motiváciu zamestnancov o prácu, prípadne im ponúknuť inú pozíciu s cieľom nestratiť konkrétneho zamest-

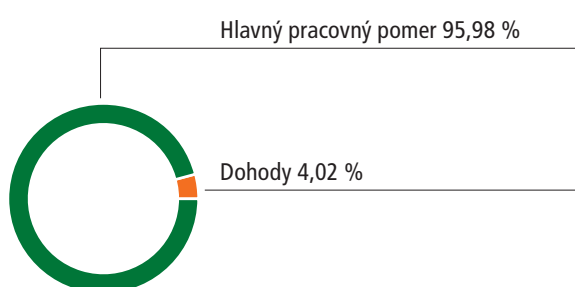
nanca. V roku 2007 sa týmito pohovormi podarilo „stabilizovať“ 40 zamestnancov.

Keďže zamestnanci VÚB sa významnou mierou podieľajú na úspechoch spoločnosti, snažíme sa ľuďom ich snahu a lojalitu vrátiť, nielen základným finančným ohodnotením, ale aj odmeňovaním za výkon, vzdelávaním, kariérnym postupom či častým preverovaním ich spokojnosti.

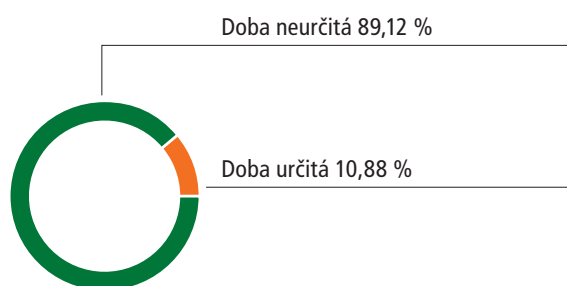
V máji 2007 sme realizovali rozsiahly zamestnanecký prieskum. Prieskum identifikoval silné i slabšie stránky našej spoločnosti v oblasti ľudských zdrojov. Oddelenie ľudských zdrojov spolu s manažérmi banky i vybranými zamestnancami na základe jeho výsledkov pracovalo na akčnom pláne, ktorý bol predstavenstvom schválený v októbri. Získané údaje nám pomohli v snahe zlepšiť pracovné prostredie a podmienky skupiny VÚB.

Základné údaje o zamestnaneckej štruktúre*

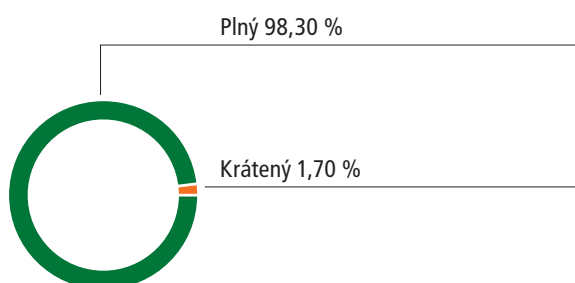
Typ pracovnej zmluvy



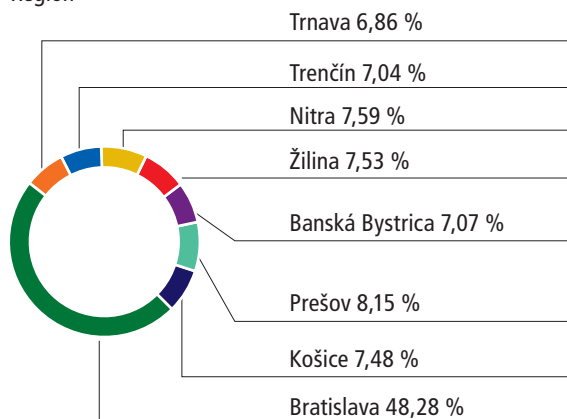
Hlavný pracovný pomer



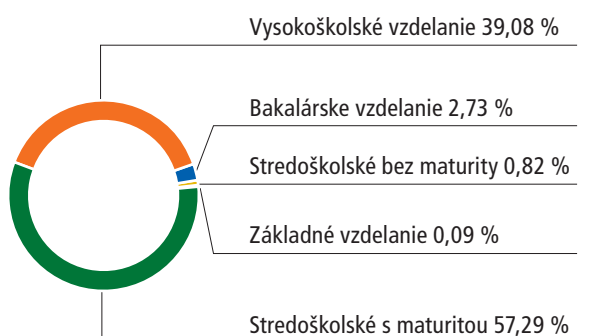
Úväzok



Región

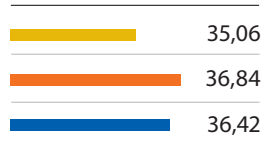


Vzdelanie



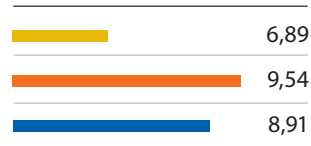
* údaje k 31. 12. 2007

Priemerný vek



■ Muži
■ Ženy
■ Spolu

Priemerná dĺžka pracovného vzťahu



■ Muži
■ Ženy
■ Spolu

Fluktuácia

Pohlavie	
Muži	19,85 %
Ženy	15,99 %
Veková štruktúra	
do 29 rokov	27,59 %
30 – 39 rokov	16,42 %
40 – 49 rokov	9,15 %
50 – 59 rokov	7,66 %
60 a viac rokov	15,65 %

Fluktuácia poklesla v roku 2007 o 20,5 % v porovnaní s rokom 2006.

Obsadzovanie pozícií v banke

Pracovné zaradenie	Spolu obsadených pozícií	Externé zdroje	Interné zdroje
Retailová obchodná sieť	610	321	289
Korporátna obchodná sieť	36	25	11
Ústredie	211	179	32
Spolu	857	525	332

Zamestnanecký prieskum

Na základe výsledkov prieskumu zamestnaneckej spokojnosti prijalo vedenie VÚB banky opatrenia, ktoré by mali pomôcť k zvýšeniu spokojnosti zamestnancov. Jednotlivé aktivity

prebiehali priebežne. Nasledujúca tabuľka zobrazuje súhrn vykonaných opatrení.

Oblasť hodnotená zamestnancami v zamestnaneckom prieskume	Akčný plán Aktivity na zvýšenie spokojnosti zamestnancov v danej oblasti	Status k 31. 12. 2007
1. Komunikácia a informovanosť	–	–
2. Kultúra spoločnosti a organizácia práce	– Sprehľadniť procesy a jasne definovať vlastníkov procesov	<input type="checkbox"/>
3. Motivácia	– Sprehľadniť predpisy a procedúry	
	– Systematizovať zaradenie zamestnancov do pracovných pozícií	<input type="checkbox"/>
	– Nastaviť odmeňovanie podľa zaradenia zamestnancov, sprehľadniť systém odmeňovania	<input type="checkbox"/>
	– Pravidelne realizovať zamestnanecký prieskum	<input type="checkbox"/>
4. Manažérsky štýl – riadenie	– Zjednotiť evidenciu nadčasov a poskytovanie náhradného voľna a kompenzácie za nadčasy	<input type="checkbox"/>
	– Rozšíriť možnosť neformálnych stretnutí zamestnancov s top manažmentom banky a teambuildingových aktivít	<input type="checkbox"/>
	– Zaviesť systematické manažérske vzdelávanie	<input type="checkbox"/>
5. Riadenie výkonu	– Previazať hodnotenie zamestnancov s ostatnými nástrojmi motivácie a kariérneho rastu zamestnancov	<input type="checkbox"/>
6. Rozvoj zamestnancov a kariérny rast	– Zvýšiť informovanosť zamestnancov o možnosti kariérneho rastu v rámci VÚB banky	<input type="checkbox"/>
	– Zvýšiť informovanosť zamestnancov o možnostiach vzdelávania a rozvoja	<input type="checkbox"/>
	– Zvýšiť kvalitu poskytovaného vzdelávania internými lektormi	<input type="checkbox"/>

Ďalší prieskum bude naša skupina VÚB realizovať aj v roku 2008. Novinkou je, že obdobný zamestnanecký prieskum sa bude realizovať vo všetkých bankách skupiny Intesa Sanpaolo.

Zároveň máme ambíciu do prieskumu zahrnúť aj našu „novú“ dcérsku spoločnosť BOF leasing.

Vzdelávanie

Naša spoločnosť dbá na rozvoj ľudského kapitálu, vzdelávanie a zvyšovanie kvalifikácie našich zamestnancov v našej vlastnej Akadémii vzdelávania. Pri prijatí do zamestnania absolvuje nový zamestnanec úvodné školenie, kde sa dozvie základné fakty z histórie banky, školenie o IT bezpečnosti a fyzickej ochrane. Pre nových zamestnancov je určený rozvojový program Mentoring pre efektívnu adaptáciu v banke. Absolventom VŠ štúdiá ponúkame možnosť odštartovania profesijnej kariéry formou programu Trainee. Okrem toho ponúkame zamestnancom možnosť absolvovať jazykové a iné ma-

nažerske tréningy a stáže v dcérskych spoločnostiach Intesa Sanpaolo po celom svete. Odborné vzdelávanie máme zabezpečované cez vlastných lektorov a koučov.

V roku 2007 dosahoval priemerný počet hodín vzdelávania na jedného zamestnanca 43 hodín. Školenia boli zamerané predovšetkým na vzdelávanie zamestnancov pracujúcich v tzv. Front office, teda v priamom kontakte s klientom, a týkali sa bankových produktov a legislatívnych zmien.

Počet zamestnancov k 31. 12. 2007	3 411
Celkový počet hodín vzdelávania podľa pracovného zaradenia*	
Manažéri	3 888
Nemanažéri	9 704
Support	28 774
Front office	130 040
Control	8 504

* Počet hodín podľa jednotlivých kategórií závisí od počtu zamestnancov zaradených do jednotlivých kategórií. Toto číslo sa v priebehu roka mení v závislosti od fluktuácie.

V druhej polovici roka 2007 rozbehla banka rozsiahlu internú aj externú eurokampaň. Jej cieľom bolo, aby naši zamestnanci poskytovali správne informácie týkajúce sa zavedenia novej meny na Slovensku klientom a tiež verejnosti na profesionálnej úrovni. Školením prešli všetci zamestnanci banky a na všetkých úrovniach.

Kariérny rozvoj

Všetci zamestnanci sú každoročne hodnotení svojím priamym nadriadeným (v závislosti od pracovnej pozície a zaradenia). Počas hodnotiaceho pohovoru nadriadený naplánuje jeho vzdelávanie na ďalší rok (nad rámec povinných školení, ktoré musia zamestnanci najmä v ob-

chodnej sieti absolvovať, tiež ostatné kurzy, napr. jazykový kurz, tréning manažerských zručností, asertivity). Keďže VÚB banka má vlastné vzdelávacie stredisko, väčšina školení a tréningov je realizovaných interne – vlastnými lektormi a koučmi.

Výsledky hodnotenia sú dôvernú, slúžia na účel výpočtu odmiern zamestnancov podľa ich výkonu, ale tiež na nastavenie kariérneho rozvoja zamestnanca. V tejto fáze hrá dôležitú úlohu samotný zamestnanec, ktorý by mal vyjadriť predstavy o svojej budúcnosti, ako aj nadriadený, ktorý na základe výkonu a predpokladov zamestnanca skooroduje ďalší rozvoj zamest-

nanca. V priebehu roka nadriadený vytvára podmienky pre ďalší rozvoj zamestnanca dohodnuté na hodnotiacom pohovore.

Poskytované benefity




Tajomstvo spokojných zamestnancov spočíva aj v pokrývaní ich individuálnych potrieb. Vieme, že plošnými benefitmi nikdy neuspokojíme všetkých, pretože každý človek je jedinečný a má iný životný štýl. Vďaka flexibilitě ponúkaných benefitov si každý zamestnanec môže zostaviť atraktívny sociálny program, ktorý rešpektuje jeho

individuálne potreby a garantuje mu právo slobodného výberu. Medzi ponúkané benefity patria napríklad poukážky použiteľné na relax, zdravie a šport, príspevok do 3. piliera dôchodkového sporenia, zľavy v zariadeniach poskytujúcich zdravotné, vzdelávacie, športové a relaxačné služby, flexibilný pracovný čas (začiatok voliteľný medzi 7.00 – 9.00 a koniec medzi 16.00 – 19.00), vianočné darčeky a darčeky pre deti zamestnancov k MDD.

Podiel vynaložených nákladov banky na zamestnanecké výhody v rokoch 2005 – 2007

Forma príspevku zamestnancom	2005	2006	2007
III. pilier/DDP zamestnávateľ	27 %	23 %	22 %
Retenčný program		15 %	22 %
Nadštandardná zdravotná starostlivosť	4 %	3 %	3 %
Voľno z KZ – starostlivosť o zdravie	14 %	11 %	10 %
Voľno z KZ – osamelé matky	0 %	0 %	0 %
PN, nepracovný a pracovný úraz	1 %	1 %	3 %
Starostlivosť o deti zamestnancov	1 %	1 %	0 %
Príspevky na bývanie a prenájom	4 %	2 %	1 %
Príspevky na ošatné	15 %	10 %	9 %
Cafeteria systém	22 %	25 %	23 %
Sociálne príspevky v núdzi	1 %	1 %	1 %
Jubilejné odmeny	11 %	9 %	6 %
SPOLU	100 %	100 %	100 %

Nárast vynaložených nákladov
2005 – 2007 (v tis. Sk)

2005		81 715,446
2006		111 325,488
2007		121 536,315

Zamestnancom poskytujeme aj finančnú výpomoc v nečakaných a zložitých životných situáciách a pri narodení dieťaťa. Ponúkame im 2 dni voľna v kalendárnom polroku nad rámec zákonného nároku na dovolenku na prehlásenie starostlivosti o zdravie a pre deti zamestnancov organizujeme detské tábory v Taliansku.

VÚB banka má aj tzv. retenčný program, ktorý je určený na stabilizáciu kľúčových zamestnancov banky. Nominovaní zamestnanci dostanú pridelený limit finančných prostriedkov, ktoré môžu využiť podľa vlastného uváženia. Celú sumu investujú do kapitálového životného poistenia v Generali Poistovni, a. s., na 3 roky, počas ktorých poistná suma rastie. Po 3 rokoch poisťovňa vyplatí zamestnancovi celú sumu alebo 50 % z prideleného limitu môžu investovať do kapitálového životného poistenia v Generali Poistovni, a. s., a 50 % využiť na svoje vzdelávanie.

V rámci benefitov ponúkame aj bezplatné vedenie bežného bankového účtu každému zamestnancovi (vrátane zamestnancov pracujúcich na polovičný úväzok a zamestnancov na materskej dovolenke), zvýhodnené sadzby na termínovaných účtoch, poskytnutie spotrebného alebo hypotekárneho úveru za zvýhodnené úrokové sadzby. V roku 2007 malo 35 % zamestnancov poskytnutý hypotekárny úver a 43 % zamestnancov spotrebný úver vo VÚB banke. Ponúkame aj zvýhodnené sadzby poistenia v spoločnosti Generali Poistovňa, a. s.

Interná komunikácia a dialóg

Vo VÚB banke chápeme, že ak od svojich zamestnancov očakávame čo najlepší výkon, musíme ich pravidelne informovať, čo sa deje, prečo a kam organizácia smeruje a aké je miesto každého z nich v tomto naplňaní. Interná komunikácia sa snaží podporiť šesť princípov, na ktorých je postavená naša firemná kultúra: efektívnosť, transparentnosť, spätná väzba, rovnováha, motivácia a súťaživosť.

Každý mesiac vydávame interný časopis Svet VÚB, ktorý tlačíme v chránenej dielni Alius v Prievidzi. O významných udalostiach v banke všetkých zamestnancov informuje generálny riaditeľ prostredníctvom CEO Newslettera.

Pri dobrej internej komunikácii nie je prvoradý komunikátor, teda osoba, ktorá vysiela informácie, ale osoba, ktorá ich prijme. Nechceme, aby bola komunikácia jednosmerná. Pre nás je dôležitý dialóg. Zamestnanci majú možnosť prostredníctvom intranetového formulára klásť otázky generálnemu riaditeľovi, vyjadrovať sa k téme spokojnosti so stravovaním zabezpečeným bankou, k systému benefitov, k forme a obsahu intranetu a časopisu Svet VÚB v rámci fóra na intranete. V rámci prieskumu spokojnosti, ktorý bol realizovaný dotazníkom na intranete, sa zamestnancov pýtame na celkovú spokojnosť, spokojnosť s komunikáciou a informovanosťou, spytujeme sa na oblasť kultúry v spoločnosti, motiváciu výkonu a oblasť kariérneho rastu.

Na podporu tímového ducha a oslavu fungovania v rámci veľkej medzinárodnej skupiny Intesa Sanpaolo bolo zamerané podujatie Deň dobrých správ, určené všetkým zamestnancom, ktoré sa konalo v júni. Na podporu plnenia biznis cieľov a motivácie a súťaživosti sme v roku 2007 odštartovali zamestnaneckú súťaž Super Liga.

V prieskume spokojnosti zamestnancov, ktorý prebehol v máji tohto roku a zapojilo sa doň 74 % zamestnancov celej skupiny VÚB, bola najpozitívnejšie vnímaná práve oblasť komunikácie a informovanosti. Účastníci prieskumu oceňovali najmä komunikáciu v rámci svojho pracovného tímu i so svojím priamym nadriadeným. Pozitívne bola vnímaná aj primeranosť množstva informácií, ich včasnosť, transparentnosť a relevantnosť. Určité rezervy zamestnanci vnímali v komunikácii s top manažmentom.

Korupcia a podvodné konania

Jasne definovaný postoj a zásady

VÚB banka plní a zaviazala sa plniť vysoké morálne a etické štandardy, ktoré sú postavené na jasne definovaných zásadách.

Význam, aký VÚB banka prikladá korupcii a podvodom, ešte viac zvyrazňuje fakt, že základné zásady sú uverejnené priamo a transparentne na základnej intranetovej stránke banky tak, aby k nim mal prístup každý zamestnanec banky.

Zásady sú takéto:

- Banka vyžaduje, aby všetci zamestnanci konali 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 zahrnujúce tak zamestnancov, ako 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 podvodom. Všetci zamestnanci banky (100 %) sú informovaní v rámci princípov zverejnených na intranete banky. Princípy sú nasledujúce:

- 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

Vnútorň kontrolný systém

Banka má vo svojich procesoch zabudované rozličné kontrolné mechanizmy tak, aby maximálne znižovala riziko korupcie a podvodu. Banka jasne stanovuje nutnosť kontrolného mechanizmu v každom procese banky, pri ktorom hrozí riziko korupcie a podvodu (napr. verifikácie rozhodnutí, kontrola 4 očí, riadenie prístupových práv a pod.).

Audit

Banka má vytvorený útvar vnútorného auditu a vnútornej kontroly, ktorý je nezávislým dohliadajúcim orgánom (útvar je priamo podriadený dozornej rade banky a nie predstavenstvu). Jednou z jeho hlavných úloh je preverovanie funkčnosti vnútorného kontrolného systému, dodržiavanie externej a internej legislatívy vrátane Etického kódexu banky. Tento útvar v roku 2007 preveril vnútorný kontrolný systém vo všetkých firemných pobočkách, v polovici retailových pobočiek a taktiež vykonal niekoľko špecializovaných auditov, ktoré súvisia s rizikom korupcie. Na základe identifikovaných rizík v rámci jednotlivých auditov banka okamžite prijíma nápravné opatrenia a nastavuje pravidelný monitoring týchto oblastí a informuje príslušné štátne orgány.

Monitorovanie neobvyklých operácií

Banka má vlastný AML útvar (Anti-money laundering – Prevencia prania špinavých peňazí), ktorý je zodpovedný za monitorovanie neobvyklých obchodných operácií a prípadné podozrenia ohlasuje príslušným autoritám. Monitorovanie zahŕňa všetky finančné operácie požadované zákonom a legislatívou EÚ.

Informovanosť

Banka vytvorila špecializovaný útvar, ktorý sa zaoberá odhaľovaním podvodov a korupcie, pričom úzko spolupracuje hlavne s odborom Vnútrošného auditu a vnútornej kontroly, divíziou Riadenia rizík a s odborom Compliance.

Všetci zamestnanci banky sú informovaní o Etickom kódexe banky a princípe nulovej tolerancie a majú prístup k základným informáciám o krokoch, ktoré je potrebné vykonať v prípade akéhokoľvek podozrenia korupcie a podvodu. Keďže banka má eminentný záujem na odhaľovaní korupcie a podvodov, implementovala tzv. Whistle blower policy, ktorá umožňuje každému zamestnancovi banky komunikovať podozrenie so zachovaním jeho anonymity.

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 prípadoch, ktoré sa vyskytli v minulosti.

Všetci novoprijatí zamestnanci retailovej siete majú v rámci úvodných školení špeciálnu prezentáciu o rizikách podvodu a korupcie vrátane typických znakov rizikového správania, ktorou hlavným cieľom je zvýšiť prevenciu výskytu takýchto prípadov.

Oznamovacia povinnosť

V prípade skončenia pracovného pomeru so zamestnancami z dôvodu organizačných zmien sa VÚB banka riadi ustanoveniami § 63 Zákonníka práce. Pri významných prevádz-

kových zmenách sa spravidla riadime lehotami stanovenými v zákonoch.

Bezpečnosť a 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 kolektívnej zmluve. Práva všetkých zamestnancov v tomto ohľade zastupujú tiež zástupcovia odborovej organizácie.

Každý nový zamestnanec je povinný hneď v prvý deň svojho nástupu do zamestnania zúčastniť sa školenia o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci. Zároveň banka zabezpečuje každoročné preškolenie, resp. previerku zamestnancov banky na BOZP. Táto povinnosť vyplýva z kolektívnej zmluvy a výsledky previerok musia byť polročne predložené k termínu vyhodnotenia kolektívnej zmluvy. Banka musí zabezpečiť bezpečné a zdravotne neškodlivé podmienky práce 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 previerku spôsobilosti riadiť automobil a zároveň mu banka v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov zabezpečuje lekárske prehliadky.

Keďže naša spoločnosť pôsobí na bankovom trhu, občas sa stane, že zamestnanci sa dostanú do situácií ohrozujúcich 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.

Komisie bezpečnosti pri práci sú v našej banke menované za každý región a spolu sú reprezentované 40 zamestnancami. Komisia pozostáva z predsedu komisie, zástupcov zamestnávateľa, zástupcov zamestnancov, technika BOZP, zástupcu pracovnej zdravotnej firmy

(externá zmluvná spoločnosť našej banky) a podľa potreby zástupca správcu (tiež externá zmluvná spoločnosť banky). Tieto komisie

sa každoročne zúčastňujú previerok BOZP vo všetkých objektoch banky.

Množstvo úrazov a chorôb z povolania a vynechaných dní

Región	Počet zamestnancov	Počet pracovných dní	Počet kalendárnych dní
Bratislava	6	41	55
Trnava			
Trenčín	9	195	271
Nitra	4	58	77
Žilina			
Banská Bystrica			
Prešov	1	7	11
Košice			
Rok 2007	20	301	414
Rok 2006	15	671	936

Diverzita a rovnosť príležitostí

VÚB banka dáva rovnakú možnosť presadiť sa každému zamestnancovi bez ohľadu na jeho pohlavie, vek, rodinný stav.

Najdôležitejším faktorom pri obsadzovaní pracovných miest z interných zdrojov je motivácia

zamestnanca pre pozíciu, o ktorú sa uchádza. V prípade, že o jedno miesto sa uchádza viac interných kandidátov, prihliada sa okrem motivačných faktorov aj na skúsenosti a dosiahnuté pracovné výsledky zamestnanca.

Zákaz diskriminácie

VÚB banka sa podpisom kolektívnej zmluvy zaviazala dodržiavať zákaz diskriminácie v súlade s § 13 Zákonníka práce. Za diskrimináciu sa však nepovažuje diferenciácia zamestnancov podľa pracovných predpokladov a pracovných výsledkov. Zamestnanci nesmú byť poškodzovaní preto, že uplatňujú svoje práva vyplývajúce z pracovnoprávných vzťahov. Indikátor týkajúci sa prípadov porušenia práv pôvodných obyvateľov nie je relevantný vzhľadom na geografické umiestnenie našej obchodnej činnosti.

Kolektívna zmluva

Kolektívna zmluva je uzavretá medzi VÚB bankou a Radou odborových zástupcov VÚB, a.s. Vzťahuje sa na všetkých zamestnancov v pracovnoprávnom vzťahu k zamestnávateľovi, bez ohľadu na členstvo zamestnancov v odborovej organizácii. Výnimku tvoria zamestnanci, ktorí sú v mimoevidenčnom stave zamestnávateľa, pokiaľ to kolektívna zmluva neurčuje inak. Ustanovenia kolektívnej zmluvy sú nadradené vnútorným predpisom banky v rozsahu uzatvorených záväzkov v kolektívnej zmluve. Kolektívne vyjednávanie sa uskutočňuje v súlade so Zákonníkom práce a zákonom o kolektívnom vyjednávaní. Naša kolektívna zmluva upravuje vzťahy medzi zamestnávateľom a zamestnancami, ktoré sú výhodnejšie, ako stanovuje Zákonník práce alebo iný všeobecne záväzný právny predpis.

Banka sa zároveň zaviazala zabezpečiť zachovanie odborových práv, a to predovšetkým práva slobodného združovania zamestnancov v odboroch a kolektívneho vyjednávania v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Odborová organizácia banky mala k 31. 12. 2007 spolu 644 členov z radov zamestnancov, čo predstavuje 18,83 % zamestnancov.

Zodpovednosť k akcionárom

Štruktúra akcionárov VÚB

Podľa typu majiteľa	Počet akcií	Podiel v %
Intesa Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	12 523 169	96,494 566
Ostatné právnické osoby	142 166	1,095 429
Fyzické osoby	312 773	2,410 005
S P O L U	12 978 108	100,000 000

Podľa štátnej príslušnosti majiteľa	Počet akcií	Podiel v %
Intesa Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	12 523 169	96,494 566
Domáci akcionári	381 857	2,942 316
Ostatní zahraniční akcionári	73 082	0,563 118
S P O L U	12 978 108	100,000 000

Uvedené údaje sú so stavom k 31. decembru 2007. Akcie VÚB, a.s., vlastnilo 46 248 akcionárov k 31. decembru 2007. Zahraniční akcionári pochádzajú z týchto 12 krajín: Luxembursko (96,531 %), Rakúsko (0,153 %), Holandsko (0,130 %), Nemecko (0,077 %), Švajčiarsko (0,062 %), Česko (0,051 %), Litva (0,050 %), USA (0,001 %), Veľká Británia (0,001 %), Rumunsko, Poľsko a Cyprus.

VÚB, a.s., má veľké množstvo drobných akcionárov, ktorí nadobudli svoje akcie z prvej vlny kupónovej privatizácie z roku 1991. Počet akcionárov poklesol z pôvodných asi 80 000 na súčasný počet vyše 46 000 akcionárov.

Kľúčové témy akcionárov sú prezentované hlavne na valnom zhromaždení a sú nasledujúce – stratégia rozvoja banky, tvorba hodnoty, rast zisku, správa spoločnosti a transparentnosť. Ďalšími témami sú praktické otázky ohľadom právnych úkonov, ako napríklad prechod zdedených akcií, prevod akcií darovaním, nákup a predaj akcií, výplata dividend, zmena osobných údajov v zozname akcionárov.

Prioritou VÚB banky je vynakladať úsilie o dobrú komunikáciu so všetkými akcionármi banky a zabezpečovať ich náležitú informovanosť.

Sekretariát banky zabezpečuje nepretržitý dialóg s akcionármi a odbor Korporátna stratégia a ekonomické analýzy zodpovedá za komunikáciu s ratingovými agentúrami a analytikmi.

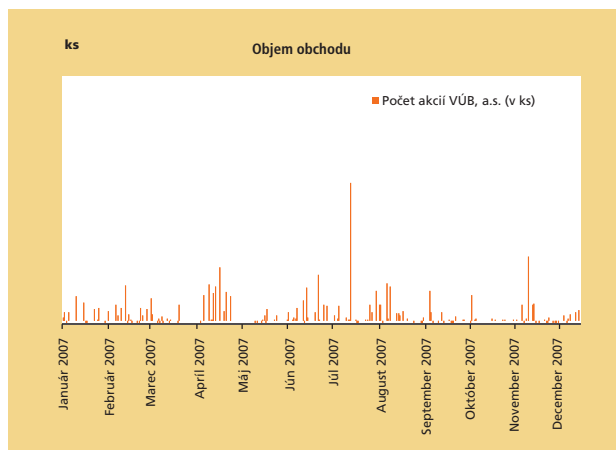
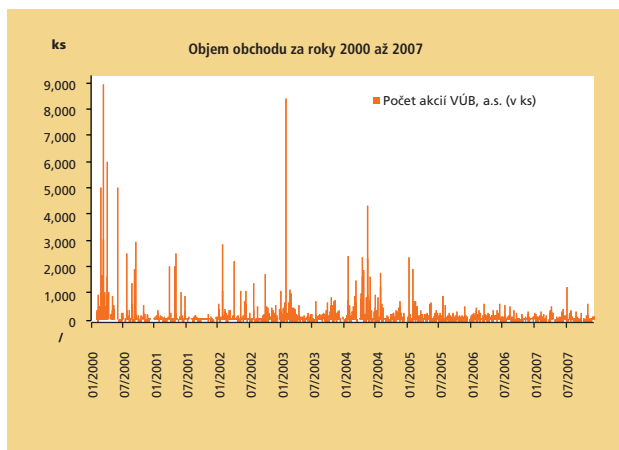
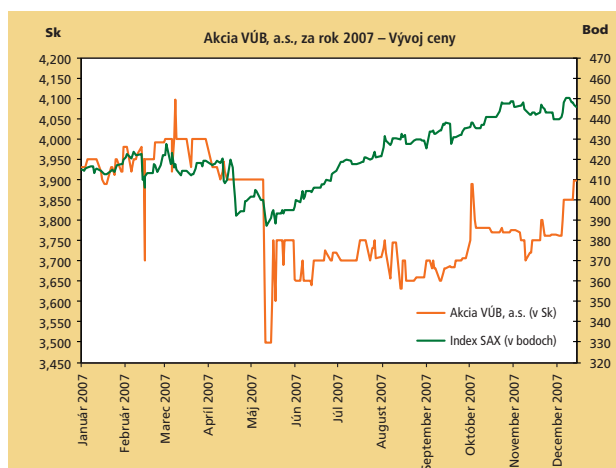
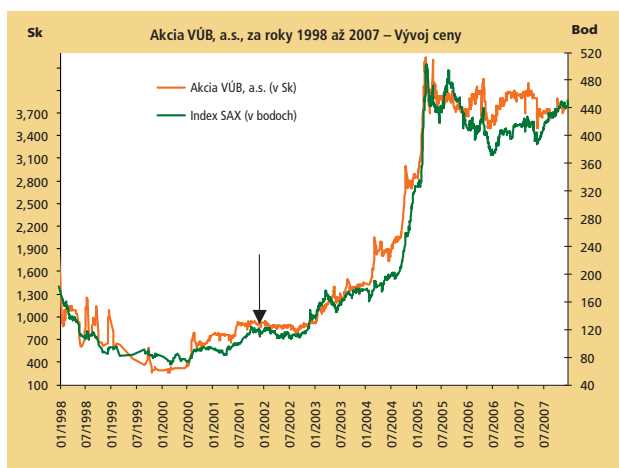
Styk s akcionármi zahŕňa viaceré formy, formálne aj neformálne, v slovenskom aj anglickom jazyku, písomnou formou, telefonicky a prostredníctvom osobných stretnutí. Hlavným médiom styku je webová stránka banky www.vub.sk, kde v časti Pre akcionárov sú zverejnené informácie, usmernenia a formuláre pre rôzne potreby akcionárov banky. Pre komfort akcionárov sú tu uvedené praktické postupy právnych úkonov pri transakciách najčastejšie požadovaných akcionármi banky spolu s potrebnými formulármi. Ide o nasledujúce postupy:

- (1) spôsob a miesto výplaty dividendy
 (2) zmena adresy alebo mena akcionára – komu a ako treba ohlásiť
 (3) dedičstvo akcií VÚB, a.s. – právne kroky a nárok na dividendu
 (4) darovanie akcií VÚB, a.s. – právne kroky
 (5) plnomocenstvo na výplatu dividendy z akcií VÚB, a.s., a na prevod práva na dividendu
 (6) požiadavky na dokumenty úradne overené v cudzine
 (7) účasť akcionárov na valnom zhromaždení – práva a požiadavky
- Okrem uvedených postupov poskytuje webová stránka pre akcionárov aj nasledujúce užitočné informácie:
- (1) rozhodnutia o výplate dividend za jednotlivé roky
 (2) informácie o ich zdaňovaní
- (3) historický vývoj ceny akcie VÚB, a.s.
 (4) informácie o rozdelení základného imania banky
 (5) informácie o štruktúre akcionárov
 (6) informácie o hlavnom akcionárovi
 (7) zoznam členov predstavenstva a dozornej rady banky
 (8) tlačové a analytické správy
 (9) finančné výkazy a dôležité základné informácie o činnosti banky
 (10) informácie o postavení VÚB banky na trhu a jej hodnotení
 (11) trhové podiely
 (12) ratingové ohodnotenie
 (13) vízia a misia banky a ocenenia
 (14) výpis údajov o VÚB banke z Obchodného registra SR a
 (15) výročné správy

Prehľad o výplate dividend z akcie VÚB, a.s.

Dividenda za rok	Suma dividendy na jednu akciu VÚB, a.s.	Dátum splatnosti dividendy*
2003	250 Sk	7. máj 2004
2004	210 Sk	1. jún 2005
2005	285 Sk	5. jún 2006
2006	217 Sk	4. jún 2007
2007	135 Sk	2. jún 2008

* Dátum splatnosti dividendy je dátum začiatku vyplácania dividendy, ktorý bol určený rozhodnutím valného zhromaždenia akcionárov VÚB, a.s.



Informácie o aktuálnej cene akcií VÚB, a.s., na verejnom kapitálovom trhu sú pravidelne zverejňované v dennej tlači uverejňujúcej burzové správy s celoštátnou pôsobnosťou, napr. Pravda, Hospodárske noviny, alebo na internetovej stránke Burzy cenných papierov v Bratislave, a.s. Akcia VÚB, a.s., je súčasťou slovenského akciového indexu SAX a významnou mierou ovplyvňuje jeho vývoj.

tovej stránke Burzy cenných papierov v Bratislave, a.s. Akcia VÚB, a.s., je súčasťou slovenského akciového indexu SAX a významnou mierou ovplyvňuje jeho vývoj.

So všetkými akciami VÚB, a.s., je spojené právo akcionára podieľať sa na riadení VÚB banky a právo na podiel z jej zisku. Právo akcionára podieľať sa na riadení VÚB banky môže byť uplatňované na valnom zhromaždení akcionárov banky. O rozdelení zisku akcionárom vo forme dividend rozhoduje takisto 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 (napr. pri kúpe, predaji alebo darovaní akcií), alebo registráciou prechodu na základe príkazu na registráciu prechodu (napr. pri dedičstve akcií).

Valné zhromaždenia sú najvyšším rozhodovacím orgánom banky, ktorý reprezentuje všetkých akcionárov a ich rozhodnutia schválené v súlade s platnými právnymi predpismi a stanovami banky sú záväzné pre všetkých akcionárov. Do pôsobnosti valného zhromaždenia patria nasledujúce najdôležitejšie rozhodnutia:

- (a) rozhodnutie o zmene stanov;
- (b) rozhodnutie o zvýšení a znížení základného imania a rozhodnutie o poverení predstavenstva zvýšiť základné imanie;
- (c) rozhodnutie o vydaní prioritných dlhopisov alebo vymeniteľných dlhopisov;
- (d) rozhodnutie o zmene práv spojených s ktorýmkoľvek druhom akcií VÚB, a.s., a o obmedzení prevoditeľnosti akcií VÚB, a.s.;
- (e) voľba a odvolanie členov dozornej rady s výnimkou členov dozornej rady volených a odvolávaných zamestnancami VÚB, a.s.;
- (g) schválenie riadnej a/alebo mimoriadnej individuálnej a/alebo konsolidovanej účtovnej závierky, rozhodnutie o rozdelení zisku alebo úhrade strát a určení výšky tantiém;

- (h) rozhodnutie o rozdelení nerozdeleného zisku z minulých rokov a/alebo úhrady neuhradených strát z minulých rokov;
- (i) rozhodnutie o použití rezervného fondu;
- (j) rozhodnutie o výške, spôsobe a mieste výplaty dividend a určení rozhodujúceho dňa na určenie osôb oprávnených uplatniť právo na dividendy.

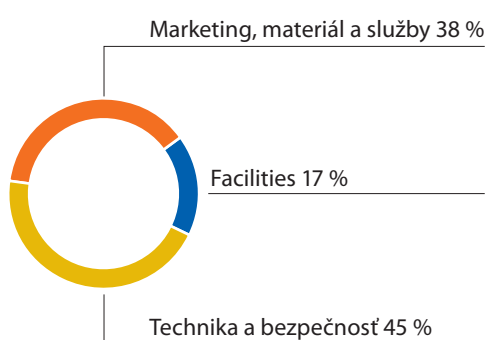
Pred konaním valného zhromaždenia VÚB banka zasiela všetkým akcionárom pozvánku s programom valného zhromaždenia a so základnými informáciami, ktoré budú predmetom rokovania na valnom zhromaždení. Dodatočné informácie majú akcionári k dispozícii na nahliadnutie v sídle banky alebo na požiadanie. Pozvánka a základné dokumenty sú zverejňované taktiež na webovej stránke banky a v periodickej tlači s celoštátnou pôsobnosťou, uverejňujúcej burzové správy. Členovia dozornej rady a predstavenstva banky sa pravidelne zúčastňujú valných zhromaždení, kde prispievajú k jeho hladkému priebehu a zároveň zodpovedajú na otázky a podnety akcionárov.

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

Zodpovednosť k dodávateľom

V roku 2007 VÚB banka nakúpila tovary a služby za približne 2,9 mld. Sk. Našimi dodávateľ-

Nákup tovarov a služieb



mi bolo 1 334 firiem a spoločností. Z nich min. 90 % boli domáci dodávatelia so sídlom v SR. Dodávatelia sú teda jedným z našich partnerov, ktorých sa výrazne dotýka naše zodpovedné podnikanie a z toho vyplývajúce dodržiavanie Etického kódexu. Vo vzťahu k nim vyznávame hodnoty ako fair play a transparentnosť a chceme spolupracovať zásadne s tými dodávateľmi, ktorí s nami tieto hodnoty vyznávajú.

VÚB banka si vyberá svojich dodávateľov na základe transparentných a objektívnych postupov. Ako jedna z prvých finančných inštitúcií na Slovensku sme zaviedli inovatívne riešenie výberu dodávateľov vytvorením systému elektronických aukcií Access Point (<http://access-point.vub.sk>), ktorý umožňuje dodávateľom predkladať cenové ponuky v tom istom čase a na jednom virtuálnom mieste. Elektronických aukcií sa tak môžu zúčastniť všetky firmy, ktoré spĺňajú stanovené podmienky. Aj tie, ktoré v súčasnosti nie sú našimi obchodnými partnermi. Access Point je dostupný všetkým potenciálnym dodávateľom a pre všetkých zúčastnených transparentným spôsobom urýchľuje a zefektívňuje procesy nákupu. Elektronická aukcia je vyjednávací nástroj, ktorý zabezpečuje transparentnosť výberu dodávateľov a ob-

starávania tovaru a služieb, rovnosť príležitostí a fair play. V roku 2007 sme prostredníctvom Access Pointu realizovali 10 % z celkových prevádzkových a investičných nákladov.

Výber dodávateľov vo VÚB banke nepodlieha zákonu o verejnom obstarávaní v Slovenskej republike. V roku 2007 VÚB banka nedostala žiadne pokuty za nedodržiavanie zákonov a nariadení týkajúcich sa obstarávania a používania produktov a služieb.

V Slovenskej republike existuje štatút chránenej dielne. Ide o pracoviská zamestnávajúce mentálne alebo fyzicky postihnutých pracovníkov. Z tohto pohľadu je dôležitá skutočnosť, že časť zákaziek zadávame chráneným dielňam aj napriek skutočnosti, že nimi poskytnuté ceny sú neraz vyššie a dodacie termíny dlhšie ako u bežných dodávateľov. V roku 2007 sme objednávali v chránených dielňach:

- tovary (darčkové a merchandisingové predmety)
 - 2 dodávatelia
 - dodaný tovar v hodnote 1 955 829 Sk
- služby (cateringové, tlačiarenské)
 - 1 dodávateľ
 - dodané služby v hodnote 840 211 Sk

Manažérsky prístup

VÚB banka nakupuje od dodávateľov prostredníctvom centralizovaného nákupu, ktorý zabezpečuje odbor obstarávania. Tento odbor zabezpečuje centralizovaný nákup a transparentný postup pri výbere dodávateľov. Oslovujeme takých dodávateľov, ktorí sú navzájom porovnateľní v danom výberovom konaní a dokážu garantovať požadovanú kvalitu a termín dodania za primeranú cenu.

Odbor obstarávania má nastavené

- procurement policy
- procesy obstarávania
- princípy
- produkty a služby

Procurement policy

Procurement policy VÚB banky stanovuje jasné a jednotné pravidlá pre všetky bankové divízie, odbory, oddelenia a úseky. Okrem toho sú v nej zakotvené požiadavky, ktoré musia spĺňať naši dodávatelia produktov a služieb.

Procesy obstarávania

Všetky procesy obstarávania tovarov a služieb pre VÚB banku sú vedené centrálnym nákupom a podliehajú viacnásobnej finančnej kontrole a internému auditu, ktorý detailne skúma celý proces obstarania tovaru a služieb (výber dodávateľov, zmluvy, objednávky, schvaľovanie faktúr a pod.).

Vo výberovej komisii sú okrem tzv. gestora (spravidla odbor, ktorý obstarávanú službu alebo dodávku potrebuje) zástupcovia odboru obstarávania a kontrolingu. Všetky bankové divízie, odbory a úseky podliehajú centrálnemu nákupu, t. j. neprichádza do úvahy, aby si niektorý úsek vybral dodávateľa sám na základe nejasných pravidiel. Gestor pri výberových konaniach presne špecifikuje svoje potreby a požiadavky. Výberový proces má niekoľko kôl a stupňov a o víťazovi/víťazoch výberového konania rozhoduje transparentné vyhodnotenie všetkých vopred stanovených hodnotiacich kritérií výberovou komisiou a schvaľovatelia podľa kompetenčného poriadku banky. Procedúra obstarávania a transparentne nastavené procesy sa uplatňujú v celom procese obstarávania tovaru a služieb.

Princípy

- nediskriminácia a fair play
- všetci účastníci výberového konania dostávajú rovnaké informácie, termíny, podklady a relevantné dokumenty vrátane poskytovaných dodatočných informácií
- mlčanlivosť a dôvernosť pri zachovávaní informácií
- protikorupčné opatrenia
- písomný styk – komunikácia s účastníkmi výberových konaní prebieha zásadne písomnou formou s využitím elektronickej pošty
- viacstupňový proces výberu dodávateľov

Produkty a služby

Produkty nakupujeme na základe ich ekologickosti (recyklovaný papier, energeticky úsporné spotrebiče, kancelárska technika). Všetky majú medzinárodnú klasifikáciu A alebo B. Počítačová technika s príslušenstvom spĺňa všetky ekologické normy a rešpektuje zdravie zamestnancov. Všetky nami nakupované produkty a služby majú certifikát pôvodu/originality. Služby nakupujeme u dodávateľov, ktorí majú adekvátnu prax v danom odbore a spĺňajú nami vyznávané hodnoty a princípy.

Prieskum spokojnosti

Odbor Obstarávanie vo VÚB banke realizuje raz za rok interný prieskum spokojnosti s poskytovanými službami odboru. Na základe hodnotenia od interných klientov vznikne akčný plán zmien, ktorého cieľom je skvalitňovanie poskytovaných služieb interným klientom, čo má aj vplyv na rýchlosť a kvalitu služieb, ktoré poskytuje VÚB banka externému klientovi.

Odbor Obstarávanie realizuje tiež u svojich interných klientov dotazník spokojnosti zameraný na kvalitu služieb poskytovaných jednotlivými dodávateľmi. Dotazník sa číselne vyhodnocuje a porovnáva s predchádzajúcimi obdobiami. Na základe spätnej väzby a pripomienok od interných klientov nastavujeme zmeny v procesoch a v spolupráci s jednotlivými dodávateľmi implementujeme akčný plán zmien.

Indikátory týkajúce sa vynútenej, povinnej a detskej práce sú vzhľadom na povahu činnosti VÚB banky irelevantné. Dodržiavať ľudské práva je povinnosťou každého občana Európskej únie, minimálne 90 % dodávateľov VÚB banky je z krajín Európskej únie. Všetci dodávatelia podliehajú príslušným kontrolám podľa národnej legislatívy.

Zodpovednosť k životnému prostrediu

Ochrana životného prostredia znamená starostlivosť o prírodné zdroje, rastliny, živočíchy, vzduch, vodu i pôdu. Hoci nie sme výrobnou ani stavebnou firmou, aj nám záleží na tom, aby prípadný negatívny vplyv nášho podnikania na životné prostredie bol minimálny a aby sme ho svojimi aktivitami pomáhali tvoriť a rozvíjať v pozitívnom zmysle slova. Preto sa usilujeme o minimalizovanie negatívnych vplyvov na životné prostredie. Zaviedli sme opatrenia na znižovanie produkcie odpadu a zabezpečujeme jeho separovanie, rôznymi úspornými opatreniami znižujeme spotrebu energií a spotrebného materiálu. Vo vzťahu k životnému prostrediu sa správame uvedomelo a ako dobrý občan: jedným z princípov našej zodpovednosti je zásada neplytváť.

Vo VÚB banke nás zaujíma, čo môžeme urobiť nad rámec dodržiavania legislatívy týkajúcej sa ochrany životného prostredia. Chceme vedieť, aká je naša environmentálna výkonnosť vo vzťahu k vstupom i výstupom. V roku 2007 sme preto zmapovali relevantné environmentálne indikátory. Aktívne sa zaoberáme ďalšími relevantnými informáciami, ako sú napr. výdavky na životné prostredie a vplyvy našich produktov a služieb naň.

Ako finančná inštitúcia máme na životné prostredie aj sprostredkovaný, nepriamy vplyv. Našu zodpovednosť si uvedomujeme aj tam. Pri posudzovaní úverov na nové projekty zisťujeme aj to, aký môžu mať ekologický dopad. Súčasťou pripravovanej stratégie riadenia spoločenskej zodpovednosti bude aj jednoznačné priradenie kompetencií v tejto oblasti, dôsledné vypracovanie environmentálneho manažmentového systému, prijatie Equator Principles či získanie certifikátu ISO 14001: 2004.

Faktom je, že doteraz nemáme strategicky vypracovanú environmentálnu politiku, ktorá by okrem zásadných deklarácií prinášala opatrenia, konkrétne riešenia a spôsoby implementácie a obsahovala postupy pre všetky oblasti našej činnosti i vo vzťahu k našim záuj-

movým skupinám, najmä ku klientom, dodávateľom a zamestnancom. Na druhej strane máme pevne definované interné pravidlá a naše rozhodnutia týkajúce sa investícií a poskytovania úverov berú do úvahy aj spoločenské a environmentálne riziká.

Uvedomujeme si, že aktíva, ktoré produkujú ekonomickú hodnotu, môžu byť udržateľné iba za predpokladu, že zároveň neničia spoločenské a environmentálne hodnoty, a preto sme sa rozhodli v súlade so smernicami Intesy Sanpaolo prijať Equator Principles. Okrem toho si uvedomujeme spoločenskú potrebu definovať jasné pravidlá pri výbere našich dodávateľov tak, aby sme uprednostnili tých dodávateľov, ktorí berú ohľad na životné prostredie a prijímajú potrebné opatrenia a nástroje na minimalizáciu negatívnych dopadov svojej činnosti.

Manažérsky prístup v oblasti životného prostredia

Náš systém manažmentu znamená rozdelenie zodpovedností a pravidiel a procesy týkajúce sa implementácie environmentálnej politiky. Ako sme už spomenuli, VÚB banka nie je priamym znečisťovateľom životného prostredia, preto náš vzťah k nemu možno rozdeliť na

- nepriamy – dodržiavame medzinárodné a národné protokoly o ochrane životného prostredia
- podporujeme projekty s vysokou environmentálnou hodnotou (úvery)
- do systému poskytovania úverov sú jednoznačne zakomponované štandardy týkajúce sa životného prostredia. VÚB banka zásadne neposkytuje fi-

Materiály

Z podstaty našej podnikateľskej činnosti vyplýva, že nemáme priamy negatívny vplyv na životné prostredie, markantné je však používanie kancelárskeho papiera a jeho spotreba, podob-

ne ako spotreba tonerov do kopírokov a tlačiarň. Preto našich zamestnancov formou osvetvy aj interných oznamov vyzývame na šetrenie a nakupujeme bezchlórový papier (TCF) a ekologický papier.

Spotreba papiera (v kg)

2005	350 000
2006	335 000
2007	280 000

Z toho recyklovaný papier

2005	5 487 (1,6 % z celkového množstva spotrebovaného papiera)
2006	34 180 (10,2 % z celkového množstva spotrebovaného papiera)
2007	73 000 (26,1 % z celkového množstva spotrebovaného papiera)

Podiel recyklovaného papierového odpadu na celkovej spotrebe 2005 – 2007 (v kg)



Papier je nakupovaný podľa špecifikácie výrobcu tlačiarň. Používame recyklované obálky na výpisy z účtu pre klientov, ich počet dosahuje takmer 80 % z celkového počtu použitých obálok v roku 2007. Renovované materiály využívame najmä pri toneroch do tlačiarň, renovované tonery sa používajú vo vysokej miere, minimálne 85 % z celkového počtu tonerov.

Keďže 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.

Energie

S cieľom správať sa zodpovedne k životnému prostrediu sa usilujeme neustále znižovať spotrebu energií a dbáme na jej efektívne využívanie napríklad modernizáciou kancelárií, nákupom ekologicky šetrných výhrevných zariadení, vykurovacích, klimatizačných a osvetľovacích jednotiek alebo energeticky úsporných elektrospotrebičov vo všetkých kanceláriách a budovách našich pobočiek.

VÚB banka k svojmu fungovaniu potrebuje dva primárne zdroje energie:

- elektrickú energiu
- plyn

Ich spotreba sa v roku 2007 napriek rozšíreniu siete pobočiek o 2,6 % znížila, čo je výsledok konkrétnych racionalizačných opatrení a manažérskych prístupov.

Rok 2007:

▷ Elektrická energia	17 847 761 kWh = 64 252 GJ
▷ Plyn	1 623 525 m ³ = 54 940 GJ
Spolu:	119 192 GJ

Rok 2006:

▷ Elektrická energia	17 853 957 kWh = 64 274 GJ
▷ Plyn	1 718 591 m ³ = 58 157 GJ
Spolu:	122 431 GJ

K miernemu zníženiu spotreby elektrickej energie došlo aj napriek neustálym požiadavkám na dopĺňanie klimatizačných a vzduchotechnických zariadení. Nižšia spotreba plynu je pravdepodobne výrazne ovplyvnená počasím v konkrétnom regióne.

Elektrická energia je štandardne a v objeme 100 % nakupovaná od lokálnych dodávateľov, ktorými sú ZSE, VSE, SSE. Tieto spoločnosti garantujú, že minimálne 15 % nimi dodávanej energie je vyrábaných z obnoviteľných zdrojov. Pozn.: Dodávatelia elektrickej energie v Slovenskej republike musia v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 656/2004 o energetike a o zmene niektorých zákonov 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.

- Podiel primárnych zdrojov na výrobu elektrickej energie dodávanej našimi dodávateľmi bol v roku 2007 v priemere:

obnoviteľné (vodné, veterné)	15,38 %
uhlie	25,24 %

jadro	55,67 %
iné	3,71 %

Rovnako plyn je nakupovaný od lokálneho dodávateľa, ktorým je Slovenský plynárenský priemysel. Teplo je nakupované od rôznych väčších i menších lokálnych výrobcov tepelnej energie, preto uvedenie primárneho energetického zdroja nie je možné.

- Tepelná energia vo forme tepla

Rok 2007:	60 102 GJ
Rok 2006:	60 447 GJ

Úsporné opatrenia

Realizovali sme a v budúcnosti budeme realizovať rekonštrukcie nevhodných osvetľovacích sústav v pobočkách VÚB. Týmto opatrením podstatne znižujeme príkon potrebný na osvetlenie našich priestorov.

Zároveň modernizujeme klimatizačné zariadenia, zariadenia kotolní za efektívnejšie a osádzame moderné regulačné prvky s nasledujúcimi výsledkami za rok 2007:

1.

Na vybraných objektoch našej celoslovenskej siete pobočiek sme inštalovali regulátory komínového ťahu, ktoré majú zlepšiť termodynamické pomery v dymovodoch, aby dochádzalo k efektívnejšiemu spaľovaniu plynu. Vďaka tomu sa reálna úspora plynu pohybuje v rozmedzí 10 – 12 %.

Týmto opatrením sme ušetrili $102\,210\text{ m}^3 = 960\,774\text{ kWh} = 3\,459\text{ GJ}$

2.

V garážových priestoroch budovy ústredia v Bratislave sme inštalovali do rozvádzača osvetlenia tzv. LightEco zariadenie, ktoré znižuje menovité napätie pri minimálnom znížení svietivosti ihneď po naštartovaní žiarivkových svietidiel, čím sa znižuje príkon zo siete.

Týmto opatrením ušetríme ročne $18\,796\text{ kWh} = 68\text{ GJ}$ – v období od 10 – 12/2007 úspora predstavuje $4\,662\text{ kWh} = 17\text{ GJ}^*$

* počítané pri svietení 13 hod. denne a pri deklarovanej úspore na okruhu 25,3 %

3.

Vo vybraných regionálnych pobočkách sme súčasne osvetlenie, ktoré má výrazne vysoký príkon, nahradili úspornými alternatívami, kde okrem zníženia spotreby energie dochádza aj k efektu znižovania tepelnej záťaže priestoru, s čím súvisí znížená požiadavka na chladenie.

Týmto opatrením ušetríme ročne $27\,746\text{ kWh} = 99\text{ GJ}$ – v období od 8 – 12/2007 úspora predstavuje $10\,328\text{ kWh} = 20\text{ GJ}^*$

* vyčíslená ročná úspora je vzťahnutá na fakt, že svietidla svietia 5 hod. denne, 261 dní v roku

4.

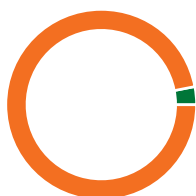
Vo viacerých objektoch sme rekonštruovali kotolne: pôvodné zastarané a nehospodárne kotly (s účinnosťou cca 70 %) sme vymenili za nové s vysokou účinnosťou (cca 93 %). Z toho vyplýva, že kotolne majú nižší príkon plynu a priestor je efektívnejšie vykurovaný.

Ročná úspora plynu je cca $6\,200\text{ m}^3 = 528\,280\text{ kWh} = 210\text{ GJ}$ (t. j. cca 8,2 %)

Celkovo ušetrená energia predstavuje cca 4 671 GJ.

Usporená energia

Celková spotreba 179 294 GJ



Usporená energia 4 671 GJ (3 %)

VÚB prevádzkuje sieť obchodných miest, ktoré sídlia v našich vlastných objektoch alebo v prenájatých priestoroch. Modernizácia je priebežná a uskutočňuje sa na základe určitých kritérií. Na rekonštrukciu vyberáme priestory, v ktorých perspektívne zostaneme sídliť a ktoré majú vysoký potenciál návratnosti.

Začiatkom roka sme v rámci ekologického vzdelávania pripravili pre všetkých zamestnancov VÚB interné oznámenie o hospodárnom využívaní elektrickej energie. Jednoduchým a názorným spôsobom boli zamestnanci informovaní, ako zodpovedne a efektívne využívať niektoré druhy zariadení, ktoré sa značne podieľajú na celkovej spotrebe energií. Pred letnou sezónou sme pripravili pokračovanie tejto osvetly, tentoraz zameranú na klimatizačné zariadenia. Zamestnancom bolo vysvetlené, ako ich efektívne využívať a ako môže každý jeden z nás ovplyvniť spotrebu elektrickej energie. Úsporu, ktorú samozrejme predpokladáme, však momentálne nedokážeme vyčíslit, pretože parametre, ktoré treba brať do úvahy, sú veľmi závislé od konkrétnych podmienok v danej lokalite Slovenska. Všeobecne však možno povedať, že ak sa bude priestor chladit o 1 °C menej ako zvyčajne, dokážeme ušetriť približne 10 % nákladov na elektrickú energiu.

Úsporu pri vypínaní PC po pracovnom čase sme počítali na modelovom príklade objektu v Bratislave. Zistili sme, že pokiaľ sa budú všetky PC vypínať po pracovnom čase, sme schopní ušetriť približne 180 000 kWh = 6 480 GJ v porovnaní so situáciou, keď sú všetky PC nonstop zapnuté. O tejto skutočnosti boli všetci zamestnanci VÚB a všetci ostatní nájomcovia v našich objektoch informovaní formou interného oznámenia.

V čo najvyššej možnej miere eliminujeme pracovné cesty kolegov v regiónoch. Ak je to možné a technické podmienky to dovoľujú, využijeme možnosti videokonferencie. Produkcia emisií CO₂ sa tým znižuje. Ich presnú hodnotu však momentálne nie je možné vyčíslit, pretože

nemáme vypracované postupy merania produkcie a znižovania CO₂.

VÚB banka využíva na prepravu všetkých spotrebných materiálov (napr. kancelárske potreby, tonery, tlačivá, darčekové predmety a i.) externú spoločnosť, ktorá zabezpečuje skladovanie a distribúciu na všetky obchodné miesta namiesto 20 – 50 dodávateľov, ktorí by v rámci celého Slovenska museli svoj dodávaný tovar distribuovať priamo na obchodné miesta.

Voda

Vodu nám do všetkých pobočiek po celom území Slovenskej republiky dodávajú lokálne vodárenské spoločnosti. Celková spotreba vody sa v pobočkách VÚB banky pohybuje ročne na úrovni 79 335 m³. Nie je možné objektívne posúdiť tento údaj, pretože v dôsledku absencie benchmarkových údajov porovnanie s inými subjektmi nie je možné. Chýbajú tiež údaje o celoslovenskom priemere. Preto sa dá len konštatovať, že VÚB banka nie je výrobný podnik, ktorý má spotrebu vody na samozrejme výraznejšej úrovni. Voda v našich budovách sa používa hlavne na osobnú hygienu a minimálne na prevádzku zariadení (vykurovacie, chladiace okruhy a pod.).

Priemerná spotreba vody na osobu sa na Slovensku pohybuje na úrovni 77 litrov/deň. Naša denná priemerná spotreba v roku 2007 bola 217 m³ = 217 000 l, čo pri počte približne 3 500 zamestnancov predstavuje cca 62 litrov/deň (teda pod celoslovenským priemerom).

V súčasnosti neinicujeme žiadne opatrenia, ktoré by viedli k znižovaniu spotreby vody, keďže sme presvedčení o jej efektívnom využívaní.

Spotreba vody (v m³)

2006	174 714
2007	163 252

Vodu neodoberáme priamo z vodného zdroja, ale od vodárenských spoločností, resp. od malých lokálnych dodávateľov. Nemáme informáciu o tom, že by sme v niektorom regióne Slovenska odoberali recyklovanú vodu. Údaje o vodných zdrojoch a používaní recyklovanej vody sme od našich dodávateľov doteraz nevyžadovali a nie sú zakotvené ani v podmienkach pri výbere dodávateľov.

Biodiverzita

Naše podnikateľské aktivity sa uskutočňujú v mestách a zaľudnených lokalitách, a preto indikátory týkajúce sa biodiverzity nie sú pre nás relevantné. VÚB nevlastní žiaden objekt ani nemá prenajatý priestor, ktorý by zasahoval alebo bol priamo umiestnený v chránenom území. Žiadna z aktivít ani činností VÚB výrazne ani čiastočne neovplyvňuje biodiverzitu, rovnako nevykonávame takú činnosť, ktorá by priamo narúšala životné prostredie, ani v významnej miere nespolupracujeme s tretími stranami, ktorých predmetom činnosti je ochrana alebo obnova chránených oblastí.

Pochopiteľne, usilujeme sa o ochranu životného prostredia, a to konkrétne poskytovaním úverov a pôžičiek firmám a mimovládny organizáciám, ktorých predmetom činnosti sú ekologické aktivity, a spravovaním účtov týchto organizácií. V zmysle nášho vzťahu ku komunite poskytujeme prostredníctvom Nadácie VÚB mimovládny organizáciám granty na projekty ochrany prírodného bohatstva Slovenska (projekty Mičinské travertíny – klenot neživej prírody Slovenska a Dolinou Porubského potoka).

Emisie

Keďže sme finančná a nie priemyselná inštitúcia, neprodukuje veľké množstvo škodlivých emisií, sme si však vedomí aj toho mála, čo môžeme sami ovplyvniť (používanie osobných automobilov, služobné cesty, logistika a pod.). Emisie z používania elektrickej energie zatiaľ

nemeriame ani na túto činnosť nezamestnávame samostatných špecialistov.

Údaj, ktorý nižšie uvádzame, eviduje (vypočítava) náš externý dodávateľ Remas Servis, s. r. o., ktorý nám poskytuje komplexné služby v starostlivosti o životné prostredie. Tento dodávateľ bol vybraný so zreteľom na jeho dlhodobé skúsenosti v environmentálnej oblasti. Zamestnanci tejto spoločnosti majú za sebou veľké množstvo odborných prác pre Ministerstvo životného prostredia SR, obce, združenia miest a obcí a iné subjekty štátnej správy i súkromného sektora. Zo svojho portfólia činností pre nás vykonávajú:

1. zhodnocovanie a zneškodňovanie nebezpečných odpadov mobilným zariadením, dekontaminačnými procesmi
2. odber, zneškodnenie a zhodnotenie ostatných odpadov vrátane stavebných
3. odber, zhodnotenie a zneškodnenie nebezpečných odpadov v rozsahu produkcie pôvodcu a držiteľa odpadov; pri sumarizovaní tejto správy sme si uvedomili aj potrebu vypracovania ekologického auditu a porovnania činnosti prevádzky so súčasne platnými právnymi predpismi v oblasti starostlivosti o ŽP
4. vypracovanie zámerov a správ – posudzovanie vplyvov na životné prostredie (EIA)

Emisie skleníkových plynov sú produkované našimi stacionárnymi malými, resp. strednými zdrojmi tepla (plynové kotly). Banka ako taká je veľmi malým producentom emisií (nie všade máme vlastný zdroj tepla, vo viacerých prípadoch nám teplo a teplú vodu dodávajú). Naša ročná produkcia emisií CO₂ z plynových kotlov bola v roku 2007 0,53884 t.

Pre zníženie produkcie škodlivých emisií robíme nasledujúce činnosti:

V spolupráci s naším externým dodávateľom pripravujeme energetické audity a po rozho-

dovacom procese odporúčania v nich realizujeme. Týkajú sa hlavne:

- rekonštrukcie kotolní a inštalovanie nových a efektívnejších kotlov
- inštalovanie regulátorov komínových ťahov, ktoré zlepšujú termodynamické vlastnosti kotlov, čo má za následok efektívnejšie spaľovanie plynu
- zateplovanie fasád a výmena starých okien, čo znižuje spotrebu tepelnej energie
- inštalovanie termostatických hlavíc, ktoré efektívnejšie regulujú teplotu priestoru
- spracovávanie energetických auditov budov a realizácia opatrení z nich vyplývajúcich
- inštalovanie moderných zariadení meraní a regulácie

Niektoré naše klimatizačné zariadenia obsahujú chladivo R22 obsahujúce chlór, avšak údaje o emisiách z takýchto látok nemáme. K výmene zariadení obsahujúcich chladivo R22 dôjde priebežne na základe ich technického stavu a rentabilnosti servisovania.

Nie je možné uviesť množstvo emisií vyprodukovaných služobnými autami, pretože tento údaj nebol v roku 2007 sledovaný. Z rovnakého dôvodu neuvádzame NO_x, SO_x a ďalšie signifikantné emisie do ovzdušia.

Odpad

Na separáciu odpadu máme vytvorený proces záväzný pre všetkých zamestnancov. Jeho znenie je prístupné na intranetovej stránke a pracovníci o ňom boli informovaní formou osobných e-mailov. Toto interné ustanovenie jasne rieši povinnosti všetkých zúčastnených.

Odvoz a následné odovzdanie separovaného odpadu na zhodnotenie zabezpečuje firma Johnson Controls International, s. r. o., a Zberné suroviny, a. s. Triediť odpad je povinnosťou všetkých zamestnancov VÚB banky. Vo všetkých našich priestoroch a pobočkách po celom Slovensku sa nachádzajú odpadkové koše a kontajnery na separovaný odpad.

Štandardom je triedenie odpadu na

- papierový (lepenka)
- bežný komunálny
- nebezpečný

Nebezpečný odpad kategorizujeme takto a v roku 2007 sme ho vyprodukovali v množstve:

- obaly obsahujúcu zvyšky NL – 390 kg (uloženie do zeme na skládku odpadu)
- tonery do tlačiarne – 169 kg (recyklácia alebo spätné získavanie organických látok)
- olovené batérie – 130 kg (recyklácia alebo spätné získavanie organických látok)
- vyradené žiarivky – 130 kg (recyklácia alebo spätné získavanie kovov/iných anorganických materiálov)

Množstvo vyprodukovaného komunálneho odpadu (v kg)

2006	3 140 800
2007	2 858 880
z toho:	
recyklovaný papier	59 251

(Toto číslo uvádza množstvo papierového odpadu, ktorý bol v banke použitý a následne vytriedený. To znamená, že papier nevyhadzujeme do bežného komunálneho odpadu.)

Celkové výdavky a investície na spracovanie a likvidáciu odpadu (bez bankovej a IT techniky)

- náklady na odvoz, odovzdanie a následné zhodnotenie separovaného odpadu
82 696,90 Sk bez DPH
- ďalšie náklady s tým spojené
13 713 Sk bez DPH
- externé služby súvisiace s environmentálnym manažmentom
378 300 Sk bez DPH

Za rok 2007 neevidujeme žiadnu väčšiu kontamináciu prostredia v okolí našich objektov. Keďže nie sme výrobným podnikom, nespôbili sme žiadne markantné znečistenie vody. Nie sme vlastníkom objektov, z ktorých by

splašky odchádzali do prostredia a ohrozovali biodiverzitu vodných nádrží.

Nie sme producentom veľkého množstva nebezpečného odpadu, a teda nie sme nútení riešiť otázku podľa indikátora EN 24.

Iniciatívy na zníženie environmentálnych vplyvov produktov a služieb

VÚB banka má v jednej zo svojich hlavných aktivít, ktorým je poskytovanie úverov, jednoznačne zakomponované štandardy týkajúce sa životného prostredia. Zásadne neposkytujeme finančné 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. Za takéto rizikové činnosti a oblasti podnikania z hľadiska životného prostredia pokladáme:

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

VÚB banka nie je výrobným podnikom a nepoužíva baliace materiály. V roku 2007 nebola VÚB banke zo strany úradov udelená žiadna pokuta v súvislosti so životným prostredím.

Zodpovednosť ku komunite

V našom ponímaní tvoria komunitu všetci obyvatelia Slovenska. V roku 2007 ich bolo 5 398 629 (počet obyvateľov SR v roku 2007).

My, VÚB banka ako inštitúcia, aj naši zamestnanci ako jednotlivci cítime zodpovednosť za spoločnosť, v ktorej podnikáme a žijeme. Máme záujem pomáhať komunite, kde žijú naši klienti, partneri a zamestnanci. Našu zodpovednosť v sociálnej oblasti uskutočňujeme nielen ako čistú charitu, ale vnímame ju najmä ako investíciu do spoločnosti. Hlavnými oblasťami našej podpory sú

- vzdelávanie
- záchrana a tvorba kultúrneho dedičstva
- filantropia

V týchto oblastiach sa angažuje VÚB banka samotná a aj prostredníctvom svojej dcérskej spoločnosti založenej s cieľom pomáhať komunite, ktorou je Nadácia VÚB. VÚB banka svoje filantropické aktivity rozvíja systematicky a finančne podporuje svoju nadáciu rôznymi spôsobmi:

- priamymi finančnými darmi – v roku 2007 to bola suma 19 211 328 Sk (spolu s príspevkom od materskej banky Intesa Sanpaolo)
- venovaním 2 % z daní z príjmov (umožňuje to legislatíva Slovenskej republiky) – v roku 2007 to bola suma 3 580 772 Sk
- personálne
- materiálne a administratívne
- know-how
- poskytovaním služieb svojich dodávateľov

Nadácia VÚB je, pochopiteľne, 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 o zodpovednom podnikaní VÚB banky. Všetky aktivity Nadácie VÚB v roku 2007 sú podrobne prezentované vo Výročnej správe Nadácie VÚB zverejnenej na stránke www.nadaciavub.sk.

Manažérsky prístup

Naše investície do komunity delíme

a) podľa typu na pomoc

- finančnú
- nefinančnú
- inú, resp. kombinovanú

b) podľa motivácie na

- filantropiu
- charitu
- iný druh pomoci a konkrétnych aktivít a projektov

Pod finančnou pomocou rozumieme

- sponzorstvo
- finančné dary
- zamestnanecké granty (poskytované najmä prostredníctvom Nadácie VÚB)

Nefinančnú pomoc chápeme a realizujeme ako

- dobrovoľníctvo zamestnancov
- zapojenie zamestnancov do komunitného života
- darovanie vyradeného nábytku a počítačovej techniky

Pod pojmom iný, kombinovaný druh pomoci rozumieme

- rozličné druhy spolupráce s chránenými dielňami
- bezplatné konzultácie a odborné poradenstvo
- prednáškovú a inú odbornú pomoc verejnosti

Prínos pre spoločnosť je však možné vnímať aj z ekonomického hľadiska. V roku 2007 to bolo:

- 2 242,7 milióna Sk zaplatených na mzdách zamestnancom
- 2 184,9 milióna Sk zaplatených za nákup tovarov a služieb
- viac ako 629 miliónov Sk zaplatených v investíciách do rozvoja spoločnosti

Interná politika, pracovné postupy a kompetencie

Pojem pomoc je veľmi široký. Rovnako široké sú aj oblasti nášho života a existencie spoločnosti, ktoré pomoc potrebujú. Ešte širší je počet subjektov a konkrétnych ľudí, ktorí pomoc žiadajú. Bohužiaľ, nie je možné uspokojiť všetkých, a preto bolo aj v tejto oblasti našej činnosti potrebné presne stanoviť sponzorskú politiku, vymedziť oblasti podpory, definovať princípy pomoci, nastaviť jasné pravidlá a vytvoriť schvaľovací, administratívny a kontrolný systém.

VÚB banka sa rozhodla pre podporu týchto oblastí:

- vzdelávanie
- záchrana a tvorba kultúrneho dedičstva (s orientáciou na výtvarné umenie)
- charita so zameraním na
 - o onkologických pacientov
 - o hendikepovaných spoluobčanov
 - o chránené dielne
 - o náhradné rodiny

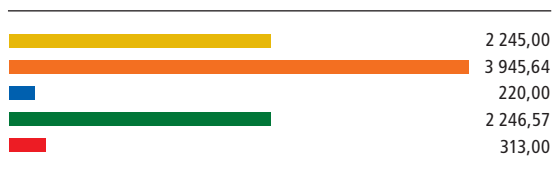
Do aktivít týkajúcich sa pomoci komunite sú zapojené najmä tieto odbory:

- Korporátna a marketingová komunikácia (kompetenčne spadá priamo pod generálneho riaditeľa); z tohto odboru išlo v roku 2007 najmä o činnosť oddelení internej komunikácie a elektronických médií a tlačového oddelenia
- Ľudské zdroje

Je dobré nezištne pomáhať, ale rovnako dobré je aj vedieť, či bola naša pomoc účinná alebo či sme boli „spravodliví“ z pohľadu regionálneho rozdelenia našej pomoci. Preto je nesmierne dôležitou zložkou meranie. Pod týmto pojmom nechápeme obyčajný „finančný sumár“, ale systém merania, ktorý nám poskytuje komplexný a detailný obraz o poskytnutej pomoci a aktivitách, a následne nám pomáha lepšie plánovať, prípadne meniť stratégiu. Meranie realizujeme podľa:

- medzinárodnej metodiky Štandard komunitné investovanie, za ktorej uplatnenie sme v roku 2007 už po druhýkrát získali certifikát. Metodika vznikla vo Veľkej Británii, kde je známa pod názvom London Benchmarking Group a používa sa od roku 1994
- interných smerníc skupiny Intesa Sanpaolo

Sponzorstvo a dary podľa oblastí
(v tis. Sk)



- ☒ Kultúra a umenie
- ☒ Charita
- ☒ Vzdelávanie
- ☒ Regionálne voľnočasové aktivity
- ☒ Iné

Naša pomoc konkrétne

Firemné darcovstvo

VÚB banka a jej materská Intesa Sanpaolo v roku 2007 poskytli Nadácii VÚB priame finančné dary v celkovej sume 19 211 328 Sk. Časť týchto finančných prostriedkov venovala Nadácia VÚB na podporu vzdelávania, konkrétne na zahraničné stredoškolské štipendiá pre deti svojich zamestnancov a na dary pre zdravotnícke zariadenia, ktoré sa venujú onkologickým pacientom (Národný onkologický ústav, OZ Združenie detí s druhou šancou pri Transplantačnej jednotke kostnej drene DFNSP v Bratislave a detský hospic Plamienok). Spolu Nadácia VÚB pridělila v roku 2007 granty vo výške 11 458 530 Sk, prijímateľmi pomoci bolo 42 organizácií, medzi ktorými boli zdravotnícke zariadenia, vzdelávacie inštitúcie a školy, neziskové organizácie, domovy sociálnych služieb, chránené dielne, rôzne mimovládne organizácie a miestna samospráva. V zmysle interných pravidiel VÚB banka neposkytuje finančné a nefinančné príspevky politickým stranám a nezvýhodňuje ani neznevýhodňuje politicky exponované osoby vzhľadom na ich štatút pred ostatnými klientmi.

Sponzorstvo

V oblasti sponzoringu VÚB banka podporuje projekty v identických oblastiach, na ktoré sa zameriava aj Nadácia VÚB, s cieľom dosiahnuť synergického efektu. Ide o oblasti vzdelávania, kultúry, charity a voľnočasových aktivít. V roku 2007 VÚB banka podporila 63 subjektov sponzorskými darmi vo výške viac ako 9 mil. Sk. Medzi najväčšie projekty, ktoré VÚB banka v roku 2007 podporila, patrili koncert orchestra BBC filharmónie, ktorý sa na Slovensku predstavil pod taktovkou dirigenta Gianandrea Nosedu. Slovenské koncertné publikum malo možnosť vidieť tento svetoznámy orchester po prvýkrát počas jediného koncertu na pôde Slovenskej filharmónie.

VÚB banka sponzorovala tiež letný futbalový tábor pre deti AC Milan Junior Camp. Tábor organizuje futbalový veľkoklub AC Milan, ktorý dáva príležitosť malým deťom i juniorom zdokonaľiť svoje futbalové zručnosti pod vedením skúsených trénerov z Talianska. Tri najtalentovanejšie deti mali následne možnosť vycestovať na sústredenie priamo do Milána, kde trénovali na legendárnom domovskom štadióne klubu AC Milan San Siro. Naše sponzorstvo smerovalo aj do rozličných nadácií, zväzov a profesionálnych združení. Podporili sme napríklad súťaž Podnikateľka roka zameranú na podporu podnikania žien na Slovensku.

Nefinančné dary a pomoc

VÚB banka darovala v roku 2007 vyradených 463 IT zariadení žiadateľom, medzi ktorých patrili predovšetkým nemocnice, zdravotnícke zariadenia, neziskové organizácie a školy. Tieto vyradené zariadenia (väčšinou ide o počítače) sú stále prevádzkyschopné, preto ich banka venuje žiadateľom, ktorí ich ďalej využívajú. Okrem počítačov VÚB banka venovala niekoľkým organizáciám aj použitý kancelársky nábytok.

VÚB banka dlhoročne aktívne spolupracuje s vysokými školami prevažne ekonomického a technického zamerania v rámci celého Slovenska. Zamestnanci VÚB banky venujú svoj čas a know-how študentom jednotlivých vysokých škôl, ktorým poskytujú:

- konzultačnú činnosť pri tvorbe diplomovej a ročníkovej práce
- odborné tematické prednášky na univerzitnej pôde
- riešenie konkrétnych projektov VÚB

VÚB IT award 2007

Súťaž VÚB IT award je ďalším z krokov, ktorými sa VÚB banka snaží hľadať a podporovať talentovaných vysokoškolákov. V roku 2006 usporiadala banka súťaž určenú pre študentov ekonomického zamerania. Mladí študenti v nej riešili celé spektrum úloh z bankovej oblasti. Štyria najlepší boli zaradení do Trainee progra-

mu banky a dnes vo VÚB pracujú. V roku 2007 sme na tento projekt nadviazali a pre študentov technického zamerania sme odštartovali novú súťaž zameranú na IT. Študenti vysokých škôl prevažne technického zamerania mohli riešiť dve zo zadaných úloh zameraných na bezpečnosť IT a credit scoring. Víťazi súťaže si odniesli finančné odmeny.

Spolupráca s chránenými dielňami

VÚB banka cielene podporuje fungovanie chránených dielní kúpou ich produktov a služieb. V roku 2007 sme od chránených dielní nakupovali:

- výrobky – darčkové predmety, textilie (tričká), vianočné darčeky pre zamestnancov (chránená dielňa Manna) a darčeky pri príležitosti MDD pre deti zamestnancov (chránená dielňa Manna)
- služby
- v spolupráci s chránenou dielňou Alius už tretí rok vydávame interný firemný časopis Svet VÚB v ročnom náklade 350 000 kusov
- cateringové služby na tlačové konferencie

Spolupráca s neziskovým sektorom

Rok 2007 sa niesol v znamení najvýznamnejšieho charitatívneho projektu VÚB banky – uvedenia charitatívnych platobných kariet Dobrý Anjel (viac v časti Zodpovednosť ku klientom).

Uvedomujeme si, že spoločensky zodpovedná firma môže ovplyvniť prostredie nielen v krajine, kde podniká, ale dosah jej činov môže byť aj za hranicami. V roku 2007 sa VÚB banka po prvý raz zapojila do medzinárodného projektu solidarity VIVA Network International, ktorý pomáha ohrozeným deťom vo viac ako 40 krajinách sveta.

VÚB banka spolupracuje s viacerými neziskovými organizáciami, ktoré podporuje pri organizovaní finančných zbierok na charitatívne účely. Niektorým z nich boli odpustené poplatky za spracovanie zbierky.

Zapojenie zamestnancov do života v komunite

VÚB banka sa stala v roku 2007 jednou zo zakladajúcich spoločností pracovnej skupiny ENGAGE v rámci združenia Business Leaders Forum. ENGAGE je medzinárodná sieť známych a spoločensky zodpovedných firiem, ktoré rozvíjajú rôzne formy zapájania vlastných zamestnancov do dobrovoľných a verejnoprospešných aktivít a delia sa o svoje skúsenosti. Prvou významnou aktivitou na poli firemného dobrovoľníctva slovenskej skupiny ENGAGE bolo podujatie Naša Bratislava, ku ktorému sa pripojila aj VÚB banka. V dňoch 28. a 29. septembra 2007 pracovali firemní dobrovoľníci pre komunitu v Bratislave a pomáhali rôznym neziskovým organizáciám a školám. VÚB banka prispela finančne na komunikáciu tohto podujatia, na vytvorenie loga, dizajn manuálu a internetovej stránky.

Ďalším zo spôsobov zapojenia zamestnancov VÚB do komunity bola aj motivácia k individuálnej filantropii. V marci 2007 sme uskutočnili internú kampaň pre zamestnancov prostredníctvom interných komunikačných kanálov (intranet, časopis) na tému darovania 2 % z daní fyzických osôb a individuálneho darovstva. Na záver roka sa medzi zamestnancami uskutočnila finančná zbierka, z ktorej výťažok v sume 37 310 Sk bol použitý na nákup učebníc a knižiek pre deti z náhradných rodín z projektu Všetci sú doma, ktorý dlhoročne podporuje Nadácia VÚB.

Zamestnanci VÚB banky prejavili tiež solidaritu s rodinami, v ktorých niektorý z členov trpí na onkologické ochorenie, keď si mnohí aktivovali charitatívnu kartu Dobrý Anjel hneď po jej uvedení do ponuky produktov.

Zamestnanci VÚB banky každoročne bezplatne venujú krv, odbery sa uskutočňujú priamo v priestoroch centrál banky v spolupráci s mobilnou jednotkou Národnej transfúznej stanice. V roku 2007 sa do tejto dobročinnnej aktivity zapojilo 45 zamestnancov.

Najvýznamnejšie komunitné projekty v roku 2007

Maľba

Po vzore svojej materskej banky sa VÚB profiluje aj ako podporovateľ umenia. V spolupráci so svojou nadáciou v roku 2007 zorganizovala súťaž Maľba – Cena Nadácie VÚB za maliarske dielo pre mladých umelcov. Takáto súťaž je v slovenskom prostredí jedinečná a za krátky čas svojej existencie si získala vysoký kredit u odborníkov a širokej verejnosti. Súťaž okrem priamej finančnej podpory umelcov pomáha aj pri propagácii súčasného výtvarného umenia. Z marketingového rozpočtu banky bola financovaná okrem iného aj organizácia súťaže Maľba, katalóg k výstave finalistov súťaže a vytvorenie virtuálnej galérie na prezentáciu súčasného výtvarného umenia na www.nadaciavub.sk.

Keďže cieľom súťaže je okrem iného predstaviť mladých umelcov širokej verejnosti, VÚB banka sa rozhodla dosiahnuť tento cieľ aj netradičnými spôsobmi. Napríklad na firemné vianočné a novoročné pozdravy v tlačenej aj elektronickej forme použila motív jedného z diel finalistov súťaže. Koncom roku 2007 VÚB banka začala prípravu na vydanie novej edície platobných kariet s grafickým vizuálom, na ktorých sa objavia motívy z originálnych obrazov mladých výtvarníkov z prvých dvoch ročníkov súťaže Maľba.

Bezpečná cesta do školy

Projekt je zameraný na najohrozenejšiu skupinu vystavenú cestnej premávke – deti. Základným cieľom je prevencia dopravnej nehodovosti školopovinných detí. Projekt prináša komplexné a najmä nadštandardné riešenia v dopravnom značení pri vybraných školách a zároveň vhodne zvolenými prostriedkami publicity (prednášky, rozhovory, reportáže)

upozorňuje na problém. Teda je to projekt zameraný na prevenciu, ktorej však predchádza čiastková náprava, ktorá je v našich silách. Pretože „každý zachránený život dieťaťa za to stojí“.

Vďaka projektu sa v roku 2007 podarilo vo východnom regióne Slovenska nadštandardne zmodernizovať 11 križovatiek, 47 križovatiek alebo rizikových komunikácií v blízkosti ZŠ, vybaviť ich špeciálnymi informačnými tabuľkami zo všetkých smerov prízjazdu, otvoriť celospoločenskú diskusiu na regionálnej a následne na celoštátnej úrovni, a tým upozorniť na problém, ktorého komplexné a celoštátne riešenie je v kompetencii štátnych orgánov a orgánov miestnej samosprávy, či už adekvátnymi finančnými prostriedkami zo štátneho rozpočtu a komunálnej sféry, alebo prevenciou a výukou.

Zamestnanecké granty

V snahe zapojiť zamestnancov VÚB do aktivít prospešných pre komunitu a podporovať ich dobrovoľníctvo sme v spolupráci s Nadáciou VÚB vytvorili dva zamestnanecké grantové programy.

- V grantovom programe Poklady môjho srdca môžu zamestnanci získať finančnú podporu na záchranu objektov kultúrneho a prírodného dedičstva. Ide o menšie projekty regionálneho charakteru, ktoré navrhujú zamestnanci banky a sú kultúrnymi, umeleckými a prírodnými pokladmi našej krajiny, majú miesto v ich srdci a pre celé Slovensko sú pokladom, ktorý si zaslúži pozornosť a pomoc. Cieľom projektov je rekonštrukcia drobných kultúrnych a prírodných pamiatok, reštaurovanie drobných umeleckých objektov/artefaktov, obnova turistického chodníka, parku a pod. Projekty zamestnanci podávajú v spolupráci s neziskovým sektorom a samosprávami.
- V druhom type zamestnaneckého programu môžu zamestnanci podávať projekty vzdelávacieho alebo charitatívneho charakteru. Podmienkou pridelenia grantu je aktívna účasť zamestnanca na realizácii projektu formou dobrovoľníctva. Projekty zamestnanci podávajú v spolupráci s mimovládnyimi orga-

nizáciami alebo miestnou samosprávou. Je to spôsob, ako podporiť nápady a projekty, ktoré zamestnanci VÚB banky považujú za zmysluplné a užitočné: spolu riešia nejaký problém v komunite, podporujú verejnoprospešné aktivity alebo občianske združenie, v ktorom sa zamestnanci angažujú.

Zamestnanecké grantové programy si hneď získali obľúbenosť. Naši pracovníci v roku 2007 prihlásili spolu 122 projektov a získali podporu v hodnote 1 614 050 Sk. V hodnotiacich komisiách majú okrem odborníkov z daných oblastí vždy zastúpenie aj samotní zamestnanci banky (pracujúci na manažérskych aj nemanadžérskych pozíciách).

Tabuľka indikátorov GRI

Zverejnenie profilu

Opis	GRI	Úplnosť informácie	Strana
Stratégia a analýza			
Vyhlásenie najvyššieho manažéra organizácie	1.1	√	2
Popis kľúčových vplyvov, rizík a príležitostí	1.2	√	3
Profil organizácie			
Názov organizácie	2.1	√	13 – 25
Najdôležitejšie druhy tovaru, produktov a/alebo služieb	2.2	√	13 – 25
Riadiaca štruktúra organizácie vrátane hlavných divízií, prevádzok, dcérskych spoločností a konzorcií	2.3	√	16 – 17
Sídlo vedenia organizácie	2.4	√	13 – 25
Počet krajín a názvy krajín, kde sa vykonáva hlavná činnosť alebo je táto činnosť špecificky spojená s úlohami udržateľného rozvoja uvedenými v správe	2.5	√	13 – 25
Druh vlastníctva a právna forma	2.6	√	13 – 25
Trhy (vrátane geografickej špecifikácie, zásobované sektory a typy zákazníkov/užívateľov)	2.7	√	13 – 25 26 – 27
Veľkosť reportujúcej organizácie	2.8	√	13 – 25
Signifikantné zmeny počas reportovaného obdobia ohľadom veľkosti, štruktúry a vlastníctva	2.9	√	13 – 25
Ocenenia získané v reportovanom období	2.10	√	25
Parametre správy			
Reportované obdobie	3.1	√	4 – 6
Dátum vydania poslednej správy	3.2	√	4 – 6
Cyklus reportovania	3.3	√	4 – 6
Kontaktná osoba pre prípadné otázky	3.4	√	4 – 6
Proces definovania obsahu správy vrátane určenia relevantnosti; určenia prioritných tém správy a identifikovanie zainteresovaných subjektov, ktoré by mali používať správu	3.5	√	4 – 6

Rozsah správy (napr. krajiny, divízie, dcérske spoločnosti, prenajaté zariadenia, konzorciá, dodávatelia)	3.6	√	4 – 6
Stanovte akékoľvek špecifické obmedzenia obsahu a rozsahu správy	3.7	√	4 – 6
Podklady na reportovanie o konzorciách, dcérskych spoločnostiach, prenajatých zariadeniach, outsourcovaných činnostiach a ďalších subjektoch, ktoré významne ovplyvňujú porovnanie jednotlivých období a/alebo medzi organizáciami	3.8	√	4 – 6
Techniky hodnotenia údajov a základov pre výpočty	3.9	√	4 – 6
Vysvetlenie vplyvu akejkoľvek zmeny informácie poskytnutej v predchádzajúcich správach a dôvody na zmenu informácie	3.10	√	4 – 6
Signifikantné zmeny z predchádzajúceho reportovaného obdobia v rozsahu, vymedzení alebo metódach merania aplikovaných v tejto správe	3.11	√	4 – 6
Tabuľka indikátorov a manažérskeho prístupu	3.12	√	73 – 82
Výrok externého overovateľa	3.13	√	83
Riadenie, záväzky a spolupráca			
Štruktúra správneho orgánu organizácie vrátane výborov pod najvyšším správnym orgánom, ktorý je zodpovedný za špecifické úlohy, ako napríklad určovanie stratégie alebo organizačného prehľadu	4.1	√	16 – 17 19
Označte, či je predseda najvyššieho správneho orgánu zároveň výkonný riaditeľ	4.2	√	18
Organizácie, ktoré majú jednotnú štruktúru riadiacich orgánov, uvedú počet členov najvyšších nezávislých riadiacich orgánov a/alebo počet členov bez výkonnej právomoci	4.3	√	18 – 19
Mechanizmy poskytovania odporúčaní alebo názorov akcionármi a zamestnancami pre najvyššie riadiace orgány	4.4	√	18 – 19
Prepojenie medzi kompenzáciou členov najvyššieho správneho orgánu, manažérov na seniorských pozíciách a výkonných riaditeľov (vrátane odchodného) a výkonnosťou organizácie (vrátane výkonnosti v oblasti sociálnej a environmentálnej)	4.5.	√	18 – 19
Procesy určené pre najvyšší správny orgán, ktoré zabránia vzniku konfliktu záujmov	4.6.	√	18 – 19

Proces na určenie kvalifikácie a odborných znalostí členov najvyššieho správneho orgánu, aby sa stratégia organizácie realizovala v súlade s ekonomickými, environmentálnymi a sociálnymi témami	4.7	√	18 – 19
Interne spracované vyhlásenia o misii, hodnotách, zásadách správania firmy a princípoch relevantných k výkonnosti v ekonomickej, environmentálnej a sociálnej oblasti a stav ich implementácie	4.8	√	20 – 24
Procedúry najvyššieho správneho orgánu na kontrolu identifikácie organizácie a manažmentu ekonomickej, environmentálnej a sociálnej výkonnosti vrátane relevantných rizík a prínosov, dodržiavania medzinárodne dohodnutých štandardov, zásad správania firmy a princípov	4.9	√	11 – 12
Procesy vyhodnocovania vlastnej výkonnosti najvyššieho správneho orgánu, najmä s ohľadom na ekonomickú, environmentálnu a sociálnu výkonnosť	4.10	√	18 – 19
Vysvetlenie, či a ako organizácia aplikuje preventívny prístup alebo princíp	4.11	√	21 – 24
Externe vypracované ekonomické, environmentálne a sociálne stanovky, princípy alebo iné iniciatívy, s ktorými organizácia súhlasí alebo sa k nim hlási	4.12	√	21 – 24
Členstvo v asociáciách (napr. priemyselné asociácie) a/alebo v národných/medzinárodných organizáciách	4.13	√	20
Zoznam skupín zainteresovaných subjektov spolupracujúcich s organizáciou	4.14	√	4 20
Základy identifikácie a výberu zainteresovaných subjektov na spoluprácu	4.15	√	3 – 4
Prístupy k spolupráci so zainteresovanými subjektmi vrátane frekvencie spolupráce podľa typu a podľa skupiny zainteresovaných subjektov	4.16	√	3 – 4
Kľúčové témy a záujmy, ktoré sa objavili pri spolupráci zainteresovaných subjektov a ako organizácia odpovedala na tieto kľúčové témy a záujmy vrátane svojho reportingu	4.17	√	2 – 12

Zverejnenie manažérskeho prístupu

	Strana	Referencie
Ekonomika		
Ekonomická výkonnosť	13 52 – 55	Výročná správa 2007 www.vub.sk
Prítomnosť na trhu	14, 15 26 – 30	Výročná správa 2007 www.vub.sk
Nepriame ekonomické vplyvy	67 – 71	Výročná správa Nadácie VÚB www.nadaciavub.sk
Životné prostredie		
Materiály	60	
Energia	61 – 62	
Voda	63	
Biodiverzita	64	
Emisie, splašky a odpady	65	
Produkty a služby	66	
Súlady s legislatívou	66	
Preprava	65	
Spoločnosť		
Pracovné postupy a podmienky		
Zamestnanie	41 – 51	
Vzťahy pracovníci/manažment	41 – 51	
Bezpečnosť a ochrana pri práci	41 – 51	
Školenia a vzdelávanie	41 – 51	
Diverzita a rovnosť príležitostí	41 – 51	
Ľudské práva		
Investičné a nákupné procesy	56 – 57	
Zákaz diskriminácie	51	

Sloboda združovania	51	
Detská práca	56 – 57	
Vynútená a povinná práca	57	
Práva pôvodných obyvateľov	51	
Produktová zodpovednosť		
Zdravie a bezpečnosť klientov	21 – 23, 35 – 36	Etický kódex pre zavedenie eura Európska dohoda o predzmluvných informáciách Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa
Označovanie produktov a služieb	21, 20, 29 – 32	Etický kódex pre úvery na bývanie
Marketingová komunikácia	21, 35 – 36	Etický kódex reklamnej praxe
Súkromie zákazníka	21, 35	
Súlad s legislatívou	22, 36	
Spoločnosť		
Komunita	67 – 71	
Korupcia	48 – 49	
Verejná politika	68	
Protikonkurenčné správanie	22	
Súlad s legislatívou	22	

Zverejnenie indikátorov výkonnosti

Aspekt	Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana
Ekonomika				
Ekonomická výkonnosť	EC1. Priama vytvorená a rozdelená ekonomická hodnota vrátane tržieb, prevádzkových nákladov kompenzácií pre zamestnancov, darov a iných komunitných investícií, odloženého zisku a platieb poskytovateľom kapitálu a štátu.	X	√	13 – 15 52 – 55 67 – 72
Prítomnosť na trhu	EC6. Politika, praktiky a pomer výdavkov u miestnych dodávateľov na významných miestach prevádzky.	X	√	56
Nepriame ekonomické vplyvy	EC8. Vývoj a vplyv investícií do infraštruktúry a služieb poskytnutých primárne pre verejný prospech prostredníctvom komerčných, neziskových alebo benefičných akcií.	X	√	67 – 72
Životné prostredie				
Materiály	EN1. Použitie materiály s uvedením ich hmotnosti alebo objemu.	X	√	60
	EN2. Percento použitých recyklovaných vstupných materiálov.	X	√	60
Energia	EN3. Spotreba priamej energie s uvedením primárneho energetického zdroja.	X	√	61
	EN4. Spotreba nepriamej energie s uvedením primárneho energetického zdroja.	X	√	61
	EN5. Ušetrená energia v dôsledku zvýšenej úspory a zlepšenia efektivity.		√	61 – 62
Voda	EN8. Celkový objem odobranej vody s uvedením zdroja.	X	√	63
Biodiverzita	EN11. Lokalita a veľkosť vlastnenej, prenajatej alebo spravovanej pôdy, ktorá sa nachádza alebo je blízko pri chránených územiach a územiach, ktoré nie sú chránené, ale sa vyznačujú vysokou biodiverzitou.	X	√	64

	EN12. Popis významných vplyvov aktivít, produktov a služieb na biodiverzitu v chránených územiach a územiach mimo chránených území s vysokou biodiverzitou	X	√	64
Emisie, splašky a odpady	EN16. Celkové priame a nepriame emisie skleníkových plynov s uvedením ich hmotnosti.	X	√	64 – 65
	EN17. Ďalšie relevantné nepriame emisie skleníkových plynov s uvedením ich hmotnosti.	X	√	65
	EN19. Emisie látok poškodzujúcich ozónovú vrstvu s uvedením ich hmotnosti.	X	√	65
	EN20. NO _x , SO _x a ďalšie významné emisie do ovzdušia s uvedením ich typu a hmotnosti.	X	√	65
	EN22. Celková hmotnosť odpadu s uvedením typu a metódy likvidácie.	X	√	65
	EN23. Celkový počet a rozsah významných kontaminácií.	X	√	65
	EN24. Hmotnosť transportovaného, importovaného, exportovaného alebo spracovaného nebezpečného odpadu charakterizovaného podľa Bazilejského dohovoru, príloha I, II, III a VIII a percento medzinárodne transportovaného odpadu.		√	66
Produkty a služby	EN26. Iniciatívy na zníženie environmentálnych vplyvov produktov a služieb, rozsah zníženia vplyvu.	X	√	66
Súlad s legislatívou	EN28. Peňažná hodnota závažných pokút a celkový počet nepeňažných pokút za nedodržiavanie zákonov a nariadení, ktoré sa týkajú životného prostredia.	X	√	66
Celkovo	EN30. Celkové výdavky a investície na environmentálnu ochranu podľa typu.		√	65
Pracovné postupy a podmienky zamestnania	LA1. Celková pracovná sila podľa typu zamestnania, pracovnej zmluvy a regiónu.	X	√	42

	LA3. Benefity poskytované zamestnancom na plný pracovný úväzok, ktoré nie sú poskytované zamestnancom na dočasný alebo vedľajší úväzok, podľa hlavných prevádzok.		√	46 – 47
Vzťahy pracovníci/manažment	LA4. Percento zamestnancov, ktorých sa týka kolektívna zmluva.	X	√	51
	LA5. Minimálna(e) doba(y) oznamovania týkajúca sa významných prevádzkových zmien vrátane toho, či je špecifikovaná v kolektívnej zmluve.	X	√	49
Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci	LA7. Množstvo úrazov a chorôb z povolania, stratených a vynechaných dní a počet úmrtí ako následok vplyvu práce podľa regiónov.	X	√	50
	LA8. Vzdelávanie, školenia, poradenstvo, programy prevencie a kontroly rizika, týkajúce sa vážnych ochorení, ktoré sú vhodné pre pracovníkov, ich rodiny alebo členov komunity.	X	√	49 – 50
Školenia a vzdelávanie	LA10. Priemerný počet hodín školení počas roka na jedného zamestnanca, podľa kategórie zamestnancov.	X	√	45
Ludské práva	HR2. Percento dôležitých dodávateľov a kontraktorov, ktorí prešli kontrolou dodržiavania ľudských práv, a realizované opatrenia.	X	√	57
Sloboda združovania a kolektívneho vyjednávania	HR5. Identifikované činnosti, pri ktorých je ohrozené právo na slobodu združovania a kolektívneho vyjednávania, a realizované opatrenia na podporu týchto práv.	X	√	51

Vynútená a povinná práca	HR7. Identifikované činnosti, pri ktorých je výrazné riziko výskytu vynútenej alebo povinnej práce, a realizované opatrenia na podporu eliminácie vynútenej alebo povinnej práce.	X	√	57
Práva pôvodných obyvateľov	HR9. Celkový počet prípadov porušenia práv týkajúcich sa pôvodných obyvateľov a realizované opatrenia.		√	51
Zodpovednosť za produkty				
Označovanie produktov a služieb	PR5. Postupy týkajúce sa spokojnosti zákazníka vrátane výsledkov prieskumov, ktoré hodnotia spokojnosť zákazníka.		√	30 – 33
Marketingová komunikácia	PR6. Programy dodržiavania zákonov, štandardov a dobrovoľných záväzkov vo vzťahu k marketingovej komunikácii vrátane reklamy, podpory predaja a sponzorstva.	X	√	35 – 36
Súlad s legislatívou	PR9. Peňažná hodnota závažných pokút za nedodržanie zákonov a nariadení týkajúcich sa obstarania a používania produktov a služieb.	X	√	56
Spoločnosť Komunita				
	SO1. Podstata, rozsah a efektívnosť akýchkoľvek programov a postupov, ktoré vyhodnocujú a riadia vplyvy činnosti v komunitách v čase začatia prevádzky, jej pokračovania a ukončenia.	X	√	67
Korupcia				
	SO2. Percento a celkový počet obchodných jednotiek, ktoré boli analyzované z hľadiska rizika korupcie.	X	√	48 – 49
	SO3. Percento zamestnancov školených o protikorupčnej politike a zásadách organizácie.	X	√	48
	SO4. Prijaté opatrenia proti prípadom korupcie.	X	√	48 – 49

	SO6. Celková hodnota finančných a nefinančných príspevkov politickým stranám, politikom a podobným inštitúciám, podľa krajín.		√	69
Protikonkurenčné správanie	SO7. Celkový počet súdnych žalôb v dôsledku protikonkurenčného a protitrustového správania, monopolných praktík a ich výsledky.		√	22
Súlad s legislatívou	SO8. Peňažná hodnota významných pokút a celkový počet nepeňažných pokút za nedodržiavanie zákonov a nariadení.	X	√	22



grösslingová 59, 811 09 Bratislava, Slovakia
 phone: +421 2 5710 8111, fax: +421 2 5710 8125
 e-mail: pontis@pontisfoundation.sk, www.pontisfoundation.sk

Stanovisko k Správe o zodpovednom podnikaní Všeobecnej úverovej banky, a.s.


Správa o zodpovednom podnikaní (Správa), vydaná Všeobecnou úverovou bankou, a.s. (VÚB banka), systematicky a detailne opisuje dopad jej aktivít z pohľadu trvalo udržateľného rozvoja. Správu pripravil manažment VÚB banky, ktorý je zodpovedný za jej obsah. Našou úlohou bolo vyškoliť pracovníkov Skupiny pre zodpovedné podnikanie VÚB banky v problematike reportovania zodpovedného podnikania a smerniciach Global Reporting Initiative (GRI smernice), poskytovať konzultácie v procese prípravy reportu a skontrolovať aplikačnú úroveň reportu podľa GRI smerníc.

Podľa nášho názoru, Správa pravdivo a vyvážene informuje o podnikaní VÚB banky v roku 2007. Čitateľom podáva zrozumiteľné informácie o dopade jej podnikania, reaguje na témy, ktoré sú pre banku a jej stakeholderov kľúčové.

Správa predstavuje výrazný krok vpred v reportovaní VÚB banky, nakoľko je prvýkrát pripravovaná podľa medzinárodne uznávaných smerníc GRI (verzia G3). Štruktúra a obsah Správy a jej indikátorov vyhovuje smerniciam GRI a je pripravovaná v súlade s princípmi GRI. Správa zahŕňa všetky GRI G3 indikátory výkonnosti, ktoré boli relevantné v oblasti podnikania VÚB banky. Podľa názoru Nadácie Pontis, ktorá je organizačným stakeholderom GRI na Slovensku, Správa spĺňa aplikačnú úroveň B, a teda deklarácia VÚB banky o jej aplikačnej úrovni je primeraná.

VÚB banka je aktívnym členom skupiny firiem používajúcich medzinárodne uznávanú metódu LBG, ktorá je na Slovensku známa pod názvom Štandard komunitné investovanie (ŠKI model). ŠKI model pomáha firmám zlepšiť manažment, meranie a reportovanie komunitných projektov. Okrem charitatívnych darov zahŕňa aj iné formy darovcovstva rozoznáva niekoľko motívov, hodnotí aj výsledky a prínosy, ktoré vznikajú pre spoločnosť a firmu samotnú. Nadácia Pontis, ktorá manažuje ŠKI skupinu na Slovensku, spolupracovala s VÚB bankou a uistila sa, že model a jeho princípy merania aplikovala v roku 2007 správne.

Do budúcnosti odporúčame VÚB banke, aby pokračovala v reportovaní zodpovedného podnikania podľa GRI smerníc a ďalej zlepšovala výkonnosť v jednotlivých indikátoroch zodpovedného podnikania. VÚB banka by mala zvážiť poskytnutie ďalších informácií o očakávaní jednotlivých zainteresovaných skupín, pokračovať a rozvinúť s nimi systematický a pravidelný dialóg a posilniť interné procesy zberov dát.


 Lenka Surotchak
 riaditeľka
 Nadácia Pontis


 Jana Ruzická
 hlavný konzultant
 Nadácia Pontis

V Bratislava 12. augusta 2008.

Vydala:
Všeobecná úverová banka, a.s.
Mlynské nivy 1
829 90 Bratislava
Slovenská republika
www.vub.sk

Externý overovateľ:
Nadácia Pontis, Bratislava

Dizajn:
Istropolitana D´Arcy

Tlačiareň:
Chránená dielňa Alius

