



# **Správa o zodpovednom podnikaní za rok 2008**



# Obsah

<b>Naším partnerom</b>	<b>3</b>
<b>O tejto správe</b>	<b>5</b>
Metodológia reportovania	5
<b>Profil a riadenie</b>	<b>9</b>
Vízia, misia, hodnoty	9
Profil spoločnosti	10
Ekonomické ukazovatele	11
Organizácia a riadenie	16
<b>Naša zodpovednosť</b>	<b>21</b>
Míľniky, stratégia a manažérsky model	21
Dialóg s partnermi	24
Záväzky a ciele	25
Etika podnikania a manažment senzitívnych aspektov	27
<b>Naši partneri</b>	<b>33</b>
Klienti	33
Zamestnanci	52
Akciónári	61
Dodávatelia	65
Životné prostredie	68
Komunita	78
<b>Prílohy</b>	<b>85</b>
Tabuľka indikátorov Global Reporting Initiative	85
Výrok externého overovateľa	92



# Naším partnerom

Vážení partneri,

o uplynulom roku 2008 sa dá jednoznačne povedať, že bol rokom výziev. Vo VÚB banke medzi ne rátame predovšetkým prechod na euro, rebranding a svetovú finančnú krízu. Definitívne sme sa rozlúčili nielen so slovenskou korunou, ale aj s obľúbeným elipsovým modrým logom VÚB, ktoré bolo symbolom úspechu banky v posledných rokoch. Namiesto neho sme začali používať nové logo vo farbách zelenej a oranžovej, čím sme zdôraznili našu príslušnosť k silnej medzinárodnej skupine Intesa Sanpaolo. Nepochybne najväčším a najkomplexnejším projektom, aký sme doteraz v banke realizovali, je Euro projekt. Bol z kategórie tých, ktoré nazývame existenčnými. Zvládli sme ho na výbornú nielen z obchodnej stránky, ale aj z hľadiska celkového prístupu ku klientom, ktorým sme poskytli komplexné služby, ako aj maximum potrebných a zrozumiteľne podaných informácií o prechode na euro. Bola to práve širokospektrálna informovanosť, ktorá našim klientom, ale aj širokej verejnosti uľahčila prechod na novú menu. Náš špeciálny europortál navštívilo viac ako 160-tisíc ľudí a prostredníctvom neho sme poskytli viac ako 1 000 odpovedí na konkrétne otázky. Celý proces prebehol bez jediného vážnejšieho zádrhu.

Obidva projekty boli veľmi náročné a priniesli so sebou externe viditeľné zmeny a na druhej strane, ako v prípade Euro projektu, výstupmi boli zmeny v systémoch, ako aj v našich obchodných stratégiách. Práve proces eurokonverzie ukázal, že euro neznamena iba náklady súvisiace s jeho zavedením, ale aj úžasnú príležitosť ešte výraznejšie sa priblížiť k našim klientom, čo z dlhodobejšieho pohľadu prináša jednoznačný rastový potenciál. S tým súvisí aj inovácia produktov, ktorá je jedným z pilierov našej filozofie. Sme považovaní za inovátorov a aj v roku 2008 sme sa usilovali o udržanie tejto pozície. Veríme, že naši klienti to ocenili. Pretože – a to platí neustále – v centre nášho záujmu zostáva náš klient. To je hlavná časť našej misie, ktorej dobré splnenie je základom všetkého. Preto sme vytvorili nový, samostatný úsek starostlivosti o zákazníka, ktorý pomáha naplňať práve túto kľúčovú misiu.

Popri úspešnej realizácii týchto dvoch veľkých projektov sme plánovali stratégiu na rok 2009. Pritom sme museli nevyhnutne vziať do úvahy aj vývoj ekonomiky vo svete a prijať príslušné opatrenia vo vzťahu k výzvam a možným dosahom vyplývajúcim z diania na svetových trhoch. Platí, že všetko zlé je na niečo dobré. Globálna kríza je v tomto zmysle indikátor, ktorý opätovne nastoľuje otázku, ako je náš biznis manažovaný. Za VÚB banku môžem povedať, že naše presvedčenie o nevyhnutnosti podnikat' zodpovedne trvá a náš záväzok dostal ešte naliehavejší rozmer. V praxi inštitúcie, akou je banka, je zodpovednosť podnikania smerom ku klientovi z nášho pohľadu daná jasne – transparentnosť, férový a čestný prístup, zodpovednosť za výsledok a dôveryhodnosť. Lebo súčasná ekonomická a finančná kríza je aj krízou dôvery. Žiadna banka si nemôže dovoliť stratiť dôveru svojich klientov, veď práve dôveryhodnosť je našim najväčším aktívom.

V roku 2008 sme aktualizovali systém našich hodnôt, zachovávajúc kontinuitu s predošlým obdobím. Novoprijaté hodnoty zdôrazňujú spoločné smerovanie a filozofiu celej skupiny. Vychádzajú z našej vízie a misie a filozofie skupiny Intesa Sanpaolo. Jedna z našich hodnôt hovorí práve o zodpovednosti: „snažíme sa o čo najlepšie a najefektívnejšie využívanie zdrojov, vyhýbame sa nadmernej tvorbe odpadu a okázalosti a uprednostňujeme voľby, ktoré majú na zreteli udržateľný rozvoj“. Princípy zodpovedného podnikania implementujeme do všetkých našich obchodných činností. S týmto cieľom začala v minulom roku svoju činnosť pracovná skupina pre zodpovedné podnikanie, v ktorej majú zastúpenie všetky divízie banky. V organizačnej štruktúre sme zriadili samostatný odbor reportujúci generálnemu riaditeľovi, ktorý zastrešuje problematiku zodpovedného podnikania a trvalo udržateľného rozvoja. Výsledky tohto procesu, ako aj skutočnosti vyplývajúce z vydaných správ o zodpovednom podnikaní budú implementované do obchodného plánu na roky 2010 – 2012.

V slovenskom bankovom systéme sme už niekoľko rokov považovaní za inovátorov. Pravidelne nastolu-  
jeme nové otázky a nové výzvy nielen v samotnom podnikaní. Cítíme sa tak aj v oblasti zodpovedného  
podnikania. VÚB banka minulý rok ako vôbec prvá firma na Slovensku vydala správu o zodpovednom  
podnikaní podľa medzinárodných smerníc Global Reporting Initiative. V reportovaní pokračujeme aj tento  
rok. Práve táto kontinuita dáva našim partnerom možnosť porovnávať a zhodnotiť dosiahnuté výsledky.

V Bratislave 31. marca 2009



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

# O tejto správe

VÚB banka vydáva v poradí už druhú výročnú správu o zodpovednom podnikaní zostavenú podľa verzie G3 medzinárodných smerníc Global Reporting Initiative (ďalej GRI). Predkladaná správa obsahuje dáta za kalendárny a súčasne finančný rok 2008, ktoré sú porovnateľné s predchádzajúcim finančným obdobím za rok 2007. Správa o zodpovednom podnikaní za rok 2007 bola vydaná 20. augusta 2008. Správa je distribuovaná spolu s finančnou výročnou správou a je zverejnená na stránke <http://www.vub.sk>, v sekcii Naša zodpovednosť (<http://www.vub.sk/show.asp?category=2908>). V záujme šetrenia prírodných zdrojov správu vydávame v elektronickej verzii. Reakcie a otázky k vydanéj správe je možné zaslať na adresu [csr@vub.sk](mailto:csr@vub.sk).

## Metodológia reportovania

### Štruktúra a obsah

Správa je rozdelená na viacero kapitol, ktoré mapujú jednotlivé oblasti nášho vplyvu na jednotlivé kategórie partnerov. Celý obsah sa delí na dve hlavné časti. Prvá časť obsahuje kapitolu *Profil a riadenie*, ktorá opisuje profil, identitu skupiny VÚB, governance systém, misiu, hodnoty a kapitolu *Naša zodpovednosť*, ktorá sa sústreďuje na manažment zodpovedného podnikania a implementáciu jeho princípov. Reportovaný je proces dialógu s partnermi, stanovené záväzky a ciele, ako aj efektívnosť ich plnenia. Druhú časť správy tvoria kapitoly venované jednotlivým kategóriám partnerov, teda tým subjektom, ktoré sú významne ovplyvnené činnosťou VÚB banky a za ktoré pociťujeme najväčšiu zodpovednosť. Sú nimi klienti, zamestnanci, akcionári, dodávatelia a komunita. V samostatnej kapitole sa venujeme aj nášmu vplyvu na životné prostredie. Pri identifikácii týchto kategórií sme vychádzali zo stratégie zodpovedného podnikania materskej banky Intesa Sanpaolo, ktorá použila metodológiu podľa princípov AA1000 (najmä AA1000 SES standard) londýnskeho inštitútu Accountability.

Správa dokumentuje výsledky, ktoré banka dosiahla s ohľadom na ciele, ktoré si stanovila v rámci obchodného plánu na roky 2007 – 2009. Dáta sú uvádzané v porovnaní s predchádzajúcim finančným obdobím reportovaným v správe za rok 2007. Všetky uvedené údaje boli zozbierané a spracované členmi pracovnej skupiny VÚB pre zodpovedné podnikanie a štábnym útvarom Spoločenská zodpovednosť. Správa dokumentuje výlučne aktivity VÚB banky, pričom činnosť jej dcérskych spoločností nie je do správy zahrnutá. Jedinou čiastočnou výnimkou je oblasť zodpovednosti za komunitu, kde dochádza k prelínaniu informácií a dát týkajúcich sa činnosti Nadácie VÚB. Tento postup bol zvolený v prípade aktivít, ktoré VÚB banka a jej nadácia realizovali a financovali spoločne. Prílohou správy je prehľad spracovaný podľa smerníc GRI, ktorý obsahuje zverejnenie profilu, manažérskeho prístupu pre všetky kategórie indikátorov a zoznam ukazovateľov výkonnosti.

### Súlad so smernicami Global Reporting Initiative

Obsah bol zostavený podľa Sustainability Reporting Guidelines z tretej edície Global Reporting Initiative Edition, ktoré predstavujú najuznávanejší štandard, podľa ktorého svetové firmy zostavujú svoje správy o zodpovednom podnikaní. Pomocou novej verzie G3 reportuje vo svete viac než 1 114 organizácií, celkovo smernice používa už 2 906 firiem a vládnych či nevládnych inštitúcií (zdroj: [www.corporateregister.com](http://www.corporateregister.com)). Správa VÚB banky zodpovedá nárokom G3, úroveň B+. Reportovaný je profil, manažérsky prístup a 44 indikátorov. V prílohe je formou prehľadnej tabuľky pripojený zoznam reportovaných indikátorov a manažérsky prístup pre každú kategóriu indikátorov. Súlad so smernicami GRI bol overený externým overovateľom Nadáciou Pontis, ktorá je organizačným stakeholderom GRI v Slovenskej republike. Výrok overovateľa je uvedený v prílohe k tejto správe.

		V súlade so smernicami GRI						
		C	C+	B	B+	A	A+	
Povinné	Samostatné vyhlásenie				✓		Správa externe overená	
	Skontrolované treťou stranou				✓			
Voliteľné	Skontrolované GRI							

## Vyhodnotenie dát

Dáta z jednotlivých bankových divízií zozbieral štábný útvar Spoločenská zodpovednosť v súčinnosti s členmi VÚB skupiny pre zodpovedné podnikanie. Pri zbere dát bol využitý aj manuál skupiny Intesa Sanpaolo vypracovaný v roku 2008, ktorý rieši proces zostavovania správy a definuje zodpovednosť a kompetencie prispievateľov do správy a technické aspekty, akými sú špecifické postupy na tvorbu indikátorov.

## Princípy zostavovania správy

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 dobrovoľné aj naše rozhodnutie informovať verejnosť o našich aktivitách verifikovateľným spôsobom podľa medzinárodných štandardov, pretože iba tie môžu generovať merateľný výsledok. 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.

## Kritériá pre obsah

### Relevantnosť

Obsah správy bol vytvorený v súlade so smernicami GRI a vychádzal zo zadaných kategórií partnerov a ich potrieb a záujmov. Selekcija reportovaných dát a informácií vychádzala z misie a vízie, zo záväzkov vyplývajúcich z obchodného plánu VÚB na roky 2007 – 2009, z otázok, ktoré ktoré vyplynuli z dialógu s partnermi, zo základných indikátorov GRI a z dobrovoľných záväzkov vyplývajúcich z etických kódexov a iných externých iniciatív.

### Vzťah k trvalo udržateľnému rozvoju

Správa reportuje príspevok VÚB banky k udržateľnému rozvoju a definuje jej úlohu v rozvoji krajiny, pričom uvádza dosiahnuté výsledky v oblasti ekonomickej, sociálnej a environmentálnej.

### Spolupráca s partnermi

Definovali sme svojich partnerov a v jednotlivých kapitolách správa vysvetľuje, akým spôsobom napĺňame ich očakávania.

### Kompletnosť

Pri reportovaní sme nevynechali ani jednu oblasť, ktorá sa týka nás alebo zainteresovaných skupín. Reportovaných je 44 indikátorov GRI.

## **Kritériá pre kvalitu reportovania**

### *Porovnatelnosť*

Správa je komponovaná tak, aby sa jednotlivé údaje a parametre dali porovnávať so správou vydanou v uplynulom roku. Reportované dáta sú preto uvádzané v porovnaní s predchádzajúcim finančným obdobím.

### *Presnosť*

Informácie boli zozbierané priamo z informačných systémov, ide o dáta bežne používané pri manažmente a účtovníctve VÚB banky. Ekonomické dáta boli prevzaté z finančnej výročnej správy, ktorá vychádza súčasne s touto správou.

### *Vyváženosť*

Reportované sú pozitívne aj negatívne výsledky tak, aby si čitatelia mohli vytvoriť komplexný obraz.

### *Periodicita*

Správu o zodpovednom podnikaní vydávame každoročne, vydaná je súčasne s finančnou výročnou správou za rok 2008.

### *Transparentnosť, dôveryhodnosť*

Správa je prehľadná a transparentne zverejňuje informácie a dáta. Jednotlivé informácie sú overiteľné rôznymi spôsobmi a postupmi. Predkladaná správa bola verifikovaná interným auditom a systémom kontrolingu. Súlad so smernicami GRI bol overený externe Nadáciou Pontis, ktorá je organizačným stakeholderom Global Reporting Initiative na Slovensku.



# Profil a riadenie

## Vízia, misia, hodnoty

### 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 hodnoty

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 činnosť VÚB. Naším cieľom je vybudovať vzťah klientov a akcionárov založený na dôvere a spokojnosti, spolupatričnosti 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. Hodnoty usmerňujú naše konanie v situáciách, keď si musíme vybrať medzi niekoľkými cestami. Vytvárajú charakter človeka i charakter inštitúcie. Hodnoty banky sú základom toho, aby sme boli úspešní vo svojej práci ako jednotlivci i ako banka.

V roku 2008 bol systém hodnôt čiastočne modifikovaný, zachovávajúc kontinuitu s predošlým systémom. Novoprijaté hodnoty zdôraznili spoločné smerovanie a filozofiu celej skupiny. Vychádzajú z našej vízie a misie a filozofie skupiny Intesa Sanpaolo. Nové hodnoty boli zamestnancom predstavené v internej kampani, pričom ich textové vyjadrenie podporil vizuálny, jednoducho zapamätateľný spôsob prostredníctvom ikon. Informovaných bolo 100 % zamestnancov v rámci internej informačnej kampane vysvetľujúcej zmenu korporátnej identity.

#### *Konáme fér*

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

#### *Zlepšujeme kvalitu*

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

#### *Sme transparentní*

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

#### *Rešpektujeme odlišnosti*

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

#### *Nerobíme rozdiely*

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

#### *Pozorne načúvame*

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

#### *Sme zodpovední*

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

## **Profil spoločnosti**

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

VÚB banka s počtom klientov viac ako 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**

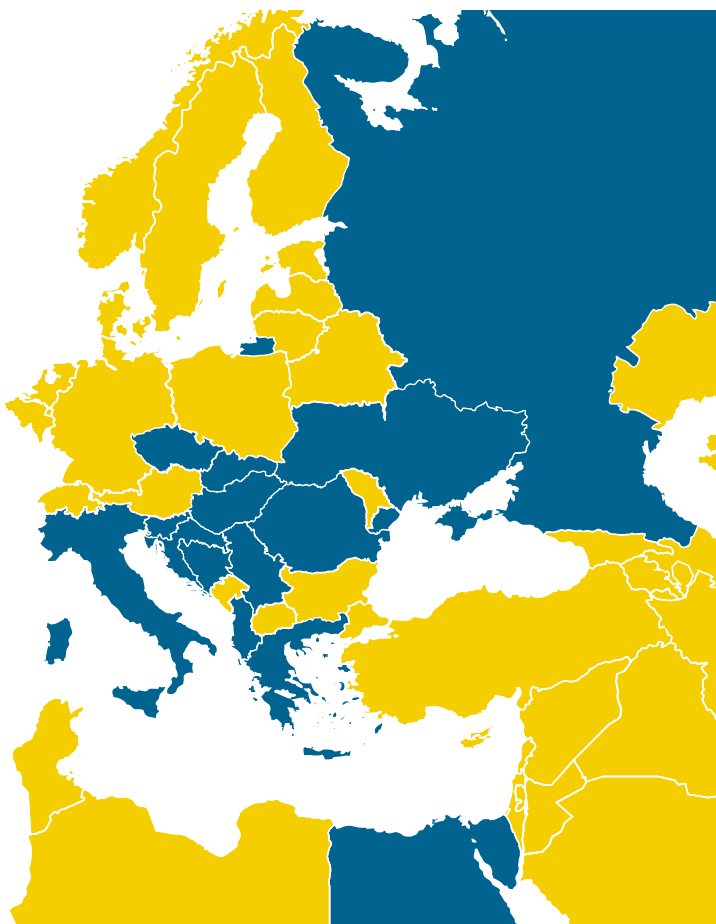
Talianska banková skupina Intesa Sanpaolo je väčšinovým vlastníkom Všeobecnej úverovej banky, a.s., s podielom 96,49 % na základnom imaní banky. Intesa Sanpaolo je jednou z vedúcich bankových skupín v eurozóne, s trhovou kapitalizáciou 61,2 mld. eur. Skupina vznikla 1. januára 2007 fúziou dvoch významných talianskych bánk, Banca Intesa a Sanpaolo IMI. Prvá z dvojice, Banca Intesa, získala dňa 21. novembra 2001 ako zahraničný investor väčšinový podiel na základnom imaní VÚB banky. Podľa bilančnej sumy a objemu vlastného kapitálu je Intesa Sanpaolo najväčšou bankou v Taliansku a šiestou najväčšou bankovou skupinou v Európe. Na svete patrí do prvej desiatky najväčších bánk. Klientsku základňu tvorí 11,4 mil. klientov v Taliansku a 8,4 mil. klientov v zahraničí. Využívajú sieť viac ako 8 400 pobočiek (z toho v Taliansku 6 500) a v rastúcej miere moderné distribučné kanály elektronického bankovníctva. Popri svojej materskej krajine pôsobí vo viac ako 40 krajinách sveta. Teritoriálne sa zameriava na strednú a východnú Európu a krajiny Stredozemného mora. Okrem Slovenskej republiky a Českej republiky vyvíja svoje obchodné aktivity v Maďarsku, Chorvátsku, Slovinsku, Srbsku, Bosne a Hercegovine, Rumunsku, Albánsku, Rusku, na Ukrajine a na africkom kontinente v Egypte.

### **Nová korporátna identita a logo**

V priebehu roku 2008 VÚB banka zmenila korporátnu identitu a logo. Dôvodom na túto zmenu bolo zdôraznenie príslušnosti k silnej medzinárodnej skupine pri zachovaní domácej značky. Rovnaká zmena sa uskutočnila súčasne vo všetkých dcérskych bankách skupiny Intesa Sanpaolo, čím sa zjednotila vizuálna podoba všetkých logotypov. Prevzatý bol vizuálny štýl Intesy Sanpaolo, zatiaľ čo lokálne názvy bánk ostali vo väčšine prípadov zachované, najmä kvôli ich hlbokému zakoreneniu a tradícii na príslušnom trhu. Tak to bolo aj v prípade skupiny VÚB, keď k zmene prišlo len vo farebnom vyhotovení, druhu písma a logu. Novým prvkom v logu VÚB banky je rímsky akvadukt ako symbol šírenia pokroku, prosperity, spojenia medzi ľuďmi a kultúrami. Akvadukt je historicky známy ako kamenná konštrukcia, ktorá dodávala obyvateľstvu vodu. Symbolicky tak predstavuje nielen solidaritu a technologický pokrok,

ale aj život, prosperitu a tiež jednotu medzi národmi a kultúrami. Písmo vychádza z rímskych trajánskych znakov a predstavuje nadčasovosť a stálosť. Zelená farba písma v logu vyjadruje pocit dôvery a bezpečia, oranžová je farbou energie a optimizmu.

### Prítomnosť Intesy Sanpaolo v regióne



### Ekonomické ukazovatele

Rok 2008 bol pre VÚB banku v mnohých smeroch rokom príprav a zmien vrátane zmeny našej vizuálnej identity. Špecifickou výzvou bola príprava na prijatie jednotnej európskej meny k 1. 1. 2009, ktorá preverila koordináciu a pripravenosť všetkých útvarov v rámci celej inštitúcie. Komerčne bol uplynulý rok pre našu spoločnosť veľmi úspešný, banka si polepšila trhové podiely tak na trhu úverov, ako aj vkladov. V kľúčovom segmente retailového bankovníctva sme pokračovali v raste objemu hypotekárneho a spotrebného financovania, čím sme aj naďalej potvrdili svoju vedúcu pozíciu v ponuke služieb, produktov a poradenstva pre zabezpečenie financovania nehnuteľnosti pre klienta. Výrazne sme sa posunuli vpred aj v korporátnom bankovníctve, kde dôležitým krokom na upevnenie nášho trhového postavenia bola úspešná integrácia novonadobudnutej lízingovej spoločnosti VÚB Leasing. Sústredení sa na rast sme nepoľavili v efektívnosti. Práve naopak, podarilo sa nám udržať prevádzkové náklady na uzde a znížiť pomer nákladov k výnosom pod 50 % hranicu. Vďaka rastu a efektívnosti sme v roku 2008 zvýšili zisk našej skupiny na najvyššiu úroveň v histórii. Ešte dôležitejší než komerčné a finančné úspechy je fakt, že sa nám v spolupráci s materskou skupinou Intesa Sanpaolo podarilo naštartovať programy, ktoré smerujú k zvyšovaniu spokojnosti a lojality našich klientov. V prieskume spokojnosti klientov a hodnotenia kvality služieb podľa uznávaného európskeho indexu spokojnosti sme dosiahli úroveň 83,6, pričom hodnota indexu nad 80 sa považuje za veľmi dobrý výsledok.

**Trhové podiely**

	Údaje k 31. 12. 2008
Aktíva spolu	17,2 %
Vklady klientov	19,8 %
Úvery klientom	16,7 %
Hypotekárne úvery	34,5 %
Pobočková sieť	20,6 %
Platobné karty	23,5 %
Bankomaty	23,9 %
EFT POS terminály	20,5 %

Počet zamestnancov VÚB banky

- 3 561 k 31. 12. 2008
- 3 554 k 31. 12. 2007

Podľa konsolidovaných výsledkov mala skupina VÚB v roku 2008 prevádzkové výnosy vo výške 500,92 mil. eur (15 091 mil. Sk), čo bol nárast oproti 428,03 mil. eur (12 895 mil. Sk) v roku 2007. Základné imanie VÚB bolo 430,79 mil. eur (12 978 mil. Sk) ku koncu 2008 aj 2007. Celkové vlastné imanie 838,77 mil. eur (25 269 mil. Sk) k 31. 12. 2008 vs. 730,46 mil. eur (22 006 mil. Sk) k 31. 12. 2007. Aktíva VÚB skupiny k 31. 12. 2008 boli 11,23 mld. eur (338,386 mld. Sk) oproti 9,45 mld. eur (284,567 mld. Sk) k 31. 12. 2007.

Kompletné hospodárske výsledky sú zverejnené vo výročnej správe VÚB za rok 2008 (<http://www.vub.sk/show.asp?category=18>).

**Štruktúra majiteľov akcií VÚB**

Podľa typu majiteľa	Počet akcií	Podiel v %
Intesa Sanpaolo Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	12 523 169	96,494 566
Ostatné právnické osoby	131 856	1,015 988
Fyzické osoby	323 083	2,489 446
Spolu	12 978 108	100,000 000

Podľa štátnej príslušnosti majiteľa	Počet akcií	Podiel v %
Intesa Sanpaolo Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	12 523 169	96,494 566
Domáci akcionári	383 046	2,951 478
Ostatní zahraniční akcionári	71 893	0,553 956
Spolu	12 978 108	100,000 000

Akcie VÚB, a.s., vlastnilo 45 987 akcionárov k 31. decembru 2008. Zahraniční akcionári pochádzajú z týchto dvanástich krajín: Luxembursko (96,540 %), Rakúsko (0,162 %), Holandsko (0,143 %), Nemecko (0,077 %), Švajčiarsko (0,062 %), Česká republika (0,051 %), Litva (0,010 %), Veľká Británia (0,002 %), USA (0,001 %), Rumunsko, Poľsko a Cyprus.

V roku 2008 nenastali žiadne zmeny vo vydanom akciovom kapitále. Zmena v inom imaní vznikla len pre nerozdelený zisk a oceňovacie rozdiely.

**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***■ VÚB Leasing, a. s.**

Podiel VÚB, a.s., 70 %

*Hlavný predmet činnosti: Finančný a operačný lízing***■ VÚB Poistovacia 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

Obchodná sieť VÚB, ktorá slúži viac ako 1,19 mil. klientom, je druhá najväčšia na Slovensku. Na Slovensku sme ku koncu roka 2008 poskytovali naše služby prostredníctvom 215 retailových pobočiek a 11 hypotekárnych centier. Zároveň prevádzkujeme 32 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.



## Členstvo v organizáciách

VÚB banka bola v roku 2008 členom 25 asociácií a profesionálnych združení. Najdôležitejším profesionálnym združením je Slovenská banková asociácia, ktorá je kľúčovou asociáciou v slovenskom finančnom sektore a jedinou organizáciou zastupujúcou záujmy bánk pôsobiacich v SR. V súčasnosti jej 25 členov reprezentuje viac ako 99 % slovenského bankového sektora. 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 administratívy, verejnosti a k zahraničiu. Asociácia okrem iného zabezpečuje aj činnosť Stáleho rozhodcovského súdu, nezávislého a nestranného orgánu zriadeného na rozhodovanie sporov vzniknutých z obchodnoprávných a občianskoprávných vzťahov. Asociácia dosahuje svoje ciele korektnými partnerským vzťahmi bánk, vzájomnými konzultáciami a efektívnym vedením dialógu s trhovými regulátormi a tvorcami zákonov.

Ďalšími významnými organizáciami, ktorých členom bola VÚB banka v roku 2008, sú Talianska, Americká a Nemecká obchodná komora, Asociácia obchodníkov s cennými papiermi a Slovenská obchodná a priemyselná komora.

## Ocenenia

### Zlatá minca 2008

VÚB banka sa aj v roku 2008 stala najoceňovanejším finančným domom v súťaži finančných produktov Zlatá minca. Z celkových deviatich kategórií bankových produktov získala najvyššie ocenenie v šiestich a v ďalších troch sa umiestnila na striebornej priečke. Ocenenie Zlatá minca získala v kategóriách debetné karty (Maestro DOBRÝ ANJEL), kreditné karty (MasterCard original+), spotrebiteľské úvery (Flexipôžička), úvery na bývanie (Flexihypotéka), podnikateľské úvery (Profiúvery) a podnikateľské účty (Fexibiznis účet). Striebornú

mincu získala v kategóriách bankové účty (Flexiúčet), elektronické bankovníctvo (Internet banking) a investičné bankovníctvo (Garantovaný vklad). Správcovská spoločnosť VÚB Asset Management získala zlatú mincu v kategórii fondové portfólio (Konzervatívne portfólio) a bronzové mince v kategóriách korunové peňažné fondy (Peňažný korunový fond) a dlhopisové fondy – rozvíjajúce sa trhy (Dlhopisový konvergentný fond). Tri bronzové mince získala lízingová spoločnosť VÚB Leasing v kategóriách financovanie kúpy motorových vozidiel (Optimal leasing) a leasing pre podnikateľov (Zelený program a Operatívny lízing). Skupina VÚB sa tak stala nielen najúspešnejším bankovým domom, ale celkovo najúspešnejšou spomedzi všetkých zúčastnených inštitúcií. Porotu tvorili odborníci s dlhoročnými skúsenosťami na poli finančných produktov, medzi nimi ekonomickí novinári, zástupcovia maklérskejších spoločností, vysokých škôl, výskumných spoločností, profesijných asociácií a šéfredaktori médií.

#### *Via Bona Slovakia*

VÚB banka získala cenu Via Bona Slovakia, ktorú už ôsmy rok udeľuje Nadácia Pontis spoločensky zodpovedným firmám a podnikateľom. V kategórii za odvahu podporiť inovatívny projekt banka zvíťazila s projektom charitatívnych platobných kariet Dobrý Anjel. Nomináciu v kategórii podpora verejnoprospešnej činnosti v regióne získal aj ďalší projekt VÚB – Bezpečná cesta do školy. Jeho cieľom je eliminovať detské úrazy spôsobené dopravnou premávkou pri školách.

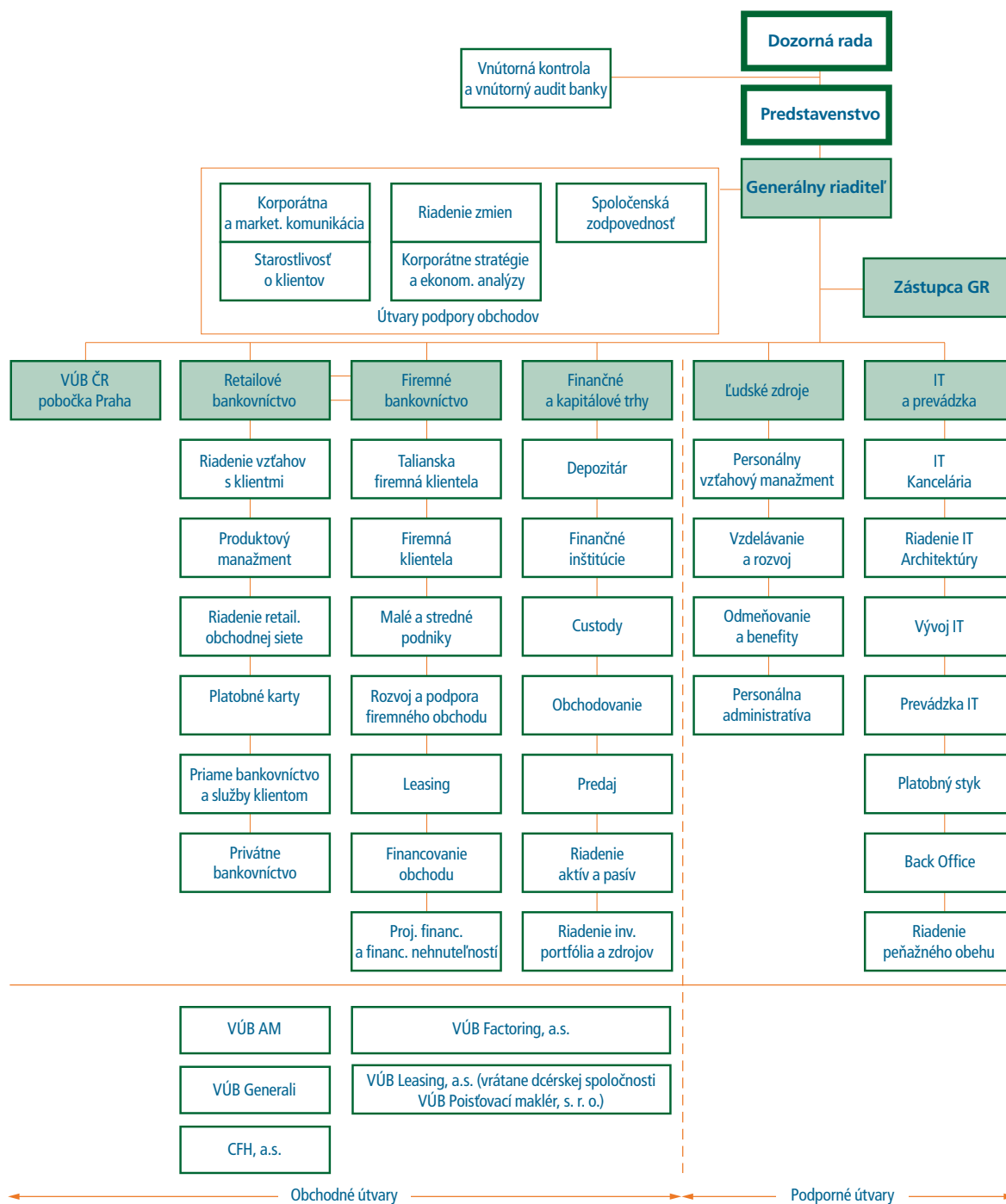
#### *Cena filantropie*

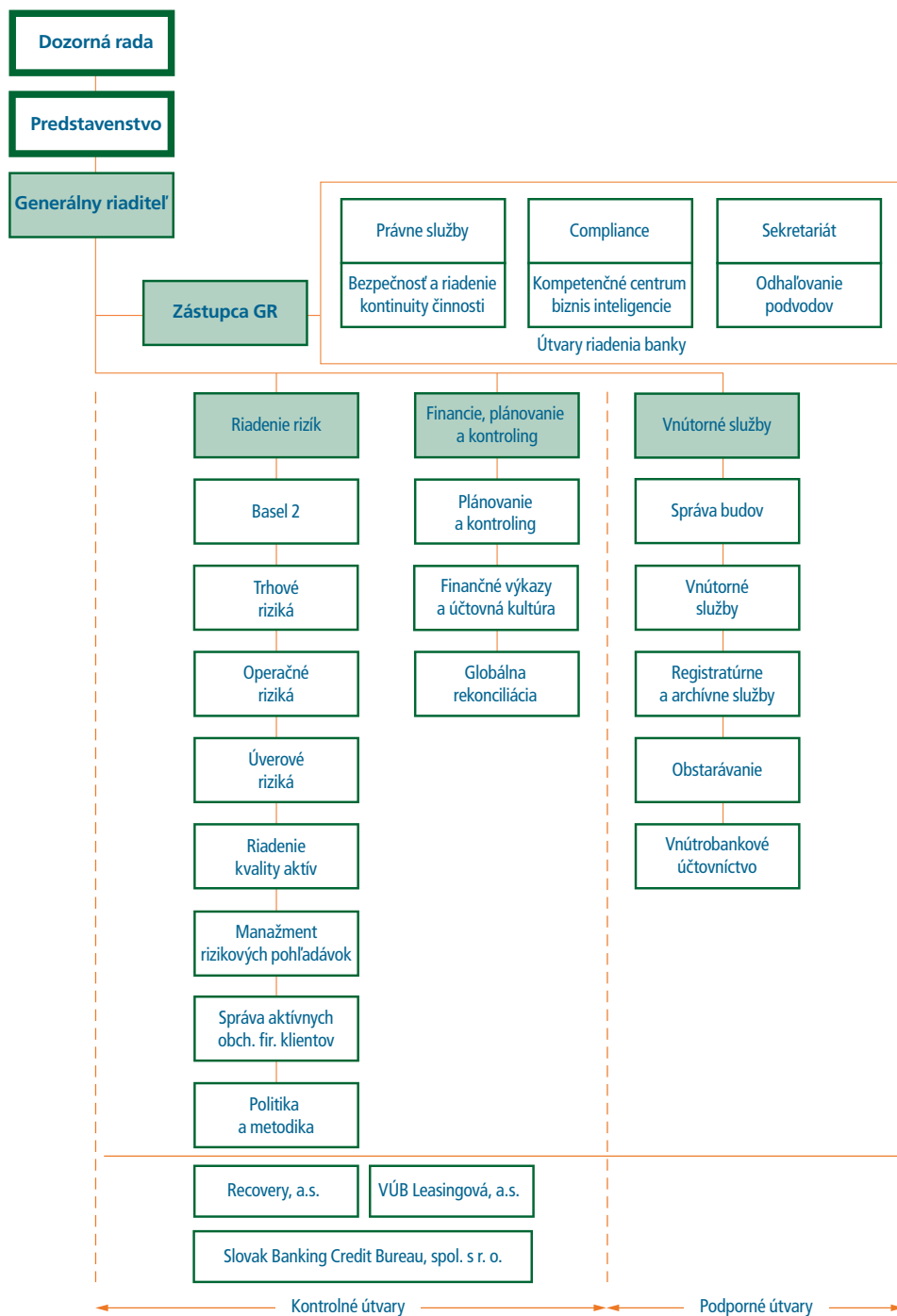
VÚB banka získala za svoje filantropické aktivity v roku 2008 tri ocenenia Cena Filantropie v konkurencii 50 nominovaných projektov. Prvé miesto v kategórii sociálna pomoc v núdzi/zdravie získala banka za charitatívnu platobnú kartu Dobrý Anjel. V kategórii vzdelanie bol na druhom mieste ocenený projekt Výlety za umením a bronzovú Cenu Filantropie dostal zamestnanecký program na záchranu kultúrneho a prírodného dedičstva Poklady môjho srdca. Ocenenie Cena Filantropie je poďakovaním a verejným uznaním finančným spoločnostiam za podporovanie verejnoprospešných aktivít a každoročne ho udeľuje nezávislá odborná porota.

#### *Certifikát Štandard komunitné investovanie*

VÚB banka už po tretíkrát 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 firmami, ktoré začali metodiku používať.

## Organizácia a riadenie





## Riadenie

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

## 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, so stanovami a s pokynmi valného zhromaždenia. Pritom kontroluje a valnému zhromaždeniu predkladá závery a odporúčania týkajúce sa najmä:

- plnenia úloh uložených valným zhromaždením predstavenstvu;
- dodržiavania týchto stanov a právnych predpisov v činnosti VÚB, a.s.; a
- 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 s týmito stanovami a podať o výsledku preskúmania správu valnému zhromaždeniu. Členovia dozornej rady sa zúčastňujú na valnom zhromaždení spoločnosti a sú povinní oboznámiť valné zhromaždenie s výsledkami svojej kontrolnej činnosti. Rozdielny názor členov dozornej rady zvolených zamestnancami spoločnosti a stanovisko menšiny členov dozornej rady, ak títo o to požiadajú, sa oznámi valnému zhromaždeniu spolu so závermi ostatných členov dozornej rady.

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. V roku 2008 sa skončilo funkčné obdobie troch členov dozornej rady nominovaných za zamestnancov. V zmysle volebného poriadku schváleného odborovou organizáciou VÚB sa uskutočnili voľby, v ktorých si zamestnanci zvolili troch nových členov dozornej rady. Stali sa nimi Janka Finková, Ján Gallo, Juraj Jurenka. Voľby sa uskutočnili dvojkoľovo, pričom právo zúčastniť sa na voľbách mali všetci zamestnanci v hlavnom pracovnom pomere. Zamestnanci banky volili jednu tretinu, t. j. troch z celkového počtu členov dozornej rady. Voľby sa uskutočnili elektronicky tajnou voľbou. Právo hlasovať využilo 60,4 % zamestnancov v prvom a 57,8 % v druhom kole. Na platnosť voľby alebo odvolania členov dozornej rady volených zamestnancami VÚB, a.s., sa vyžaduje, aby rozhodnutie zamestnancov VÚB, a.s., bolo prijaté aspoň polovicou oprávnených voličov alebo ich zástupcov.

## Zloženie dozornej rady k 31. 12. 2008:

- György Surányi – predseda
- Ezio Salvai – podpredseda
- Adriano Arietti

- **Janka Finková**
- **Ján Gallo**
- **Paolo Grandi**
- **Juraj Jurenka**
- **Massimo Pierdicchi**
- **Paolo Sarcinelli**

### **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 týmito stanovami vyhradené do pôsobnosti iných orgánov VÚB, a.s. Predstavenstvo najmä:

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

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

K 31. 12. 2008 malo predstavenstvo desať členov:

- **Ignacio Jaquotot** – predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
- **Jonathan Charles Locke** – zástupca generálneho riaditeľa
- **Domenico Cristarella**
- **Daniele Fanin**
- **Ivan Golian**
- **Jozef Kausich**
- **Elena Kohútiková**
- **Dinko Lucić**
- **Silvia Púchovská**
- **Alexander Resch**

Životopisné údaje uvedené vo Výročnej správe za rok 2008 (<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.

## Valné zhromaždenie

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

## Vnútoraná 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 varovné signály a navrhovať nápravné opatrenia.

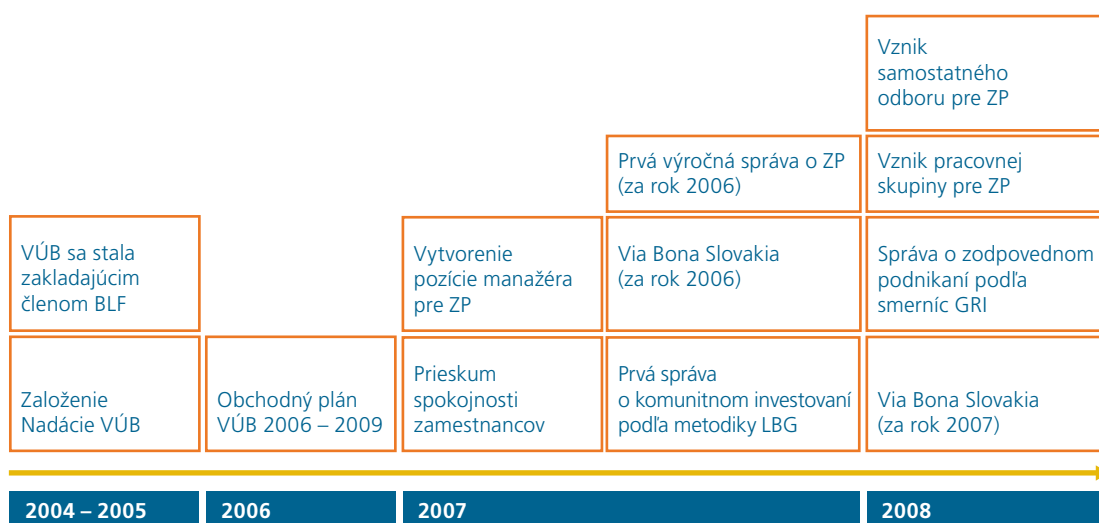
## Výbory

Vo VÚB banke pracujú nasledovné celobankové vrcholové výbory, ktorých úlohou je koordinovať, eskalovať a prijímať rozhodnutia v nasledovných 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,
- Stály krízový štáb.

# Naša zodpovednosť

## Míľníky, stratégia a manažérsky model



### Implementácia stratégie zodpovedného podnikania

Implementácia stratégie zodpovedného podnikania vo VÚB prebehla pod gesciou a vedením CSR odboru materskej Intesa Sanpaolo. Po sesterskej Central-European International Bank pôsobiacej v Maďarsku je VÚB banka druhá v poradí, kde je program implementovaný. V rámci programu dcérske banky implementujú do svojej činnosti rovnaké hodnoty, politiky a princípy zodpovedného podnikania ako materská Intesa Sanpaolo. Model, ktorý skupina Intesa Sanpaolo uplatňuje, je založený na tom, že rovnako ako banka samotná aj všetci zamestnanci sú nositeľmi zodpovednosti vo svojej každodennej činnosti. Dôležitý je komplexný prístup k udržateľnosti a reflektovanie potrieb jednotlivých partnerov banky, či už sa jedná o vlastníkov spoločnosti, zamestnancov alebo klientov. Výsledkom bude implementácia jednotných politík a princíпов, ktoré vyznáva Intesa Sanpaolo vrátane non-arms politiky, Equator Principles, environmentálnej politiky a Global Compact, ako aj vytvorenie pracovnej skupiny, ktorá pracuje na vytváraní a implementácii stratégie, reportovaní a zbere dát pre výročnú správu o zodpovednom podnikaní.

Stratégia z pohľadu uplatňovania našich hodnôt:

- 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,
- definuje náš vzťah ku komunite,
- stanovuje akčné plány.

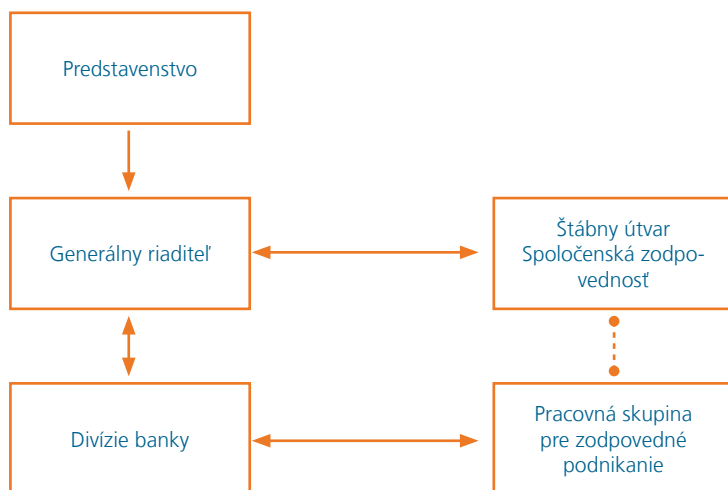


### Model manažmentu

V roku 2008 vedenie banky rozhodlo o vzniku samostatného útvaru pod názvom Spoločenská zodpovednosť, ktorý začal pracovať v júli. Je zaradený v organizačnej štruktúre banky ako nezávislý odbor, ktorý reportuje priamo generálnemu riaditeľovi. Vede ho manažér pre zodpovedné podnikanie, ktorý je zároveň členom medzinárodnej koordinačnej skupiny pre zodpovedné podnikanie materskej Intesa Sanpaolo. Úlohou novovytvoreného odboru je poskytovať podporu, usmernenie a kde je to potrebné, aj koordinovať aktivity zodpovedného podnikania prostredníctvom určených zástupcov z každej bankovej divízie. Do jeho kompetencií patrí:

- implementácia stratégie zodpovedného podnikania,
- 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 banky v oblasti zodpovedného podnikania,
- reprezentovanie banky v externých dialógoch s partnermi a na odborných fórach,
- firemná filantropia.

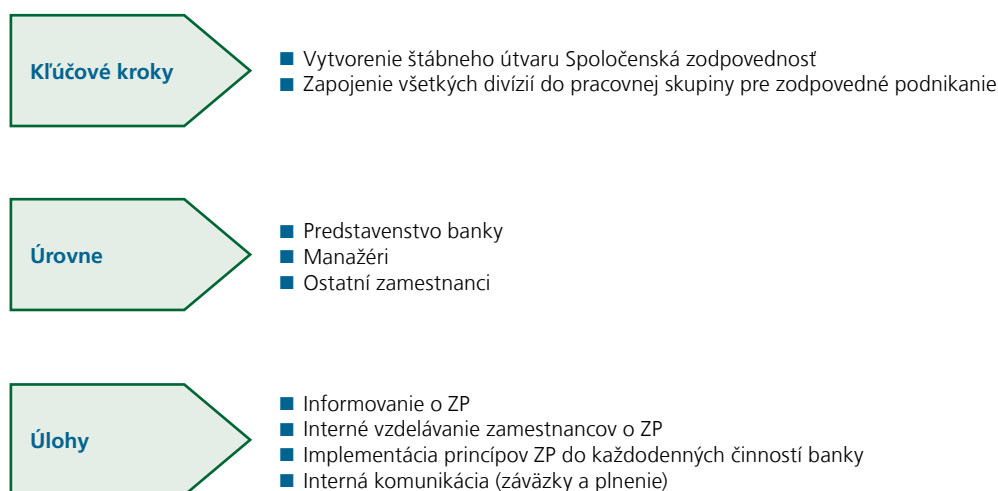
### Riadenie zodpovedného podnikania



V záujme implementácie princípov zodpovedného podnikania do všetkých aspektov činnosti banky vznikla v apríli 2008 celobanková skupina pre zodpovedné podnikanie, do ktorej boli predstavenstvom nominovaní zástupcovia za každú bankovú divíziu. Spolu má 11 riadnych a 2 pridružených členov, z nich väčšina (dve tretiny) pracuje na senior manažérskych a manažérskych pozíciách. Zastupujú divízie: retailové bankovníctvo, korporátne bankovníctvo, starostlivosť o zákazníkov, manažment rizík, finančné a kapitálové trhy, compliance, kontroling, IT, ľudské zdroje, obstarávanie, vnútorné služby, interný audit a riadiace centrum. Skupina pracuje pod vedením štábného útvaru Spoločenská zodpovednosť. Takto zostavená skupina začala pracovať po absolvovaní príslušných školení. Prvou úlohou skupiny v roku 2008 bol zber a analýza dát pre zostavenie správy o zodpovednom podnikaní za rok 2007. Úloha bola úspešne splnená, keď v auguste VÚB banka vydala ako prvá firma na Slovensku správu podľa medzinárodných smerníc Global Reporting Initiative. Skupina zodpovedá za:

- implementáciu princípov zodpovedného podnikania do činnosti úseku,
- spoluprácu so štábnym útvarom Spoločenská zodpovednosť a s ostatnými členmi z iných úsekov na úlohách zadaných materskou bankou a VÚB,
- tvorbu stratégie zodpovedného podnikania za konkrétnu divíziu,
- manažment a monitoring všetkých aspektov zodpovedného podnikania vo svojej divízii,
- dodávanie kvalitatívnych a kvantitatívnych dát na účely zostavenia výročnej správy o zodpovednom podnikaní,
- kvartálne dodávanie kvalitatívnych a kvantitatívnych dát pre materskú Intesa Sanpaolo.

### Prístup k zodpovednému podnikaniu



Pod vedením CSR odboru Intesa Sanpaolo prebehli v mesiacoch marec a apríl vzdelávacie aktivity pre vedenie banky vrátane členov predstavenstva. Uskutočnili sa v dvoch fázach – najprv sa konal informačný brífing a za ním následne workshop o implementácii princípov zodpovedného podnikania vo VÚB. Na túto aktivitu nadviazalo vzdelávanie celého senior manažmentu (spolu cca 70 manažérov), ktoré viedol štábný útvar Spoločenská zodpovednosť VÚB banky. Na tento účel bol vydaný aj informačno-metodický materiál „Zodpovedné podnikanie vo VÚB banke“. Materiál je prístupný na intranete pre všetkých zamestnancov VÚB banky a bol predstavený v rámci internej kampane o hodnotách banky. Veľká pozornosť bola venovaná aj členom VÚB skupiny pre zodpovedné podnikanie, ktorí absolvovali niekoľko školení zameraných na tieto témy:

- podstata a princípy zodpovedného podnikania,
- smernice Global Reporting Initiative,
- zostavenie správy o zodpovednom podnikaní.

Ďalšie špecializované školenia pre jednotlivé divízie prebiehali v druhom polroku pod vedením Intesa Sanpaolo. Prvé školenie bolo zamerané na odbory compliance a interný audit. Druhé bolo venované divíziám retailového a firemného bankovníctva. Obidva workshopy prebehli za účasti zodpovedných senior manažérov za jednotlivé úseky. V septembri sa uskutočnil workshop pre environmentálnych manažérov o zodpovednosti k životnému prostrediu pod vedením odboru Environmental Sustainability Intesa Sanpaolo.

Manažérske rozhodnutia v oblasti zodpovedného podnikania sú v kompetencii generálneho riaditeľa, pričom všetky aktivity sú pravidelne reportované predstavenstvu banky, a to na kvartálnej báze. Zodpovednosť za výkon v oblasti ekonomickej, sociálnej a environmentálnej má predstavenstvo banky.

## Dialóg s partnermi

VÚB banka realizuje niekoľko programov, ktorých cieľom je dialóg a komunikácia s našimi partnermi. Zvláštna pozornosť sa pritom venuje kategórii klientov, najmä prostredníctvom samostatného odboru Starostlivosť o klientov vytvoreného v minulom roku a niekoľkých typov prieskumov zisťovania spokojnosti klientov; kategórii zamestnancov, ktorých spokojnosť sa periodicky skúma formou zamestnaneckých prieskumov a šírením hodnôt banky a zásad zakotvených v Etickom kódexe. Vzťahy s dodávateľmi sú rovnako predmetom pravidelných prieskumov, ktoré každoročne vykonáva odbor Obstarávanie. Zisťovanie potrieb komunit je zabezpečené prostredníctvom stretnutí so zástupcami komunit, tretieho sektora, školstva a iných subjektov prostredníctvom štábného útvaru Spoločenská zodpovednosť. Všetky realizované formy dialógu a komunikácie s partnermi sú špecifikované v jednotlivých kapitolách tejto správy (najmä v kapitolách venovaných vzťahom s klientmi, so zamestnancami, s akcionármi). Výsledkom dialógu s partnermi sú opatrenia a záväzky, ktoré banka implementuje do svojich obchodných a akčných plánov. Podrobnejšie sú opísané v časti Záväzky a ciele, ktorá hodnotí plnenie záväzkov v roku 2008 a stanovuje ciele na ďalšie obdobie. Všetky tieto opatrenia plynúce z dialógu nám pomáhajú v plnení misie banky, zlepšovaní našich služieb a produktov, ako aj v riadení našich vzťahov s partnermi banky tak, aby náš vzťah bol rovnomerne vyvážený k spokojnosti oboch strán.

## Šírenie princípov zodpovedného podnikania

VÚB banka sa angažuje aj v šírení princípov zodpovedného podnikania a vo zvyšovaní povedomia medzi podnikateľmi aj širokou verejnosťou. Od roku 2004 je VÚB banka členom neformálneho združenia Business Leaders Forum, ktoré spája lídrov v presadzovaní princípov zodpovedného podnikania na Slovensku. Členmi je devätnásť slovenských firiem. Jeho poslaním je motivovať a inšpirovať firmy k zodpovednosti prostredníctvom zvyšovania povedomia o potrebe zodpovedného správania a poskytovania potrebného know-how. Cieľom združenia je pomáhať firmám a iným organizáciám dobrovoľne vytvárať vyššie etické štandardy podnikania, aktívne prispievať k trvalo udržateľnému rozvoju a podporovať skvalitňovanie spoločnosti uplatňovaním princípov v ťažisku ich hlavnej činnosti. VÚB banka sa aktívne zapája do aktivít združenia, je členom pracovných skupín pre reportovanie firemnej filantropie (Štandard komunitné investovanie) a firemné dobrovoľníctvo (Engage).

Predseda predstavenstva a generálny riaditeľ VÚB banky sa stal v roku 2008 prezidentom združenia Business Leaders Forum. Ako súčasť svojej misie si predsavzal inšpirovať k zodpovednému podnikaniu aj malé a stredné podniky. Je to segment, v ktorom je množstvo firiem podnikajúcich v rôznych sférach a ovplyvňujúcich rôzne oblasti spoločnosti. Malé a stredné firmy zamestnávajú až 90 percent pracovníkov v národnom hospodárstve, čo je jeden z dôvodov, prečo by mali podnikat' zodpovedne a snažiť sa o trvalo udržateľný rozvoj. V rámci tejto misie sa v Košiciach a Nitre uskutočnili dva semináre o zodpovednom podnikaní pre malé a stredné podniky pod gesciou Business Leaders Forum a Americkej obchodnej komory. Témou seminárov bola zodpovednosť malých a stredných podnikov na Slovensku. Na seminároch sa zúčastnilo 80 zástupcov firiem z rôznych oblastí podnikateľského sektora.

Písanie správ o tom, akú má firma výkonnosť nielen v ekonomickej, ale aj environmentálnej a sociálnej oblasti sa vo väčšine vyspelých krajín považuje za samozrejmosť. Na Slovensku takéto správy zatiaľ vydáva len niekoľko firiem. Najpoužívanejším nástrojom na prípravu takejto správy sú medzinárodne uznávané smernice GRI. Tie na Slovensku ako prvá použila VÚB banka vo svojej správe za rok 2007. Na seminári o reportovaní zodpovedného podnikania podľa GRI, ktorý 23. októbra v Bratislave zorganizovalo Business Leaders Forum v spolupráci s VÚB bankou, sa stretli zástupcovia vyše 20 slovenských firiem. Účastníkov informovali zástupcovia VÚB o procese reportovania a výhodách používania smerníc GRI.

VÚB banka sa zúčastnila aj na výročnej konferencii o zodpovednom podnikaní v Bratislave a predstavila tri vlastné firemné riešenia na trhovisku nápadov. Odborná komisia vyberala 20 najlepších riešení v štyroch oblastiach – Firma a komunita, Firma a životné prostredie, Etika podnikania a Diverzita a rovnosť príležitostí. Návštevníci konferencie a trhoviska hlasovaním rozhodli o najlepšom riešení, za ktoré považovali projekt charitatívnych platobných kariet Dobrý Anjel VÚB banky.



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

## Ciele na rok 2009

<b>Ekonomická oblasť</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>hľadať riešenia dosahov finančnej krízy na obyvateľstvo prostredníctvom produktov</li> <li>podpora podnikateľského prostredia cez poskytovanie úverov</li> <li>realizácia projektu „Zodpovedné podnikanie pre stredné a malé firmy“</li> <li>posilniť dialóg s partnermi</li> <li>implementácia opatrení vyplývajúcich z prieskumov spokojnosti „Počúvame vás na 100 %“</li> </ul>
<b>Spoločnosť a partneri</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>aktívne sa zúčastňovať na celospoločenskej diskusii o ZP, šírenie princípov ZP medzi malými a strednými podnikmi</li> <li>vytvoriť a prijať novú stratégiu ZP</li> <li>implementácia Equator Principles</li> <li>implementovať nové zásady tzv. non-arms policy</li> </ul>
<b>Zamestnanci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>pokračovať v dialógu so zamestnancami (prieskum spokojnosti zamestnancov)</li> <li>realizácia opatrení plynúcich z ostatného prieskumu spokojnosti</li> <li>posilňovanie vzťahu medzi bankou a zamestnancami</li> <li>motivácia a rozvoj kľúčových zamestnancov a talentov na zabezpečenie kontinuity</li> <li>rozvoj lídrov, zvýšenie manažérskych a líderských schopností</li> <li>špecifické vzdelávanie a tréningové programy pre manažérov</li> <li>zapojenie zamestnancov do procesu inovácií, zavedenie zamestnaneckého programu nápadov</li> <li>nový intranet s využitím CMS technológie s novými funkcionalitami, ktoré uľahčia zamestnancom prácu</li> </ul>
<b>Klienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>jednoduchosť a transparentnosť v komunikácii</li> <li>urýchliť a zefektívniť procesy pre klientov</li> <li>zlepšovanie spokojnosti klientov (meranej cez index ECSI)</li> <li>zvýšenie lojality klientov (index Net Promoter Score) prostredníctvom implementácie akčných plánov ako na ústredí, tak aj v pobočkách</li> <li>poradenstvo pri investičných rozhodnutiach klientov, zvyšovať purchasing awareness</li> <li>uviesť na trh nové produkty a služby</li> <li>optimalizácia obchodnej siete s cieľom čo najviac sprístupniť služby klientom</li> <li>zlepšiť prístup k službám a sprístupniť služby EDC pre hendikepovaných klientov (grid karty pre nevidomých)</li> <li>urýchliť vybavovanie sťažností a podnetov</li> <li>zvýšiť efektívnosť procesov a kvalitu poskytovaných služieb a produktov</li> <li>dizajnovať adekvátne produkty pre jednotlivé segmenty</li> <li>lepšia segmentácia klientov a porozumenie ich potrieb</li> </ul>
<b>Akcionári</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>maximalizovať hodnotu pre akcionárov</li> </ul>
<b>Dodávatelia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>využívanie e-aukcií v záujme zabezpečiť rovnosť šanci pre dodávateľov</li> </ul>
<b>Komunita</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>posilnenie vzťahu s komunitou (dobrovoľníctvo, zamestnanecké granty)</li> <li>podpora tretieho sektora poskytovaním grantov na verejnoprospešné projekty prostredníctvom Nadácie VÚB</li> <li>podpora aktivít a projektov záchranu kultúrneho dedičstva prostredníctvom Nadácie VÚB</li> <li>podpora chránených dielní nakupovaním ich produktov a služieb</li> </ul>
<b>Životné prostredie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>vypracovať a prijať environmentálnu politiku vrátane implementačných postupov</li> <li>vzdelávanie zamestnancov zamerané na ohľaduplnosť k životnému prostrediu</li> <li>implementácia opatrení zameraných na efektívne využívanie energií a prírodných zdrojov</li> <li>zníženie spotreby kancelárskeho papiera</li> </ul>

## Etika podnikania a manažment senzitívnych aspektov

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. Sme banka, ktorá sa zaviazala k zodpovednému podnikaniu a naši klienti, akcionári, zamestnanci i dodávatelia od nás očakávajú, že podnikáme eticky. 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. Náš Etický kódex je systém hodnôt, záväzných princípov a noriem, ktorého osvojenie sa vyžaduje od každého zamestnanca bez rozdielu. Jeho dodržiavanie priebežne monitorujeme a porušovanie sankcionujeme. Na 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 však považujeme za samozrejmosť, pretože dávajú nášmu podnikaniu etický rozmer.

V roku 2008 nebola VÚB banke udelená v súvislosti s jej podnikaním žiadna pokuta alebo sankcia.

VÚB banka bola účastníkom správneho konania pred Protimonopolným úradom SR vo veci podozrenia z uzatvárania dohody obmedzujúcej súťaž s inými podnikateľmi. Správne konanie nebolo v kalendárnom roku 2008 právoplatne skončené.

V roku 2008 bolo voči VÚB banke zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie začaté správne konanie vo veci podozrenia z porušenia § 5 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, pričom správneho deliktu sa VÚB banka mala dopustiť uvedením nesprávnej výšky celkových nákladov spotrebiteľa v predzmluvnom formulári v zmysle 258/2001 Z.z. o spotrebiteľských úveroch v znení neskorších predpisov. Správne konanie nebolo v kalendárnom roku 2008 právoplatne ukončené.

### Etické kódexy

Neklamať. Opakovane uvádzame toto slovo, ktorým by sa dala vystihnúť podstata všetkých etických kódexov, ku ktorým VÚB banka pristúpila. Snaha prinášať jasné a pravdivé informácie premieta do praxe jednu z našich základných hodnôt, ktorou je transparentnosť.

#### ■ Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa

Dodržiavame všetky povinnosti v celej sieti retailového bankovníctva, zabezpečujúce ochranu spotrebiteľa v podobe Etického kódexu bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa. Súčasťou tohto Etického kódexu je záväzok neviazania produktov, ku ktorému sa VÚB banka hlási. Prípadné spory, ktoré vzniknú nedodržaním ustanovení tohto kódexu, sú riešené bankovým ombudsmanom ako zástupcom Slovenskej bankovej asociácie. Na našej internetovej stránke je zverejnené 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

V reklame dodržiavame definované Etické zásady reklamnej praxe platné na území Slovenskej republiky.

## ■ Etický kódex pre zavedenie eura

Pri zmene štátnej meny zo slovenskej koruny na euro vynaložila banka výnimočné úsilie. V zmysle akceptovaného Etického kódexu pre zavedenie eura sme sa zaviazali vždy konať v záujme klientov a sme hrdí, že sme to aj dodržali.

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

## Interné etické normy

### *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. 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](http://www.vub.sk) (elektronické verzie obidvoch dokumentov sú na stránke [www.vub.sk](http://www.vub.sk) v časti O banke, podstránka Hodnoty a princípy).

## Spracovanie dôverných údajov

Uvedomujeme si, že súkromie klienta je nesmierne dôležité. Preto si ho vážime a ochraňujeme. S dôvernými údajmi našich klientov nakladáme v zmysle zákona s najväčšou obozretnosťou a zásadne s ich vedomím a súhlasom. Na našej internetovej stránke v sekcii O banke/Hodnoty a princípy/Compliance 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 v zmysle 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.
- Opis finančných nástrojov a upozornenie na riziká.
- Zoznam finančných nástrojov podľa Zákona o cenných papieroch.
- Bližšie informácie o kategorizácii klientov.
- Stratégiu vykonávania pokynov.

### Politika predchádzania konfliktu záujmov

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

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.

### Boj proti praniu špinavých peňazí a terorizmu

V boji proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu napredujeme v súlade s európskou legislatívou a zabezpečujeme ochranu svojich klientov, ako aj banky samotnej. V bankovom sektore sme partner pre Finančnú spravodajskú jednotku (FIU – Financial Investigation Unit), ktorá operatívne hodnotí nami vyhodnotené znaky správania klienta. Sme aktívni čoraz intenzívnejšie i pre pretrvávajúcu hrozbu, ktorú predstavujú pre celú spoločnosť. Nechceme ani nepriamo podporovať tieto negatívne javy tým, že umožníme finančné toky prostredníctvom našich produktov, služieb alebo v akejkoľvek súvislosti s bankou. Preto sme vytvorili striktné interné pravidlá na predchádzanie praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu a detekciu neobvyklých obchodných operácií.

Pri tvorbe nášho programu na boj proti praniu špinavých peňazí a financovaniu terorizmu vychádzame v prvom rade z/zo:

- slovenskej legislatívy,
- európskej legislatívy,
- medzinárodných odporúčaní FATF, odporúčaní Bazilejského výboru pre bankový dohľad, Wolfsbergských zásad, US Patriot zákona,
- skupinových pravidiel Intesa Sanpaolo voči rizikovým subjektom a krajinám.

Dôležitou súčasťou účinnej prevencie je poznanie 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. Zvýšenú povinnú starostlivosť (Customer Due Dilligence) aplikujeme v zmysle platnej legislatívy, ako aj na rizikovejšie subjekty.

Vyhlasenie VÚB na účely vedenia korešpondenčných účtov Customer Due Dilligence pre Európu v zmysle 3 AML direktívy a v USA podľa Patriot Act (tzv. Patriot Act Certification):

- Customer Due Dilligence Questionnaire,
- Patriot Act Certification.

### **Monitorovanie neobvyklých operácií**

Banka ma vlastný AML útvar (Anti-Money Laundering – boj proti praniu špinavých peňazí), ktorý je zodpovedný za monitorovanie neobvyklých obchodných operácií a prípadné podozrenia ohlasuje a spolupracuje s príslušnými autoritami. Monitorovanie zahŕňa všetky finančné operácie požadované zákonom a legislatívou EÚ. V reálnom čase vyhodnocuje zahraničný platobný styk smerom do banky aj z nej a zabraňuje tak v prvom stupni spojeniu bankového sektora a sankcionovanej alebo rizikovej osoby.

### **Informovanosť**

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

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 z korupcie alebo 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 prednášku o rizikách podvodu a korupcie, kde sú upozornení na typické znaky rizikového správania. Hlavným cieľom tejto vzdelávacej aktivity je zvýšiť prevenciu a znížiť výskyt takýchto prípadov.

### **Zákaz diskriminácie**

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

### **Podnety na Radu pre reklamu**

V roku 2008 bol Rade pre reklamu podaný podnet na VÚB banku ako zadávateľa reklamy v totožnej veci od 3 sťažovateľov. Predmetom podnetu bol spôsob komunikovania informácií o termínovanom vklade s úročením 9 % za obdobie 2 rokov, konkrétne, že text na obrazovke obsahoval viac informácií ako sprievodný komentár. Toto uvedenie informácie je podľa sťažovateľov zavádzajúce, keďže informácia, že uvedený výnos je výnosom za 2 roky, nie je uvedená v hovorenom komentári, ale iba v zobrazovanom texte. Rada pre reklamu po posúdení všetkých relevantných podkladov dospela k záveru, že sťažnosti sú neopodstatnené a predmetný TV spot „Termínovaný vklad s úročením 9 %“ nie je v rozpore s Kódexom RPR. V odôvodnení Rada okrem iného uviedla: V televíznom spote sú odkomunikované všetky podmienky týkajúce sa ter-

mínovaného vkladu dostatočne zrozumiteľne, spotrebiteľovi je podávaná informácia o výške úroku a termínovaného 2-ročného vkladu zároveň v hlasovom komentári nadväzujúcom na sprevádzajúci vizuálny príbeh a v textovej správe, ktorá je zobrazená súčasne s komentárom. Textová správa oproti komentáru obsahuje navyše spresňujúcu informáciu, že výška úroku je uvedená za 2 roky. Informácia o 9 % za dva roky je pravdivou informáciou, lebo uvádza minimálny dvojročný výnos z vkladu.

## 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 deklarovaných zásadách. O týchto zásadách boli informovaní všetci zamestnanci banky rôznymi formami (distribúované brožúry, interná kampaň, zverejnenie na intranete). Zásady sú nasledovné:

- Banka vyžaduje, aby všetci zamestnanci 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 zahrňujúce ako zamestnancov, tak aj externých konzultantov, dodávateľov, zmluvných partnerov a/alebo akúkoľvek inú tretiu stranu v obchodnom vzťahu s touto organizáciou.
- Všetci zamestnanci sa musia rozhodovať samostatne v súlade so záujmom banky. Nesmú konať s cieľom získať finančnú alebo inú materiálnu výhodu pre seba, svoju rodinu alebo blízkych.

### *Nulová tolerancia*

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

- Banka nebude akceptovať žiadnu formu podvodného alebo korupčného konania, preto bude každý prípad dôsledne prešetrený a budú z neho vyvedené príslušné opatrenia.
- Každá účasť na podvode alebo pokuse o podvod bude viesť k prepusteniu a prípadnému trestnému stíhaniu.
- Potrebné vyšetrovanie bude uskutočnené bez ohľadu na vzťah predmetnej osoby k tejto organizácii, pracovnú pozíciu alebo dĺžku 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 stanovuje nutnosť kontrolného mechanizmu v každom procese, pri ktorom hrozí riziko korupcie a podvodu (napr. verifikácie rozhodnutí, kontrola 4 očí, riadenie prístupových práv a pod.).

### *Audít*

Banka má vytvorený útvar vnútorného auditu a vnútornej kontroly, ktorý je nezávislým dohliadajúcim orgánom (útvar je priamo podradený 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.

Útvar vnútorného auditu a vnútornej kontroly v roku 2008 preveril vnútorň kontrolný systém vo všetkých firemných pobočkách, v polovici retailových pobočiek a taktiež vykonal viacero špecializovaných auditov, ktoré súvisia s rizikom korupcie. Na základe identifikovaných rizík v rámci jednotlivých auditov banka okamžite prijíma nápravné opatrenia a nastavuje pravidelný monitoring takýchto oblastí a informuje príslušné štátne orgány.

### *Transparentnosť*

Banka pri zadávaní zákaziek na kúpu materiálu a služieb, ktoré presahujú stanovený limit, jednoznačne aplikuje výber dodávateľa formou tendra a v ostatných prípadoch je povinná vybrať dodávateľa podľa stanovených interných predpisov, ktorých cieľom je dosiahnuť čo najtransparentnejšie a najefektívnejšie výberové konania.



# Naši partneri

## Klienti

Klienti sú jedným z našich najdôležitejších partnerov, a preto sú pri vykonávaní všetkých našich aktivít jadrom nášho záujmu a prioritou. Počúvame, čo si myslia, snažíme sa ponúkať im produkty a služby, ktoré si žiadajú, s cieľom dosiahnuť ich maximálnu spokojnosť. Nezáleží na tom, či je klient jednotlivец, alebo veľká firma, ku každému pristupujeme rovnako zodpovedne a profesionálne. Jedným z cieľov, ktoré sme si stanovili v predchádzajúcom roku, je, aby nás naši klienti vnímali ako najlepšiu banku na Slovensku. O tom je aj naše poslanie: rásť spoločne s klientmi. Na úseku retailového bankovníctva sme plnili ciele a úlohy založené na troch pilieroch: jednoduchosť, menej byrokracie a rýchlosť. Na úseku firemného bankovníctva sme plnili najmä ciele týkajúce sa spokojnosti klientov; zrýchlenia spracovania obchodných prípadov a získavania trhových podielov. Naším najdôležitejším a pre klientov najviditeľnejším projektom bol, samozrejme, prechod zo slovenskej koruny na spoločnú európsku menu. Keďže sme jednou z najväčších bánk na Slovensku, ležala na nás obrovská ťarcha zodpovednosti. Tvrdo sme pracovali a konverzia prebehla vďaka viacerým našim projektom bez najmenších problémov.

## Naši klienti

Na konci roku 2008 mala VÚB banka 1 240 602 klientov, z toho 1 142 080 individuálnych klientov (občanov) a 98 522 biznis klientov, z ktorých bolo 88 400 živnostníkov a malých podnikateľov a 10 122 korporátnych klientov (malé a stredné podniky a veľkí firemní klienti). Rok 2008 pre nás opäť znamenal posilnenie nášho postavenia na trhu a zvýšenie počtu klientov v oboch segmentoch.

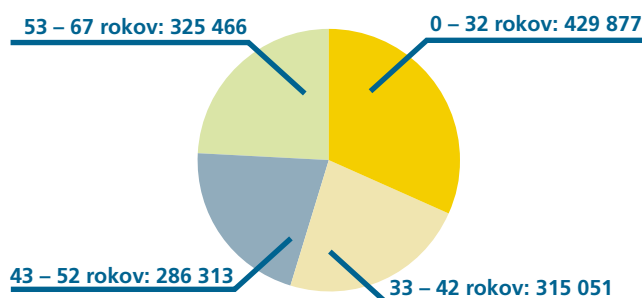
	2006	2007	2008
Individuálni klienti	1 041 246	1 069 049	1 142 080
Biznis klienti	90 805	93 913	98 522
<b>Spolu</b>	<b>1 132 051</b>	<b>1 162 962</b>	<b>1 240 602</b>

V roku 2008 sa nám podarilo zvýšiť počet individuálnych klientov o 73 031, čo predstavuje nárast o 6,8 % percenta, a počet biznis klientov o 4 609, čo predstavuje 4,9-percentné zvýšenie oproti roku 2007. Priemerná dĺžka obchodného vzťahu klientov s VÚB bankou je 8,48 roka.

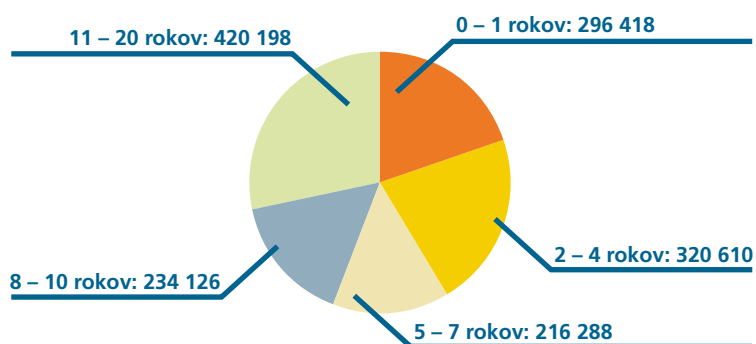
## Segmentácia klientov

Každé tri mesiace vyhodnocujeme, ako sa zmenila štruktúra našich klientov – či už individuálnych, alebo firemných. Aj preto môžeme pravidelne prehodnocovať a zlepšovať ponuku našich služieb.

Zloženie klientov podľa veku

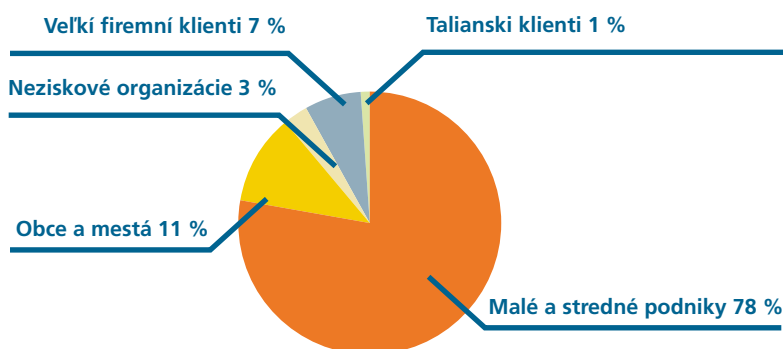


Zloženie klientov podľa dĺžky obchodného vzťahu s bankou



Naši firemní klienti

Segmentácia firemných klientov



Bližšie ku klientom

Retailová obchodná sieť k 31. 12. 2008

Región	RP I	RP II	RP III	RP IV	Spolu	Hypotekárne centrá
Bratislava – západ	6	7	8	0	21	2
Bratislava – východ	7	5	8	1	21	1
Trnava	8	5	11	2	26	1
Trenčín	8	3	7	3	21	1
Nitra	7	4	6	5	22	1
Žilina	4	8	5	5	22	1
Banská Bystrica	6	9	5	5	25	1
Poprad	6	3	8	4	21	1
Prešov	4	6	5	0	15	1
Košice	6	3	12	0	21	1
<b>Spolu</b>	<b>62</b>	<b>53</b>	<b>75</b>	<b>25</b>	<b>215</b>	<b>11</b>

## Firemná obchodná sieť k 31. 12. 2008

Firemné obchodné centrum/región	Bratislava	Západ	Stred	Východ	Spolu pobočky
FOC Bratislava-Ružinov	1				1
FOC Bratislava-Mlynské nivy	1				1
FOC Trnava		2			2
FOC Nitra		3			3
FOC Nové Zámky		4			4
FOC Trenčín		2			2
FOC Žilina			4		4
FOC Zvolen			2		2
FOC Žiar nad Hronom			2		2
FOC Lučenec			2		2
FOC Poprad				3	3
FOC Prešov				4	4
FOC Košice				2	2
<b>Spolu</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>32</b>

Tri retailové pobočky pracujú 6 dní v týždni, 13 retailových pobočiek a 1 hypotekárne centrum sú otvorené 7 dní v týždni.

Podľa počtu zamestnancov rozdeľujeme retailové pobočky do 4 kategórií:

<table border="1"> <thead> <tr> <th>Retainová pobočka I</th> <th>62</th> </tr> <tr> <th>Retainová pobočka II</th> <th>53</th> </tr> <tr> <th>Retainová pobočka III</th> <th>75</th> </tr> <tr> <th>Retainová pobočka IV</th> <th>25</th> </tr> <tr> <th><b>Spolu</b></th> <th><b>215</b></th> </tr> </thead> </table>	Retainová pobočka I	62	Retainová pobočka II	53	Retainová pobočka III	75	Retainová pobočka IV	25	<b>Spolu</b>	<b>215</b>
Retainová pobočka I	62									
Retainová pobočka II	53									
Retainová pobočka III	75									
Retainová pobočka IV	25									
<b>Spolu</b>	<b>215</b>									

Pozn.:

- Retailová pobočka I – obchodné miesto s minimálnym počtom zamestnancov 13
- Retailová pobočka II – obchodné miesto s počtom zamestnancov 7 – 12
- Retailová pobočka III – obchodné miesto s počtom zamestnancov 3 – 6
- Retailová pobočka IV – obchodné miesto s 2 zamestnancami (resp. 4 v prípade obchodného miesta umiestneného v obchodnom centre)

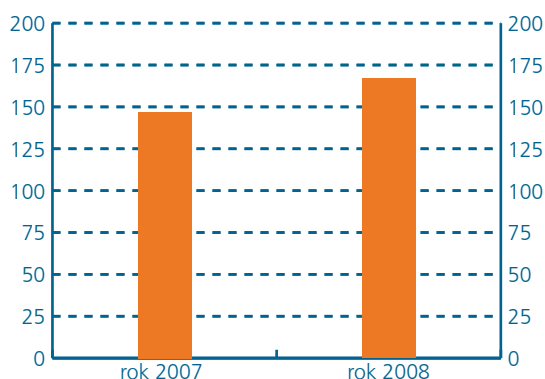
## Sieť bankomatov

K 31. 12. 2008 mala VÚB banka nainštalovaných 541 bankomatov, pričom v roku 2008 bola sieť rozšírená o ďalších 25 bankomatov na úplne nových miestach.

## Dostupnosť pre zdravotne znevýhodnených spoluobčanov

Naším cieľom je, aby prístup klientov k našim službám bol bez akýchkoľvek obmedzení. Preto sa snažíme, aby naše pobočky boli ľahko prístupné pre ľudí so zdravotným znevýhodnením. V rámci našich predajných miest máme 167 pobočiek s bezbariérovým prístupom, čo predstavuje 72 % z celkového počtu. Všetky nové pobočky sú už takto upravené a pri rekonštrukcii starších predajných miest vždy dbáme na to, aby bol vybudovaný aj bezbariérový prístup.

## Počet pobočiek s bezbariérovým prístupom



## Optimalizácia pobočkovej siete

Tak, ako sa menia návyky, požiadavky a potreby našich klientov, meníme sa aj my. S rozvojom nákupných centier sa menia aj miesta, kam ľudia chodia, kde sa stretávajú. Aby sme boli k našim klientom čo najbližšie, realizovali sme v roku 2008 projekt Proximum. Pomohol nám zefektívniť sieť pobočiek a reagovať tak na potreby zákazníkov. Výsledkom bola optimalizácia obchodnej siete (v poradí priorit od metropolitných miest, miest strednej veľkosti a ostatných lokalít) pri zachovaní približne rovnakého počtu pobočiek a výraznom zvýšení produktivity pobočkovej siete.

Prostriedkom na dosiahnutie tohto cieľa bolo eliminovanie nadbytočných priestorov, premiestnenie vybraných pobočiek do nových, perspektívnejších priestorov a zníženie prevádzkových nákladov. Návrhy na otvorenie nových pobočiek a premiestnenie súčasných pobočiek sa tvorili s cieľom priblížiť služby banky klientovi a zvýšiť tak jeho spokojnosť s ich dostupnosťou. V priebehu roka 2008 bola dokončená analýza celej pobočkovej siete VÚB banky po jednotlivých regiónoch (Bratislava východ, Bratislava západ, Trnava, Trenčín, Žilina, Nitra, Banská Bystrica, Poprad, Košice, Prešov). Na základe výsledku analýzy pre jednotlivé mestá/obce boli urobené odporúčania pre všetky jednotlivé pobočky tak, aby zohľadňovali potreby klientov banky. Odporúčanie malo podobu:

- zachovania pobočky na súčasnom mieste,
- návrhu na premiestnenie pobočky,
- rozdelenie pobočky na dve, resp. viac obchodných miest,
- otvorenie novej pobočky (s preferenciou lokalít vyhľadávaných klientmi – centrum miest, obchodné centrá, dopravné uzly).

Výsledkom v roku 2008 bolo:

- otvorenie 10 nových pobočiek,
- relokácia 3 pobočiek do lepších lokalít,
- úprava 3 pobočiek pre zvýšenie komfortu a spokojnosti klienta,
- zrušenie 2 pobočiek.

## Nové pobočky otvorené v roku 2008:

Bratislava – Krížna a Štúrova ulica, Prešov – Obchodné centrum Max, Liptovský Mikuláš – Jasná ulica, Poprad – Obchodné centrum Max, Trnava – Štefánikova ulica, Žilina – Obchodné centrum Max, Košice – Mlynská ulica, Nitra – Obchodné centrum Max a Banská Bystrica – Europa Shopping Centre.

## Prestahované pobočky v priebehu roku 2008:

Trenčín – Masaryčky, Brezno – Ulica Boženy Nemcovej a Štúrovo – Hlavná ulica.

Okrem toho boli v priebehu roka 2008 upravené, resp. rozšírené priestory pobočiek v Humennom a v Bratislave (Polus City Centre a Dulovo námestie). K 31. 12. 2008 bolo zákazníkom VÚB banky k dispozícii **215 retailových pobočiek, 11 hypotekárnych centier a 32 firemných centier.**

Projekt Proximum bude pokračovať aj v ďalšom roku. Výsledky a odporúčania z neho plynúce budú implementované postupne v nasledujúcich rokoch vzhľadom na to, že rozsah plánovaných zmien je veľký.

## Priame bankovníctvo

Ako jeden z lídrov na trhu sa usilujeme prinášať našim klientom inovatívne služby. V dnešnej dobe je už aj na Slovensku bežné, že klienti bánk čoraz menej navštevujú pobočky osobne a čoraz viac pristupujú k svojim účtom cez internet alebo po telefóne. Prednosťou takéhoto spôsobu narábania s účtom je šetrenie času, jednoduchosť a prehľadnosť operácií a možnosť spravovať svoj účet z ktoréhokoľvek miesta na svete. V roku 2008 sme naďalej skvalitňovali služby nonstop bankingu, medzi ktoré patrí

- telefonická služba Kontakt,
- Internet banking,
- Internet banking Plus,
- Mobil banking,
- Biznis banking,
- služba Multicash.

K 31. 12. 2008 malo **633 154 klientov** aktivované služby **elektronického bankovníctva**. V porovnaní s rokom 2007 sme zaznamenali nárast počtu klientov s aktivovanou službou Internet banking a Mobil banking a pokles klientov s aktivovanou službou Kontakt.

Internet banking sa v roku 2008 rozšíril o:

- zobrazovanie a predaj predschválených podnikateľských úverov (tzv. Podnikateľská úverová linka),
- predaj fondov Eurizon a Generali,
- notifikácie ku kreditným kartám.

Medzi novinky v Kontaktnom centre za rok 2008 môžeme zaradiť:

- predaj cestovného poistenia Cardif,
- predaj Flexipôžičiek,
- možnosť ohlásenia straty dokladov,
- poskytovanie služieb pre majiteľov kreditných kariet NAY vydaných v ČR.

Biznis banking – služba elektronického bankovníctva určená pre firemných klientov a podnikateľov, ktorá má najväčší podiel na všetkých platbách banky:

- 45 % na tuzemských prevodoch v roku 2008,
- 57 % na cezhraničných prevodoch v roku 2008.

## Kontaktné centrum a služby klientom

V roku 2008 pracovalo v Kontaktnom centre 67 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, Generali Slovensko. Taktiež zabezpečujú riešenie telefonických a e-mailových podaní – zložité prípady posúvajú na odbor Starostlivosť o klientov, 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 pravidelný koučing, tréning na komunikačné zručnosti a tréning na zvládanie problémových situácií a stresu. V roku 2008 Kontaktné centrum vybavilo 1 025 000 hovorov (prichádzajúce aj odchádzajúce). Centrum prijalo a vybavilo 19 510 e-mailov.

## Bezpečnosť a ochrana osobných údajov

### *Ochrana dôverných informácií*

Ochrana dôverných informácií a súkromia zákazníkov je pre VÚB banku prirodzenou samozrejmosťou. Keďže pracujeme s citlivými osobnými údajmi klientov, je ich bezpečnosť a ochrana našou najvyššou prioritou, do ktorej investujeme nemalé prostriedky. Všetky informácie o klientovi, údaje o jeho účte a transakciách sú predmetom bankového tajomstva.

### *Bezpečnosť v pobočkách*

Na prvom mieste je vždy bezpečnosť a ochrana života a zdravia klienta, až potom majetok banky. Toto je základné pravidlo bezpečnosti v pobočkách, ktorým sa riadime. Všetky pobočky VÚB banky sú v súlade s príslušnými právnymi predpismi vybavené kamerovým systémom a ďalšími zabezpečovacími prostriedkami.

### *Bezpečnosť v oblasti priameho bankovníctva*

Na zvýšenie bezpečnosti priameho bankovníctva boli v roku 2008 doplnené a rozšírené bezpečnostné informácie na prihlasovacej stránke o základné bezpečnostné pravidlá, odporúčania pre zabezpečenie počítača, informácie o phishingu a pharmingu a pod. Súčasný bezpečnostný model priameho bankovníctva bol zavedený v roku 2007. Tento model poskytuje klientom možnosť nastaviť si denný limit transakcií realizovaných elektronicky a zároveň bezpečnostné prvky podľa ich vlastných potrieb.

Od roku 2007 sú taktiež zavedené ochranné prvky vyššej úrovne, ako napríklad **grid karta**, SMS autorizácia alebo elektronický podpis. Grid karta je plastová kartička, ktorá obsahuje sériu kódov. Všetky operácie realizované prostredníctvom Internet bankingu alebo Kontaktného centra sa potvrdzujú zadaním konkrétneho, náhodne vygenerovaného kódu.

### *Bezpečnosť platobných kariet*

Naším klientom sme v roku 2008 priniesli zvýšenie bezpečnosti používania platobných kariet prechodom na **čipovú technológiu** v celom portfóliu svojich platobných kariet. Všetky nové karty sú od júna 2008 vydávané ako čipové a existujúcim klientom sa vydávajú automaticky po skončení platnosti ich pôvodnej karty. K vyššej bezpečnosti prispelo aj zavedenie povinného zadávania **PIN kódu** pri platbe čipovou kartou a nová služba **SMS a e-mailovej notifikácie** o uskutočnených transakciách. Táto služba bola doposiaľ dostupná len pri debetných platobných kartách. V neposlednom rade sa usilujeme klientom vychádzať v ústrety aj v prípade straty alebo krádeže karty. Každý držiteľ platobnej karty VÚB je automaticky poistený pre prípad zneužitia stratenej alebo ukradnutej karty, a to bez poplatkov pre držiteľa karty. Poistenie sa vzťahuje na neoprávnené transakcie počas 24 hodín pred momentom ohlásenia blokácie stratenej alebo ukradnutej karty. Poistné plnenie je znížené o spoluúčasť poisteného (5 % zo súčtu neoprávnených transakcií, maximálne 99,58 eura /3 000 Sk/).

### *Bankomaty a ich bezpečnosť*

Chceme, aby sa naši klienti cítili bezpečne aj pri používaní bankomatu. Na základe bezpečnostného vyhodnotenia lokality bolo identifikovaných 25 % z celkového počtu 541 bankomatov, ktoré sú vybavené kamerovým systémom.

## **Spokojnosť klientov**

Uvedomujeme si, že nielen čísla, grafy, objemy, ale aj kategória „spokojnosť klienta“ sú meradlom a základom nášho úspechu. Jeho podstatou je kvalitný servis, otvorená komunikácia a naša snaha o neustále zlepšovanie práve na základe komunikácie a spätnej väzby klienta. Našou úlohou je nielen získavať nových klientov, ale aj usilovať sa o to, aby klienti, ktorí sú už s nami v obchodnom vzťahu, boli maximálne spokojní. Preto ich chceme počúvať na 100 % a pravidelne robíme prieskumy spokojnosti.

V oblasti spokojnosti retailových klientov (občanov) v roku 2008 VÚB banka uskutočnila **2 druhy prieskumov spokojnosti**:

- interný prieskum realizovaný štvrťročne pracovníkmi Kontaktného centra. Týmto prieskumom zisťujeme spokojnosť klientov pri realizovaní obslužných a predajných operácií v našich pobočkách; výsledky interného telefonického prieskumu sú jednou z oblastí pravidelného hodnotenia kvality pobočiek (certifikáty kvality),
- externý prieskum spokojnosti klientov, ktorý je súčasťou projektu Počúvame vás na 100 %. Jeho cieľom je komunikovať klientom otvorenosť banky voči ich názorom, pripomienkam, ale aj sťažnostiam a negatívnym zážitkom.

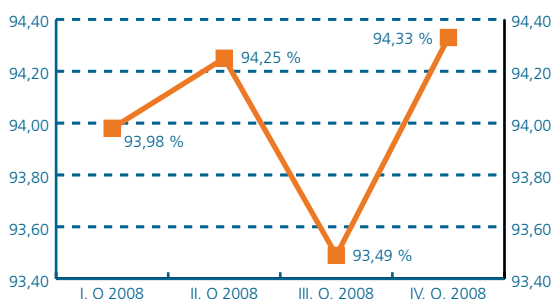
## Interný prieskum spokojnosti

V rámci interného prieskumu spokojnosti sa sústreďujeme na:

- prvý kontakt a záujem zo strany pracovníkov banky o zákazníka pri vstupe do pobočky,
- čas čakania (pred začatím vybavovania),
- rýchlosť vybavenia samotnej požiadavky,
- ochotu a ústretovosť pracovníka banky pri riešení požiadavky, potreby, problému klienta,
- odbornosť pracovníka a jeho schopnosť poskytnúť klientovi dostatočné informácie,
- schopnosť jasne a zrozumiteľne vysvetliť navrhované riešenia,
- celkovú spokojnosť s úrovňou služieb počas návštevy v pobočke.

Spokojnosť klientov zisťujeme prostredníctvom krátkeho dotazníkového prieskumu cez Kontaktné centrum. S klientmi sa kontaktujeme štandardne do 1 týždňa od návštevy pobočky, avšak maximálne raz za tri mesiace. Hodnotenie spokojnosti klientom je súčasťou hodnotenia kvality retailových pobočiek (pozri nižšie).

### Spokojnosť klientov v roku 2008



## Externý prieskum v rámci projektu Počúvame vás na 100 %

Cieľovou skupinou prieskumu sú aktívni klienti, či už majitelia účtov, kreditných kariet, termínovaných vkladov, úverov a podobne. Je postavený na báze uznávaného európskeho ukazovateľa (indexu) ECSI – European Customer Satisfaction Index. Externý prieskum spokojnosti v roku 2008 sa po pilotných prieskumoch rozbehol do ostrej prevádzky. Bol prezentovaný klientom (internetová stránka, letáky, informácia vo výpisoch), ako aj zamestnancom VÚB (intranet, usmernenia, edukačný program).

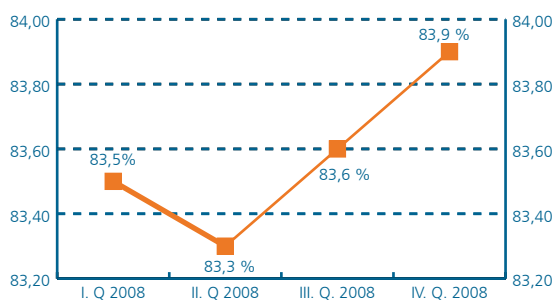
Prieskum sa realizuje a vyhodnocuje na štvrťročnej báze. Výhradne pre VÚB banku ho zabezpečuje špecializovaná prieskumná agentúra GfK Slovakia formou telemarketingových princípov (anketári agentúry sa telefonicky spoja s klientmi a vyplnia s nimi dotazník). Odpovede klientov sú, samozrejme, spracovávané iba štatisticky, bez ďalšej spojitosti s menom klienta.

Základné oblasti otázok, na ktoré sa klientov pýtame:

- imidž banky;
- organizačná efektívnosť;
- vzťah s personálom;
- hodnota služieb;
- popredajný servis;
- celková spokojnosť zákazníka;
- sťažnosti a ich riešenie;
- lojalita.

K 31. 12. 2008 sa uskutočnili štyri vlny prieskumu a spolu sme získali približne 20 000 hodnotení klientov zameraných na rôzne oblasti týkajúce sa našej banky. Index spokojnosti (ECSI) sa pohybuje na úrovni okolo 83 – 84. Žiadne väčšie výkyvy v spokojnosti klientov neboli zaznamenané, čo potvrdzuje stabilitu a dôveryhodnosť ukazovateľa.

#### Index spokojnosti klientov (ECSI)



#### Projekt „Počúvame vás na 100 %“ aj pre SME segment

V roku 2008 sme v rámci firemného bankovníctva uskutočnili 2 prieskumy, a to kvalitatívny a kvantitatívny, ktorých cieľom bolo monitorovať spokojnosť klientov od bankovej po pobočkovú úroveň, zistiť príčiny nespokojnosti klientov a na základe zistení nasadiť špecifický program zameraný na zlepšenie a posilnenie lojality klientov.

Celobankovú orientáciu na prieskum potvrdil aj edukačný program, ktorý odštartoval v druhej polovici roka 2008. Úlohou programu je nielen zviditeľniť projekt Počúvame vás na 100 % v banke, ale aj reálne pracovať s výsledkami a prísť s novými nápismi, ako tieto výsledky ešte viac zlepšiť. Edukačný program je realizovaný na všetkých riadiacich úrovniach, t. j. od topmanažmentu až po pracovníkov retailových a firemných pobočiek.

#### Hodnotenie pobočiek

V roku 2008 pokračoval projekt kvalitatívneho hodnotenia jednotlivých pobočiek banky a ohodnocovania tých najlepších certifikátmi kvality. Certifikáty nie sú hodnotením kvantity, ale kvality obsluhy a predaja. V rámci tohto hodnotenia nie je rozhodujúci počet ani objem predaných produktov a ani prírastok klientov v pobočke. Hodnotíme tri oblasti:

- obsluhu,
- predaj,
- spokojnosť klientov.

V rámci obsluhy sa zameriavame na záujem o klienta pri bežných obslužných operáciách (vklad/výber/prevod), rýchlosť a efektívnosť riešenia problémov/reklamácií klienta, schopnosť naučiť klienta používať platobnú kartu, resp. elektronické bankovníctvo, chybovosť pri spracovaní vkladov a výberov a nesprávny postup zamestnanca, ktorého výsledkom môže byť poškodenie klienta alebo banky. V hodnotení predaja sa sústreďujeme na 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 a schopnosť rýchlo a bezchybne zazmluvniť úver po jeho schválení. Treťou oblasťou hodnotenia pobočiek 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) je vykonávané každý štvrtok. Najlepšie z pobočiek získavajú Externý certifikát kvality, ktorý sa umiestňuje v priestoroch pobočky.

#### Starostlivosť o klientov

Každý jeden podnet od klienta je pre nás dôležitý. Chceme sa neustále zlepšovať, a to aj na základe spätnej väzby od našich klientov. Preto sme v auguste 2008 vytvorili v banke nový odbor Starostlivosť o klientov. Jeho stratégiou je na základe podnetu klienta preskúmať situáciu a všetky relevantné fakty: rýchlo, jasne

a otvorene dať klientovi odpoveď; sledovať, dôsledne monitorovať a analyzovať podnety, reklamácie a sťažnosti klientov, ich opodstatnenosť a príčiny; na základe zhodnotenia všetkých týchto faktorov dať spätnú väzbu do banky vo forme návrhov na zlepšenie procesov, produktov a prevencie podobných potenciálnych pochybení v budúcnosti. Kvôli zabezpečeniu nezávislosti riešení a tiež kompetencií tento útvar podlieha v organizačnej štruktúre priamo generálnemu riaditeľovi.

Vážime si každú spätnú väzbu klienta, aj keď je vo forme sťažnosti a námietok pre nás nepríjemným signálom. Avšak uvedomujeme si, že aj takto nám klient ukazuje cestu k zlepšeniu. Práve preto sme vytvorili sieť možností a nástrojov, prostredníctvom ktorých sa klient môže s nami skontaktovať a sťažnosť, reklamáciu či žiadosť postúpiť do banky:

- elektronicky cez internetový formulár na reklamáciu,
- voľne formulovaným e-mailom na Kontaktné centrum, odbor Starostlivosť o klientov alebo ktorúkoľvek bankovú e-mailovú adresu,
- telefonicky na službu Kontakt,
- písomne priamo na odbor Starostlivosť o klientov, oddelenie Riešení podnetov klientov a
- osobne v ktoromkoľvek obchodnom mieste banky.

O dobrom nastavení tohto systému svedčí aj fakt, že VÚB, a.s., ako jedna z 9 európskych dcérskych bánk spoločnosti Intesa Sanpaolo má najvyšší stupeň podchytenia podnetov a názorov klientov a bola v rámci skupiny vyhodnotená v tomto smere ako najlepšia.

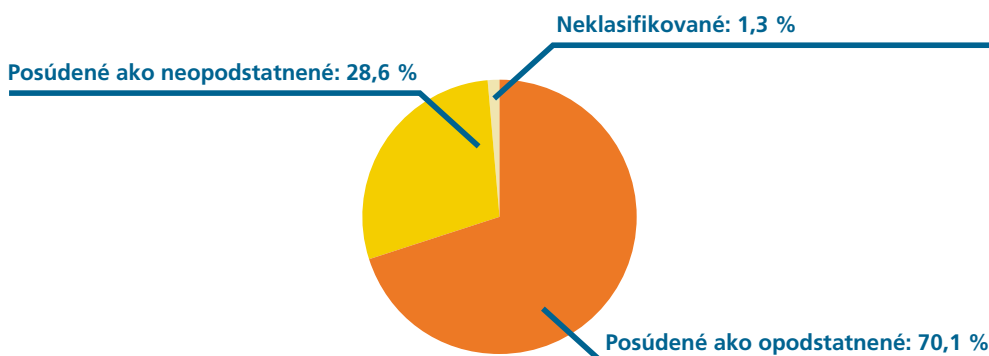
#### Podnety (sťažnosti, reklamácie, žiadosti, otázky) klientov v roku 2008

<b>Spolu:</b>	<b>17 268</b>
<b>Z toho cez vstupný kanál</b>	
Služba Kontakt	4 651
Pobočky	11 293
Ústredie – Riešenie podnetov	1 272
Iné vstupné kanály	52

Z celkového počtu **17 268** boli podnety v roku 2008 posúdené ako:

- opodstatnené – 70,1 %
- neopodstatnené – 28,6 %
- neklasifikované (najmä v prípade žiadostí o podrobnejšie vysvetlenie alebo neštandardnú službu) – 1,3 %

#### Opodstatnenosť podnetov

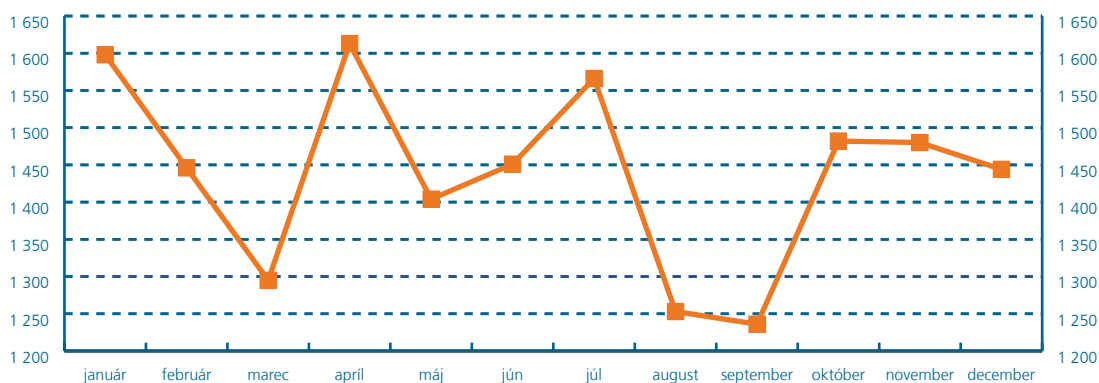


Dôvodom nárastu podnetov nie je však väčší počet sťažností. Toto číslo je dôsledkom vytvorenia väčšieho počtu komunikačných kanálov pre klientov, otvorenia viacerých možností dotazovania, ktoré klienti začali intenzívne využívať. Je tiež dôkazom väčšej finančnej znalosti a orientovanosti klientov a väčšieho záujmu o naše produkty a služby. Zaznamenali sme aj enormný nárast podnetov od neklentov VÚB (sú súčasťou uvedeného čísla), ktorí sa zaujímali najmä o eurokonverziu.

## Rozdelenie podnetov podľa produktov a služieb

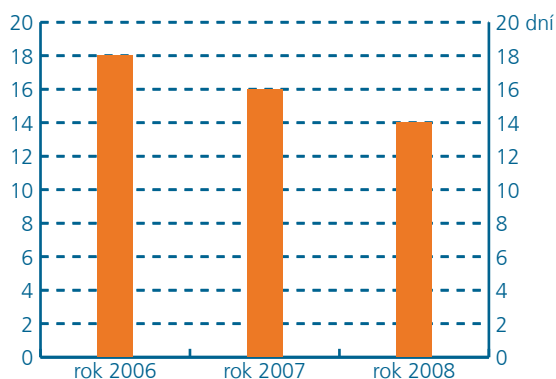
Transakcie POS/ATM	2 238
Debetné platobné karty	2 573
Internet a Nonstop banking	1 938
Kreditné platobné karty	1 416
Platby a prevodné príkazy	1 408
Osobné vkladové produkty neterminované	1 348
Úvery hypotekárne, spotrebné	1 263
Osobné vkladové produkty termínované	478
Služby v pobočke	209
iné	4 397
<b>Spolu</b>	<b>17 268</b>

## Rozloženie počtu prijatých podnetov podľa mesiacov



Priemerný čas riešenia podnetov sa v roku 2008 skrátil v porovnaní s predchádzajúcim obdobím o 2 dni.

## Priemerný čas riešenia podnetov odborom Starostlivosť o klientov



Pre službu Kontakt, zameranú najmä na reklamácie v oblasti platobného styku, sa tento čas oproti roku 2007 skrátil z 2,44 dňa na 2 dni. V priemere banka rieši podnety klientov za 11 dní. Pri prešetrovaní podnetov klientov odbor Starostlivosti o klientov komunikuje so všetkými zainteresovanými odbornými útvarmi banky, žiada o vyjadrenia relevantné obchodné miesto, často priamo klientskeho pracovníka alebo vzťahového manažéra. Preveruje fakty, informácie, analyzuje okolnosti a informuje klienta o riešení jedným z kanálov, ktorým je možné podnet banke podať – teda telefonicky, písomne alebo elektronickou poštou.

## Prechod na euro

V roku 2008 sme kládli zvýšený dôraz na starostlivosť o klientov počas prípravy na vstup do eurozóny. Zavedenie eura vedie k veľkým zmenám v rámci spoločensko-ekonomického prostredia Slovenska, pričom prináša viaceré priaznivé trendy pre súkromný aj podnikateľský sektor. Pre nás ako banku je dôležité byť vždy o krok vpredu a predvídať potreby našich klientov tak, aby sme boli vždy schopní ponúknuť im produkty a služby, ktoré im budú najlepšie vyhovovať. Zmena meny je jedna z najťažších úloh. Preto sme sa na ňu poctivo pripravili a snažili sme sa túto udalosť uľahčiť aj našim klientom. Pripravili sme viacero vzdelávacích publikácií o eure a internetový portál venovaný tejto téme, realizovali sme niekoľko školení a vytvorili sme nové, inovatívne produkty. Stali sme sa aj signatárom výzvy „Meníme menu, nie cenu“. Týmto spôsobom sme sa zaviazali k nezvyšovaniu cien pre klientov využívajúcich služby banky po prechode na novú menu. Ako jedna z najväčších bánk sme sa museli pripraviť aj na fyzickú výmenu slovenských korún – mincí a bankoviek na novú menu. Euro bol najväčší a najkomplexnejší projekt, ktorý doteraz VÚB banka realizovala. Tak ako každá minca má dve strany, aj na prijatie eura sa môžeme pozerat' dvojako. Na jednej strane sú to, samozrejme, nemalé náklady súvisiace s jeho zavedením a straty hroziace zo zrušenia niektorých produktov. Na druhej strane bol celý proces zavedenia eura príležitosťou ešte výraznejšie sa priblížiť k našim klientom a budovať imidž profesionálneho bankového partnera.

### *Eurovzdelávanie*

Jedným z predpokladov úspešného prechodu na euro bola komplexná informovanosť všetkých klientov o pripravovaných zmenách a procese prechodu na euro. Pravda je, že naše aktivity boli zamerané nielen na klientov banky, ale aj na neklintov a širokú verejnosc'. VÚB sa tak stala jednoznačným lídrom všetkých euroaktivít a eurovzdelávania medzi bankovými inštitúciami. Okrem plošnej komunikačnej podpory sme sa zamerali aj na znevýhodnené skupiny obyvateľstva – seniorov a rómsku menšinu. Pre tieto cieľové skupiny sme pripravili špeciálne aktivity zohľadňujúce ich osobitosti a potreby pre lepšie pochopenie prechodu na novú menu. Významným zdrojom informácií pre klientov bola naša pobočková sieť a našich 401 vyškoľených eurošpecialistov, od ktorých mohol ktokoľvek dostať akúkoľvek odpoveď na otázku zavedenia eura. Prostredníctvom médií a osobných stretnutí s verejnosc'ou sme komunikovali nielen informácie o zavedení eura, ale aj praktické rady, ako si nastaviť hospodárenie domácnosti v novej mene, ako sa správať pri platení mincami atď. V priebehu roka sme pre novinárov zorganizovali 8 tlačových konferencií na rôzne témy týkajúce sa prechodu na euro. Praktickou pomôckou pre klientov v režime duálneho oceňovania položiek v roku 2008 a v návyku na hodnotu novej meny bola **lentikulárna kartička** so striedavým zobrazením slovenskej a euromeny. Kartička bola distribuovaná pre 30 000 našich klientov. Pre seniorov banka od 30. 12. 2008 do 5. 1. 2009 zriadila bezplatne na ich účtoch povolené prečerpanie – **kontokorent senior** vo výške 60 eur (1 807,56 Sk) s 0 % úrokovou sadzbou, aby im uľahčila prechod na novú menu. Od začiatku roka sme organizovali pre klientov aj neklintov banky sériu **euroseminárov** po celom Slovensku, ktoré sa stretli s mimoriadnym záujmom. Tieto semináre boli postupne rozšírené aj o **odborné školenia** na rôzne témy (napríklad eurocharakteristika pravých peňazí a rozpoznávanie falzifikátov).

V novembri a decembri 2008 navštívila pani Elena Kohútiková, členka predstavenstva VÚB banky, vybrané pobočky vo všetkých regiónoch, kde našim klientom priamo odpovedala na otázky a dávala im dôležité rady v súvislosti s prechodom na euro. Celkovo banka zorganizovala viac ako 20 spoločných **stretnutí s novinármi** na tému euro a takmer **100 prednášok pre podnikateľov** po celom Slovensku.

### *Nebojte sa eura*

Pre lepšiu prípravu znevýhodnených skupín obyvateľstva na prechod na novú menu sme realizovali projekt pre vzdelávanie rómskych žien pod názvom „Nebojte sa eura“ – viac informácií v kapitole Komunita.

### *Europortál*

Okrem školení a informačných stretnutí bola z našej iniciatívy vytvorená euroinfolinka, kde sa klienti banky aj široká verejnosc' mohli dozvedieť všetko o novej mene a jej zavedení do používania. Od roku 2007 funguje aj stránka **www.euroservis.sk**, kde boli zverejňované všetky základné informácie a aktuality súvisiace s eurom. Najobsiahlejšou časťou portálu bola **europoradňa**, kde na všetky otázky občanov aj podnikateľských subjektov týkajúce sa problematiky prechodu na novú menu odpovedala pani Kohútiková. Stránku počas roka 2008 navštívilo **162 634** návštevníkov. Bolo zodpovedaných takmer **1 000** otázok zaslaných návštevníkmi.

### Zaujímavosti:

- informačne bolo pokryté obdobie od príprav na zavedenie eura až po jeho reálne zavedenie,
- spolu bolo publikovaných 48 tematických článkov,
- bolo zverejnených 304 agentúrnych správ týkajúcich sa eura,
- na stránke sa zaregistrovalo 1 538 užívateľov,
- boli rozoslané 3 elektronické newslettery na registrovaných užívateľov,
- boli zverejnené 4 online testy určené na otestovanie vedomostí o eure,
- v europoradni bolo zodpovedaných viac ako 1 000 otázok,
- na stránke bolo zaznamenaných 162 634 návštev a bolo zobrazených 573 966 stránok,
- každú hodinu navštívilo stránku priemerne 21 užívateľov,
- priemerný čas, ktorý strávili návštevníci na stránke, bol 6'44",
- mesačne stránku navštívilo priemerne 11 093,6 návštevníka a zobrazených bolo priemerne 47 830,5 stránky,
- najviac návštevníkov navštívilo stránku v decembri (24 364) a najviac zobrazených stránok bolo v júli (91 961),
- najsilnejšie dni boli utorok, najslabšie boli sobota,
- počas pracovných dní bolo najviac návštev uskutočnených medzi 10.00 a 11.00 a počas víkendov medzi 19.00 a 20.00,
- návštevníci z hlavného mesta tvorili 68,3 %,
- najčastejšie vyhľadávané frázy v externých vyhľadávačoch, cez ktoré pristúpili návštevníci k stránke, boli „konverzný kurz“, „eurobankovky“, „euromince“.

### Publikácie o eure

- **Nebojte sa eura** – *Naučí vás hospodáriť pri prechode na euro* – praktické rady a príklady prepočtu a zaokrúhľovania cien, čo robiť v prvé dni s eurom, otváracie hodiny pobočiek VÚB banky na prelome rokov, fungovanie bankomatov, POS terminálov, elektronického bankovníctva, platobného styku a pod.
- **Všetko, čo potrebujete vedieť o eure** – *Ako sa pripraviť na novú menu* – odpovede na najčastejšie otázky o eure, praktické rady pre občanov (napr. vplyv konverzie na ceny hypoték, úrokové sadzby úverov, vkladov a cenných papierov, spoplatňovanie výmeny hotovosti v bankách a pod.).
- **Euro v našich peňaženkách** – *Aké informácie potrebujete vedieť o novej mene* – čo je to euro, ako budú vyzerat eurobankovky a slovenské euromince, ako je euro chránené proti zneužitiu a pod.
- **Počítajte s eurom v podnikaní** – *Ako pripraviť svoj podnik na euro* – príručka, ktorá umožní všetkým podnikateľom lepšie sa zorientovať v procese prechodu na euro (konverzný kurz, zásady zaokrúhľovania, povinnosť duálneho zobrazovania cien, duálny obeh, zmluvné vzťahy a ich platnosť, predzásobenie sa eurobankovkami a euromincami, organizácia prechodu na euro v podniku a pod.).
- **Počítajte s eurom v podnikaní 2** – *Ako zvládnuť posledné prípravy na euro* – zhrnutie dôležitých dátumov a mílnikov už v rozbehnutom procese prechodu na euro, odpovede na najčastejšie otázky zo strany podnikateľov.
- **Naučíme vás hospodáriť pri prechode na euro** – Ponúka overené tipy, ako sa čo najrýchlejšie naučiť hospodáriť s novou menou a ako sa vyhnúť tomu, aby sme sa v prvých mesiacoch po príchode eura nedostali do finančných ťažkostí.

### Výmena korún na eurá

Hlavnou témou v rámci predzásobenia sa eurom bolo spracovanie požiadavky na objem predzásobenia (realizoval sa vo vzťahu k NBS v 4 postupných etapách – september 2007, január, marec a máj 2008) a zabezpečenie návozu zmluvne dohodnutých objemov, uskladnenia a distribúcie veľkého počtu eurových bankoviek (celkovo **16 mil. ks bankoviek**), ale hlavne eurových mincí (cca **86 mil. ks mincí**, čo predstavovalo **cca 500 ton**) pre potrebu dostatočného predzásobenia vlastných pobočiek banky, ako aj klientov banky (zmluva o druhotnom predzásobení bola uzatvorená cca s 5 100 klientmi, pre ktorých bolo spracovaných celkovo **6 040 zásielok**). Súčasne s distribúciou a výdajom predzásobenej eurovej hotovosti sa začal v decembri 2008 aj proces sťahovania slovenských korún z obehu. Za mesiac december 2008 bola stiahnutá hotovosť v sume cca **730,26 mil. eur** (22 mld. Sk), čo predstavovalo **16 mil. ks bankoviek** s hmotnosťou **18 ton** a **13 mil. ks mincí** s hmotnosťou **cca 65 ton**.

V mesiaci december banka zabezpečovala distribúciu a predaj štartovacích balíčkov pre obyvateľstvo. Celkovo ich bolo predaných **263-tisíc**, čo predstavuje hmotnosť cca **63 ton**. Vzhľadom na enormný záujem o nákup štartovacích balíčkov hneď od začiatku ich predaja banka pristúpila k ponuke predaja euro-

vej hotovosti v minciach do sumy 200 eur za konverzný kurz pre všetkých klientov. Uvedené si vyžiadalo ďalšie nemalé úsilie pri zabezpečení nákupu mincí zo zahraničia (Rakúska národná banka) a ich distribúcie do retailovej obchodnej siete.

Počas posledného mesiaca minulého roka totiž samotná VÚB banka zaevidovala trojnásobok nových klientov oproti decembru roka 2007. Celková suma vkladov posledný mesiac pred zavedením eura pritom dosiahla vo VÚB banke 14,2 mld. Sk, teda vyše 427 mil. eur. Na porovnanie, v roku 2007 to bolo iba 2,9 mld. Sk, teda 96,2 mil. eur. Len za posledných desať dní roka predstavovali vklady takmer 152,69 mil. eur (4,6 mld. Sk), a to napriek sviatkom. Priemerná výška vkladu v decembri minulého roka pritom predstavovala 1 161,79 eura (35 000 Sk).

Rekordy prepisoval aj Internet banking VÚB banky, do ktorého sa 30. decembra pripojilo historicky najviac ľudí v jednej sekunde, a to 3 500, pričom priemer je 1 500 pripojených klientov. Rovnaký deň bolo pritom prostredníctvom Internet bankingu obslužených spolu 43-tisíc klientov, čo je takmer dvojnásobok 22-tisícového priemeru. Možno konštatovať, že celý proces predzásobenia eurovou hotovosťou vďaka zodpovednému prístupu zainteresovaných zamestnancov banky prebehol bez väčších komplikácií a k plnej spokojnosti klientov.

## Vývoj a inovácia produktov

### Retailoví klienti

V oblasti retailového bankovníctva priniesla VÚB banka v roku 2008 svojim klientom celý rad inovovaných a nových produktov.

#### *Bežné účty a vkladové produkty*

- **tri nové emisie garantovaného vkladu** s viazanosťou 2, 3 a 4 roky a garanciou vyplatenia garantovaného úroku 4 % p. a. resp. 100 % garanciou istiny
- štart predaja podielových fondov **EURIZON Capital**
- **Euro Flexivklad** – termínovaný vklad s viazanosťou 1 rok a s úrokom vyplácaným vopred. Klient automaticky získal 1 slovenskú korunu za každé euro svojho vkladu prepočítaného konverzným kurzom. Počas celého obdobia viazanosti je tento vklad zároveň úročný úrokovou sadzbou 0,20 % p. a.
- **Zvýšenie úroku na Flexiúcte extra z 5 % na 6 % p. a.**, čo predstavuje najvyššiu úrokovú sadzbu na bankovom účte (štandardná úroková sadzba na bežnom účte je 0,1 % p. a.). Získanie tejto extra úrokovej sadzby je podmienené splnením určitých podmienok zo strany klienta (zasielanie si príjmu v určitej minimálnej výške na účet a realizácia stanoveného minimálneho počtu operácií na účte za mesiac).
- **Zvýhodnenie produktu START konto** pre študentov stredných a vysokých škôl. START konto je produkt určený pre študentov a mladých ľudí do 26 rokov, začínajúcich svoju kariéru, preto má oproti štandardným bežným účtom určité výhody (napr. nižšie poplatky a pod.). Pri predložení dokladu o návšteve školy (strednej alebo vysokej) získava klient ďalšie výhody pre študentov. Medzi tieto výhody patrí: vedenie účtu úplne zadarmo, bezplatné všetky transakcie realizované cez Nonstop banking; bezplatné všetky účtovné položky realizované ako platby platobnou kartou u obchodníka a zadarmo prvé dve účtovné položky realizované ako výber hotovosti z bankomatu VÚB banky.

#### *Platobné karty*

Od júla 1992, keď VÚB vydala svoju prvú kartu, sa vzhľad našich kariet krok za krokom vyvíjal a menil. Od sivej farby a monotónneho podkladu sa postupne prechádzalo do teplejších a veselších odtieňov a motívov až k súčasným vizuálom. Rebranding v roku 2008 (zmenu loga) sme preto využili tým najvhodnejším spôsobom a kompletne sme **obnovili dizajn našich kariet**. Prepojili sme biznis s umením a vybrali sme námety z obrazov z dvoch ročníkov súťaže pre mladých výtvarných umelcov Nadácie VÚB *Mal'ba*. Nielen predná strana je novinkou. Na zadnej strane pribudol priestor na zapísanie poznámky, čo nemá na karte zatiaľ žiadna iná banka na Slovensku. Klientom odporúčame poznačiť si kontaktné telefónne číslo pre prípad straty karty, ak by ju poctivý nálezca chcel vrátiť, resp. si tam môžu uviesť svoju krvnú skupinu alebo iný údaj, samozrejme, okrem PIN. Debetné aj kreditné karty dostali nielen nové „šaty“, ale od 1. júna 2008 nesú v sebe aj radikálnu **zmenu technológie v podobe čipu**. Karta vybavená čipom prináša ešte bezpečnejšiu formu platenia. Taktiež sme zaviedli službu **SMS a e-mailovej** notifikácie o uskutočnených transakciách na kreditných kartách. Táto služba zvyšuje nielen komfort klienta pri používaní kreditnej karty, ale zároveň aj bezpečnosť, keďže klient je informovaný o všetkých pohyboch svojou kartou.

Z dôvodu nových pravidiel kartovej spoločnosti MasterCard sa v apríli ukončilo vydávanie kreditných kariet typu MasterCard Electronic a postupne sme ich nahrádzali kartami typu MasterCard. Po tejto zmene sú **všetky kreditné karty embosované** a použiteľné na platbu na internete. Kreditné karty navyše dostali originálne názvy – MasterCard Electronic sme premenovali na MasterCard original a MasterCard na MasterCard original+.

### Úvery

Poskytovanie úverov je jednou z najdôležitejších činností banky, preto jej venujeme patričnú pozornosť. Inovovať existujúce úverové produkty a vyvíjať nové je na silne konkurenčnom trhu pre nás veľmi dôležité. Pri týchto činnostiach však vždy hľadíme na klienta. Inovácie, ktoré sme spravili v roku 2008, zahŕňajú napríklad **uvolnenie podmienky** splácania úveru z účtu vedeného vo VÚB banke. Dávame klientovi možnosť splácať úver aj zo svojho bežného účtu vedeného v inej banke. Klientom, ktorým sa končí jednoročná fixácia úrokovej sadzby, ponúkame **možnosť zmeny obdobia fixácie hypotéky na päťročné**. Táto ponuka klientovi prináša nižšiu úrokovú sadzbu, resp. nižšie splátky. Ponúkame aj možnosť **splácania hypotéky prostredníctvom investičného životného poistenia** uzavretého v 3 rôznych poisťovacích spoločnostiach.

Zjednodušenie procesu **predaja Flexipôžičky** prispelo k zvýšeniu komfortu pre klientov. Flexipôžičku si môžu vybaviť **prostredníctvom Kontaktného centra**. Klienti vôbec nemusia prísť do pobočky, všetko vybavajú z pohodlia svojho domova. Ďalšími novinkami v oblasti úverovania občanov, ktoré sme priniesli v roku 2008, boli aj:

- **Nová ponuka bezúčelovej Flexihypotéky** klientom, ktorí už hypotéku čerpajú a riadne splácajú. Pre týchto klientov je pripravená špeciálna individuálna ponuka Flexihypotéky so zvýhodnenými podmienkami, ako sú zvýhodnená úroková sadzba, nulový poplatok za poskytnutie nového úveru, bez dokladovania účelu úveru a pod.
- **Zautomatizovanie vybraných „servisingových aktivít“** typu zmena zmluvných podmienok – napr. pridanie alebo zrušenie poistenia úveru, nehnuteľnosti alebo domácnosti, predĺženie lehoty splatnosti, zmena spôsobu splácania, vydanie súhlasu so zriadením ďalšieho záložného práva na nehnuteľnosť a pod. – vybavíme rýchlo a jednoducho pri jednej návšteve klienta v pobočke.
- **Zautomatizovanie procesu refinancovania Flexipôžičiek** – veľmi výhodná ponuka pre klientov, ktorí chcú čerpať novú (vyššiu) Flexipôžičku. Výhodná ponuka spočíva v tom, že klientom poskytneme možnosť splatiť pôvodnú Flexipôžičku novou, a tým v budúcnosti splácať a platiť len za jeden úver. Splatenie pôvodného úveru sa zrealizuje automaticky.

### Prípadová štúdia

S cieľom optimalizovať a zautomatizovať činnosti v oblasti poskytovania hypoték bol odštartovaný projekt Mortgage Process Redesign. Všetky zmeny realizované v rámci projektu priniesli zrýchlenie, zjednodušenie a skvalitnenie procesu spracovania hypotéky od prvej návštevy klienta až po samotné splatenie úveru, ktoré znamená množstvo ďalších a hlavne spokojnejších klientov. Máme jedinečný proces spracovania hypoték, aký nemá žiadna konkurenčná banka. Štandardne úver klientovi spracujeme do 3 dní. Výrazne sme znížili chybovosť v zmluvných dokumentoch, čo sa prejavilo v počte prerušených konaní na katastri, ktorý sa z mesiaca na mesiac znižuje. Myslíme na klienta a aktívne s ním komunikujeme aj po vyčerpaní úveru – vieme mu poskytnúť kvalitný servis počas celého obdobia splácania hypotéky.

Úkon	Predtým	Teraz (od X/2008)
Spracovanie úveru po podpis úverovej zmluvy	7 dní	3 dni
Kapacita počtu spracovaných žiadostí mesačne	1 000	1 500
Spracovanie zmeny zmluvných podmienok	7 dní	teraz online
Čerpanie úveru	2 dni	teraz online

### Poistenie

Vieme, že naši klienti sa potrebujú cítiť bezpečne a mať pevnú pôdu pod nohami. Preto sme inovovali niekoľko produktov z oblasti poistenia.

**K detskej vkladnej knižke** môže klient získať **úrazové poistenie zadarmo** (v prípade splnenia podmienky priemerného mesačného zostatku 663,88 eura (20-tis. Sk). Ide o úrazové poistenie pre prípad vzniku trvalej invalidity spôsobenej úrazom a zahŕňa v sebe i poistenie zlomenín a denné odškodné za obdobie nevyhnutného

liečenia úrazu, ktoré sa vypláca za každý deň od 8. dňa liečenia úrazu. Ďalej sme upravili podmienky **poistenia k Flexipôžičke znížením sadzby poistného** tým, že sa zmenil spôsob výpočtu na percentuálny výpočet pri všetkých typoch Flexipôžičiek. Tento spôsob je spravodlivejší ako doterajší spôsob výpočtu.

Umožnili sme **uzavrieť úrazové poistenie prostredníctvom Kontaktného centra** – ide o úplne nový spôsob oslovenia klientov a zároveň uzatvárania poistných zmlúv cez telefón, ktorý prináša klientovi vyšší komfort. Vybraní klienti sú aktívne oslovení agentom Kontaktného centra s ponukou produktu, pričom všetky náležitosti od vysvetlenia fungovania produktu, uzatvorenia poistnej zmluvy až po zriadenie povolenia na inkaso z bežného účtu klienta sa vybavujú telefonicky. Následne klient dostáva všetky dokumenty vrátane všeobecných poistných podmienok domov poštou. Tento typ úrazového poistenia pokrýva riziká ako denná dávka pri pobyte v nemocnici v dôsledku úrazu, trvalá invalidita v dôsledku úrazu a smrť spôsobená úrazom.

Medzi ďalšie novinky zavedené v roku 2008 v oblasti poistných produktov patrí aj:

- Úprava podmienok **cestovného poistenia do zahraničia** tak, aby bolo pre klienta maximálne variabilné. Z celého súboru poistení a pripoistení sa povinným stalo len poistenie liečebných nákladov, ktorého súčasťou sú aj základné asistenčné služby. Ostatné pripoistenia nie sú povinné, volí si ich klient podľa svojich potrieb.
- Rozšírenie ponuky cestovného poistenia „Na cestu“ o možnosť **krátkodobého poistenia** pre skupiny. Toto poistenie pokrýva krátkodobé pobyty v zahraničí pre 6 a viac osôb na jednej poistnej zmluve, pričom medzi jednotlivými členmi nemusí byť žiaden príbuzenský vzťah.
- Cestovné poistenie „Na cestu“ bolo zároveň rozšírené aj o možnosť poistenia liečebných nákladov pre **dlhodobé pobyty v zahraničí až na obdobie 1 roka**.
- Úprava podmienok **cestovného poistenia na slovenské hory „Out & Active“** prináša klientom väčšiu variabilitu, tzn. môžu si vybrať, či sa poistia na celý rok, alebo len na určitý počet dní. Zároveň si môžu vybrať z dvoch variantov: základné poistenie alebo poistenie pre extrémne športy.
- Nový poistný produkt **„Poistenie schopnosti splácať úver spojené s rizikami kľúčovej osoby“** k Profihypo úveru. Účelom tohto poistenia je zabezpečiť plynulý chod obchodných aktivít firmy a bezproblémové splácanie úveru aj v prípade vzniku nepredvídateľnej a neočakávanej situácie s negatívnym vplyvom na kľúčovú osobu vo firme. Táto osoba môže byť s firmou previazaná zamestnanecky alebo majetkovo; určuje ju samotná firma – konateľ.

### Firemná klientela

Segment firemná klientela je špecifický nielen svojím zložením, ale aj potrebou produktov a služieb. Dynamický rast trhu si vyžaduje, aby sme boli proaktívni a flexibilní, a preto je naším cieľom pomôcť klientom pri riešení ich finančných záležitostí, a to budovaním dlhodobých vzťahov a poskytovaním konkurenčioschopných a atraktívnych produktov a služieb.

V roku 2008 sme pre klientov firemného bankovníctva priniesli niekoľko nových špecifických – EURO produktov a taktiež inovovaných produktov.

#### Nové produkty

- V rámci platobného styku sme zaviedli nový typ urgentnej platby **EURO Target 2** v mene EURO, ktorá zlepšila podmienky pre klientov na vykonanie rýchleho prevodu finančných prostriedkov do zahraničia v rámci jedného dňa.

Ponuku úverových produktov sme rozšírili o nasledovné:

- **EURO biznis úver**, ktorý predstavoval špeciálny investičný úver určený na úhradu nákladov súvisiacich s financovaním úpravy existujúceho softvéru alebo kúpy nového softvéru, resp. hardvéru, ako aj s financovaním poradenských služieb v rámci prechodu na euro.
- **EURO invest úver** bol určený predovšetkým podnikateľom, ktorí z dôvodu zabezpečenia dostatku finančných prostriedkov na financovanie vynútených investícií s prechodom na novú menu chceli oddialiť splácanie investičného úveru.
- **EURO cash úver** predstavoval krátkodobý prevádzkový úver v mene EUR na predzásobenie sa eurobankovkami a euromincami s cieľom vykrytia hotovosti v prvých dňoch po zavedení novej meny.

#### Inovované produkty

- **Investičné úvery zo zdrojov EBRD na podporu rozvoja energetickej efektívnosti (SLOVSEFF)**, ktoré sú zamerané na podporu rozvoja energetickej efektívnosti v priemyselnom sektore, v oblasti ob-

noviteľných zdrojov energie a na projekty energetickej efektívnosti v bytovom sektore. Projekt je určený pre súkromný sektor, právnické a fyzické osoby.

- Jedným z inovovaných produktov je **Investičný úver určený na financovanie renovácie a modernizácie bytových domov pre spoločenstvá vlastníkov bytov** a nebytových priestorov. Požiadavka financovania SVB vznikla ako ohlas na nepriaznivý stav technickej úrovne bytového fondu v rámci Slovenska a dopyt po úveroch na financovanie opráv, modernizácie a rekonštrukcie spoločných častí, zariadení a príslušenstva bytových domov. Projekt SVB vznikol s cieľom dosiahnutia energetickej efektívnosti.
- V rámci úverov pre poľnohospodárov sme priniesli na trh ďalší produkt, a to **Investičný úver na nákup poľnohospodárskej techniky a strojov pre pestovateľov cukrovej repy**, s cieľom pomôcť im preorientovať sa z pestovania cukrovej repy na pestovanie iných plodín. Klient, ktorý je žiadateľom o podporu z Pôdohospodárskej platobnej agentúry, môže získať úver, ktorého splácanie je založené na budúcich prijatých osobitných platbách na cukor z PPA. Okrem Investičného úveru pre pestovateľov cukrovej repy sme poľnohospodárom aj v roku 2008 poskytli špeciálny prekleňovací úver, lebo vieme, že im robí nemalé problémy otázka, ako preklenúť časový nesúlad medzi potrebou financovania nákladov a vyplatením dotácie z PPA.

Prekleňovacie úvery pre žiadateľov z PPA		
Rok	Počet poskytnutých úverov	Objem úverov
2007	211	EUR 36 805 205 (1 108 793 605,83 Sk)
2008	207	EUR 37 618 018 (1 133 280 410,27 Sk)

#### Projekt SMECAS (SME Credit Application System)

S cieľom zefektívniť a zrýchliť spracovanie obchodných prípadov malých a stredných podnikov cestou automatizácie a optimalizácie sme odštartovali projekt SMECAS, ktorý predstavuje novú éru v obsluhu SME klientov. Zameriava sa predovšetkým na samotný proces predaja produktov – od prvého stretnutia s klientom až po podpis zmluvnej dokumentácie a následné čerpanie úveru či poskytnutie iného produktu. Vďaka procesným zmenám a optimalizácii práce s dátami o klientovi a transakcii sa darí znížiť náročnosť manuálneho zadávania dát v priebehu spracovania obchodného prípadu asi o 60 %. To sa následne prejavuje v kvalite obsluhy klienta – výrazne sa znížil rozsah informácií požadovaných od klienta a takisto aj čas od prvého stretnutia, kde sa identifikuje relevantný produkt, až po stretnutie s cieľom podpisu zmluvnej dokumentácie.

#### Vzdelávanie klientov

VÚB banka sa usiluje prispieť k celkovej úrovni finančného vzdelávania obyvateľov Slovenska. Keďže sme organizácia, ktorá pracuje s peniazmi, zamerali sme sa hlavne na túto oblasť. Venujeme sa témam ako úvery, investovanie, sporenie alebo bežná práca s peniazmi. V roku 2008 boli vydané inovované informačné brožúry:

- **Úvery** – *ako si splniť svoje sny* – všetky informácie, ktoré klient potrebuje vedieť predtým, ako požiada o úver. Obsahuje informáciu o tom, ako požiadať o úver, koľko bude úver stáť, ako si vybrať medzi úverom, povoleným debetom a kreditnou kartou (výhody a nevýhody jednotlivých typov), aký je rozdiel medzi účelovým a bezúčelovým úverom a pod.
- **Úvery s rozumom** – *ako sa rozhodnúť pre správny úver* – aká je cena, ktorú klient za úver zaplatí, k čomu sa pri braní úveru zaväzuje, čo rozhoduje pri výbere úveru, ako funguje poistenie úveru, ako zabrániť problémom so splácaním úveru.
- **Investovanie s rozumom** – *ako správne investovať* – pomôcka, ktorá klientovi pomôže pochopiť, čo znamená investovať, kde môže investovať (komu zverí svoje úspory), aké sporiace a investičné produkty existujú a ktorý produkt si vybrať.
- **Sporenie a investovanie** – *ako držať budúcnosť vo vlastných rukách* – pomôže klientovi nájsť odpoveď na otázku, ako sporiť alebo investovať, ponúka prehľad sporiacich a investičných produktov VÚB banky a ich výhody.
- **Osobné účty** – *ako optimálne spravovať svoje peniaze* – dôležité rady, ako ušetriť vďaka osobnému účtu, ako získať osobnú úverovú linku, ako si vybrať najvýhodnejšiu platobnú kartu a mať nonstop prístup k svojmu účtu.

- **Start konto** – ako naštartovať svoju nezávislosť – informácia o tom, prečo je dobré mať účet, aké výhody z toho vyplývajú, ako neplatiť nič za vedenie účtu, ako sa vyhnúť radom v banke, ako riadiť svoje konto cez internet.
- **Flexihypotéka** – ako si nastaviť hypotéku podľa svojich predstáv – na čo všetko je možné Flexihypotéku použiť, ako si nastaviť splátky podľa vlastných možností a potrieb, rozdiely medzi hypotékou a spotrebným úverom, ako podať žiadosť o Flexihypotéku, ako si zmeniť výšku splátky, ako oceniť nehnuteľnosť, aký úver si klient môže zo svojho príjmu dovoliť a pod.
- **Nonstop banking** – ako byť s bankou 24 hodín denne – poskytuje informácie o tom, ako mať nonstop prístup k svojim účtom, ako sa vyhnúť radom v banke, ako je zaručená bezpečnosť účtov, ako sa autorizujú platby cez telefón alebo internet, ako sa aktivuje elektronický podpis a pod.
- **Financovanie projektov z fondov EÚ** – Ako dať svojmu podnikaniu novú perspektívu – poskytuje informácie o tom, aké sú podmienky získania príspevku z fondov EÚ, na čo všetko sa môžu prostriedky použiť, ako vieme klientom pomôcť v jednotlivých fázach projektového cyklu a pod.

### Transparentnosť komunikácie

Naším cieľom je, aby spolupráca klientov s bankou bola vždy jednoduchá, komfortná a prospešná. Záleží nám na tom, aby klienti vždy vedeli uplatniť svoje práva a aby poznali aj povinnosti banky voči nim. Klientov o všetkom pravidelne a maximálne otvorene informujeme. Už v roku 2007 sme pristúpili 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 ku kódexu sme sa zaviazali k nasledovným zásadám:

- Naša komunikácia bude transparentná a svojich klientov budeme 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 ich zmenách.
- Ústretovo a bez odkladov pristúpime k riešeniu každého problému a budeme informovať o možných riešeniach.
- S dôvernými údajmi klientov budeme nakladať diskretné v rozsahu súhlasu klienta a v súlade s právnymi predpismi.
- Zabezpečíme, aby zamestnanci dodržiavali Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa v plnom rozsahu.

Úplné znenie kódexu je zákazníkom k dispozícii vo všetkých našich pobočkách a na internetovej stránke [www.vub.sk](http://www.vub.sk), ako aj na internetovej stránke Slovenskej bankovej asociácie [www.abstr.sk](http://www.abstr.sk).

Okrem tlačenej formy VÚB banka poskytuje všetky informácie o svojich produktoch aj prostredníctvom svojej webstránky [www.vub.sk](http://www.vub.sk). Zákazníci banky aj široká verejnosť môžu využiť interaktívne kalkulačky na výpočet rôznych bankových identifikátorov, napr.:

- **eurokalkulačka** – umožňuje prepočítať si sumu v slovenských korunách na euro a naopak
- **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 zákazník zarobí zo svojich úspor uložených na rôznych typoch vkladových produktov
- **výpočet RPMN** – výpočet ročnej priemernej miery nákladov úverového produktu zákazníka
- **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.

### 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 webstránke 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 živnostenská komora,
- ďalšie komory so špeciálnou ponukou.

## Ciele na rok 2009

### Retailové bankovníctvo

#### Kvalitná ponuka produktov

- aktivity v oblasti úverovania zamerané na podporu mladých klientov:
  - zavedenie progresívneho splácania spotrebných a hypotekárnych úverov, ktoré mladým klientom umožní získať vyšší úver s nižšou splátkou na začiatku splatnosti a postupným rastom,
  - zatriktívnenie podmienok pre študentské úvery,
  - zvýhodnené mladomanželské úvery so štátnou podporou,
- neustále vylepšovanie produktov pre klientov s orientáciou na sporiace produkty (výhodné úrokové sadzby garantované na dlhšie obdobie viazanosti), odmeňovanie klientov za aktivitu a lojalitu,
- úprava produktových benefitov v záujme zvýšiť spokojnosť a komfort držiteľov kreditných kariet,
- zavedenie grid karty v Braillovom písme a sprístupnenie služieb Internet bankingu pre nevidomých a slabozrakých klientov.

#### Kvalitné vzťahy s klientom

- zrýchlenie a zjednodušenie servisu v oblasti bankovo-poistných produktov a úverových produktov (predovšetkým zmien zmluvných podmienok) a pod.
- lepšia dostupnosť základných obslužných operácií pre klienta cez Nonstop banking a ATM
- zvýšenie bezpečnosti bankomatov (inštalácia „ANTISKIM nadstavcov“ na vybraných bankomatoch)

#### Aktívne počúvanie a dialóg s klientom

- garantovať jednoduchosť komunikácie s klientom (napr. pravidelnou aktualizáciou informačných materiálov a pod.),
- sústrediť sa na počúvanie návrhov na zlepšenia priamo z obchodnej siete, ale aj z celej banky (projekt ZAPNI),
- pokračovať v projekte „Počúvame vás na 100 %“, pravidelne realizovať prieskumy spokojnosti klientov,
- uľahčiť komunikáciu klienta s bankou (zavedenie nového formulára na www pre odoslanie pripomienky/otázky klienta),
- sústrediť sa na skrátenie čakacej lehoty a zlepšenie orientácie klienta v pobočke (zavedenie vyvolávacích systémov v najväčších pobočkách),
- upraviť pokladničné hodiny pobočiek tak, aby lepšie zodpovedali požiadavkám a potrebám klientov.

### Firemné bankovníctvo

#### Kvalitné vzťahy s klientom

- garancia jednoduchosť a transparentnosti v komunikácii.

#### Dialóg s klientmi

- pokračovať v projekte **Počúvame vás na 100 %** na upevnenie lojality a spokojnosti klientov,
- pravidelne realizovať prieskumy spokojnosti.

**Kvalitná ponuka produktov**

- príprava cielených ponúk pre špecializované segmenty, ako sú mestá a obce, bytové družstvá a spoločenstvá vlastníkov bytov, s dôrazom na produkty a služby kľúčové pre tieto segmenty, so zvýraznením výhod a s transparentnými cenami,
- spolupráca s Európskou investičnou bankou pri poskytovaní špeciálnych foriem financovania pre malé a stredné podniky.

**Financovanie projektov**

- kontinuálna podpora projektov na zlepšenie kvality života a ochranu životného prostredia,
- podpora projektov na zníženie emisií CO<sub>2</sub>,
- podpora projektov zameraných na využívanie obnoviteľných zdrojov energie a výrobu bioproduktov,
- podpora využívania prirodzeného rozvojového a hospodárskeho potenciálu miest a obcí pre zintenzívnenie miestneho a regionálneho trhu práce a hospodárskej výkonnosti – financovanie infraštruktúry, výstavby nájomných bytov,
- aktívna spolupráca pri vytváraní nových modelov financovania vrátane efektívneho využívania prostriedkov z fondov EÚ,
- aktívna spolupráca so SRZB pri poskytovaní bankových záruk na podporu malých a stredných podnikateľov,
- aktívna spolupráca s Exim bankou na podporu exportných aktivít klientov.

## Zamestnanci

### Stratégia

Vytváranie zaujímavej práce v stimulujúcom prostredí považujeme za hlavnú úlohu v rozvoji ľudského kapitálu. Skupina VÚB má v tomto smere ako veľmi dynamická inštitúcia úspešnú históriu a našim záujmom je, aby to tak bolo i do budúcnosti.

### Štruktúra zamestnancov

K 31. 12. 2008 pracovalo vo VÚB banke spolu 3 561 zamestnancov na hlavný pracovný pomer (vs. 3 554 v roku 2007). Z toho 2 735 zamestnancov tvoria ženy a 826 mužov. Priemerný vek zamestnancov našej spoločnosti je 36,4 roka, pričom priemerný vek žien je 36,73 roka a mužov 36,40. Najčastejším typom pracovnej zmluvy je zmluva na neurčitý čas (85,65 %). Zmluvy na určitý čas predstavujú 14,35 %. Na plný úväzok pracuje 99,72 % zamestnancov, desať zamestnancov pracuje na krátený úväzok. Na pozíciách senior manažmentu pracuje 67 zamestnancov (2 %), stredné a juniorské manažérske pozície zastáva 349 zamestnancov (14,5 %). Zvyšný počet zamestnancov (83,5 %) pracuje na nemanadžérskych pozíciách. Rozmanitosť pracovných pozícií v našej spoločnosti sa prejavuje aj rôznou úrovňou vzdelania našich zamestnancov. Z celkového počtu 3 561 zamestnancov tvoria najväčšiu skupinu zamestnanci so stredoškolským vzdelaním s maturitou a vysokoškolsky vzdelaní zamestnanci. Veľká časť zamestnancov si aj popri zamestnaní vo VÚB banke dopĺňa vzdelanie, najmä štúdiom na vysokej škole. Mnohí z nich sú motivovaní širokou možnosťou kariérneho rastu v našej banke. Priemerná dĺžka pracovného pomeru je 8,72 roka, pričom u žien je to v priemere o 2,16 roka dlhšie ako u mužov.

Typ pracovného pomeru		
Hlavný pracovný pomer		3 561
Pracovný pomer na dohodu		174

Typ pracovnej zmluvy		
		%
neurčitý čas	3 050	85,65 %
určitý čas	511	14,35 %

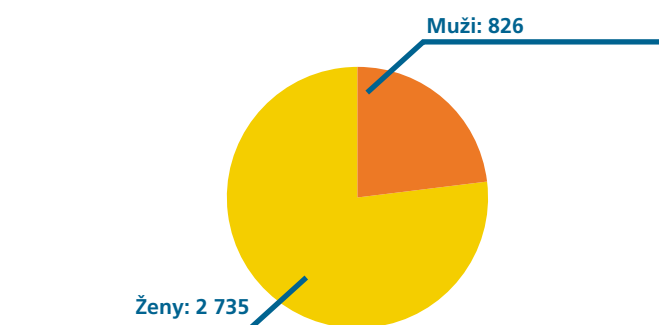
  

Úväzok		
		%
plný	3 551	99,72 %
krátený	10	0,28 %

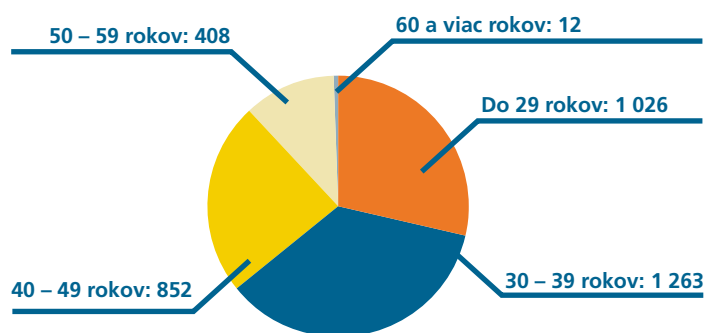
  

Rozdelenie podľa regiónu		
		%
Bratislava	1 459	40,97
Trnava	259	7,27
Trenčín	260	7,30
Nitra	294	8,26
Žilina	306	8,59
Banská Bystrica	391	10,98
Prešov	311	8,73
Košice	281	7,89

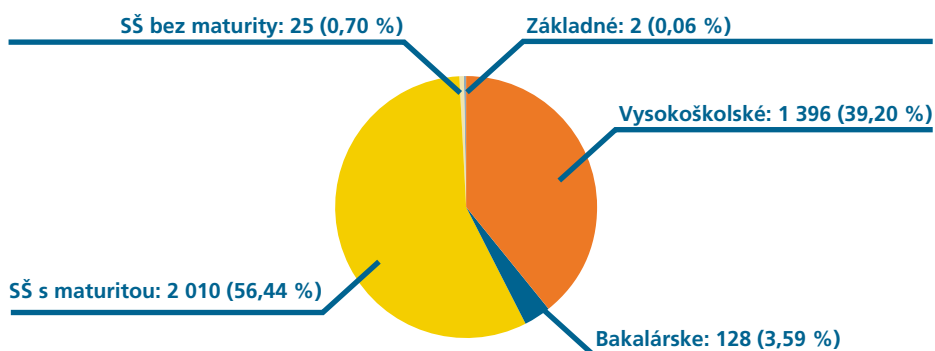
## Štruktúra zamestnancov podľa pohlavia



## Veková štruktúra zamestnancov



## Štruktúra zamestnancov podľa dosiahnutého vzdelania



## Priemerná dĺžka pracovného vzťahu

muži	ženy	spolu
7,07	9,22	8,72

Pracovné zaradenie podľa regiónov		
	muži	ženy
<b>Spolu</b>	<b>826</b>	<b>2 735</b>
<b>Ústredie spolu</b>	<b>481</b>	<b>817</b>
<b>Firemná sieť spolu</b>	<b>60</b>	<b>90</b>
Regionálne riaditeľstvo FOS BA	11	14
Regionálne riaditeľstvo FOS západ	17	29
Regionálne riaditeľstvo FOS stred	13	26
Regionálne riaditeľstvo FOS východ	19	21
<b>Retailová sieť spolu</b>	<b>285</b>	<b>1 828</b>
RROS – Bratislava západ	32	169
RROS – Bratislava východ	51	157
RROS – Trnava	27	230
RROS – Nitra	33	204
RROS – Trenčín	31	187
RROS – Žilina	24	183
RROS – Banská Bystrica	16	221
RROS – Poprad	21	166
RROS – Košice	17	172
RROS – Prešov	33	139

Obsadenie pracovných pozícií	
Senior manažérske pozície	67
Ostatné manažérske pozície	519
Nemanažérske pozície	2 975
<b>Spolu</b>	<b>3 561</b>

## Fluktuácia – 2007 vs. 2008

Fluktuácia zamestnancov (výstupy zamestnancov) v roku 2008 bola na úrovni 14,6 %. Samotné odchody zamestnancov, ktoré v porovnaní s odchodovosťou zamestnancov v roku 2007 poklesli o 3 % sme dosiahli predovšetkým nasledovnými faktormi:

- Zvýšením kvality recruitingových nástrojov s orientáciou najmä na motiváciu.
- Intenzívnou prácou so študentmi formou súťaží a zapojenia do Trainee programu.
- Zavedením pravidelných stretnutí s novonastúpenými zamestnancami v rámci skúšobnej lehoty.
- Zavedením motivačných dialógov na úrovni odborov a regiónov.
- Sledovaním platových benchmarkov v porovnaní s trhom.
- Zavedením motivujúceho variabilného odmeňovania v retailovej aj firemnej sieti.
- Preventívnym riešením personalistických otázok prostredníctvom personálnych vzťahových manažérov v regiónoch i na ústredí.

## Kariéra vo VÚB

Internetová stránka [www.vub.sk](http://www.vub.sk), sekcia Kariéra u nás, je miestom, kde sa zhromažďujú informácie pre záujemcov o zamestnanie vo VÚB banke a prehľad voľných pracovných miest. Pomocou elektronického dotazníka sa záujemcovia môžu hlásiť a poslať svoje životopisy. Počas roku 2008 prejavilo záujem zamestnať sa u nás približne 15 000 ľudí, z nich 722 bolo prijatých. V roku 2008 bolo 415 voľných pracovných pozícií obsadených z interných zdrojov. Najdôležitejším faktorom pri internom obsadzovaní pracovných miest je motivácia zamestnanca pre pozíciu, o ktorú sa uchádza. V prípade, že o jedno miesto má záujem viac interných kandidátov, prihlíada sa okrem motivačných faktorov aj na skúsenosti a dosiahnuté pracov-

né výsledky zamestnanca. Šancu dostali aj 5 praktikanti, ktorým po skončení praxe banka ponúkla trvalý pracovný pomer.

V roku 2008 prebiehalo niekoľko externých kampaní zameraných na nábor nových zamestnancov:

- personálna kampaň so sloganom **Zmeň svoje zamestnanie poslednýkrát**
- **VÚB IT award** – pre študentov technických univerzít, ktorí sa ako úspešní riešitelia môžu u nás rôznym spôsobom zamestnať – brigáda, trainee alebo následne na hlavný pracovný pomer
- **Príď pracovať do Bratislavy**

Zároveň sme sa už tradične zúčastnili na veľtrhoch práce študentov – **Národné Dni Kariéry a Dni príležitostí**. Súbežne prebiehala aj interná kampaň pre bratislavskú retailovú obchodnú sieť – **Nájdí si svojho kolegu**.

### Kariérny rozvoj a hodnotenie

Banka umožňuje zamestnancom rásť v rámci firmy a rozvíjať svoju kariéru horizontálne i vertikálne. Zmyslom rozvojovej cesty je, aby každý dostal systematickú podporu pri rozvoji kompetencií, ktoré potrebuje pre úspech vo svojej práci. Začína sa adaptačnou prípravou, na ktorú nadväzujú školenia podľa typu pozície a požadovaných vedomostí a zručností pre napĺňanie úloh.

Všetci zamestnanci sú každoročne hodnotení svojím priamym nadriadeným v závislosti od pracovnej pozície a zaradenia, v ktorom pracujú. Výsledky hodnotenia sú dôverné, slúžia nielen na výpočet odmeny, ale tiež na nastavenie kariérneho rozvoja. V tejto fáze hrá dôležitú úlohu samotný zamestnanec, ktorý vyjadruje predstavy o svojej budúcnosti, ako aj nadriadený, ktorý na základe výkonu a predpokladov skoordínuje ďalší rozvoj zamestnanca. Počas hodnotiaceho pohovoru nadriadený naplánuje vzdelávanie na ďalší rok nad rámec povinných školení, ktoré musia zamestnanci najmä v obchodnej sieti absolvovať. Keďže VÚB má vlastné vzdelávacie stredisko, väčšina školení a tréningov sa realizuje interne vlastnými lektormi a koučmi. Zo skutočnosti, že VÚB je súčasťou medzinárodnej skupiny, vyplývajú aj širšie možnosti pre zamestnancov získavať zahraničné skúsenosti. V roku 2008 boli dvaja zamestnanci vyslaní na dlhodobú stáž do centrálneho Intesa Sanpaolo v Taliansku. Kariérny postup zaznamenalo 109 zamestnancov, ktorí postúpili z pozície nemanadžárskej na manažérsku.

Aj v roku 2008 boli vybraní zamestnanci nominovaní do programu stabilizácie kľúčových zamestnancov banky, tzv. retenčného programu. Nominovaných bolo 390 zamestnancov. Dostali pridelený limit finančných prostriedkov, ktoré mohli využiť podľa vlastného uváženia nasledovne:

- 100 % benefitu investovať do kapitálového životného poistenia v Generali Slovensko, a. s., na 3 roky, počas ktorých poistná suma rastie. Pokiaľ zamestnanec odpracuje celé obdobie trvania zmluvy, poisťovňa mu vyplatí zhodnotenú sumu.
- 50 % z prideleného limitu investovať na 3 roky do kapitálového životného poistenia v Generali Slovensko, a. s., a 50 % benefitu využiť na svoje vzdelávanie.

V roku 2008 sme zaviedli nový prvok v hodnotení manažérskych zručností, ktorý je súčasťou nového systému manažérskeho rozvoja, tzv. 360-stupňová spätná väzba. Je to nástroj, prostredníctvom ktorého získavajú pracovníci spätnú väzbu od tých, ktorí s nimi spolupracujú – nadriadených, podriadených, kolegov či zákazníkov. Cieľom 360-stupňovej spätnej väzby je prehĺbiť u hodnoteného poznanie jeho silných stránok a oblastí rozvoja, čo tvorí základ pre ďalšie zvyšovanie jeho pracovného výkonu, prispieva k rastu jednotlivcov, ako aj celej organizácie. Hodnotenie prebiehalo anonymne formou on-line systému. Do systému hodnotenia boli zaradení všetci manažéri skupiny VÚB od členov predstavenstva až po vedúcich tímov. Hodnotenie nemá vplyv na odmeny. Cieľom je skutočne zistiť, čo konkrétny manažér robí dobre a čo by mal zlepšiť. Výsledkom hodnotenia bola individuálna správa, na základe ktorej boli vypracované akčné plány, pomocou ktorých manažéri získavajú silný nástroj pre možnosť merania pokroku v sebarozvoji. Hodnotenie manažérov touto metódou sa bude opakovať každý rok.

## Odmeňovanie

Výsledky prieskumu spokojnosti zamestnancov v roku 2007 v oblasti odmeňovania neboli úplne priaznivé. V čase realizácie prieskumu sme však už pracovali na zmenách, ktoré boli zamerané na zvýšenie internej spravodlivosti v odmeňovaní, ako aj transparentnosti vo všetkých súvisiacich procesoch. Rok 2008 bol prelomový z hľadiska prechodu na nový katalóg pracovných pozícií, ktorý vznikol ako výsledok projektu systematizácia pracovných pozícií. Cieľom projektu bolo nielen zjednotenie názvov pozícií a vymedzenie ich popisov práce (stručných charakteristík), ale aj zmeranie veľkosti jednotlivých pozícií naprieč celou bankou. Veľkosť pozície je meraná na základe nasledujúcich parametrov:

- zložitosť práce,
- práca s dôvernými informáciami,
- dosah na výsledky spoločnosti,
- core business a podpora,
- iniciatíva a kontrola výsledkov,
- vedomosti a skúsenosti,
- riadenie a samostatnosť.

Katalóg pracovných pozícií sa stal základom pre nastavenie politiky odmeňovania zamestnancov základnou i celkovou mzdou. Od 1. 1. 2008 vstúpili do platnosti nové matice pre určenie základnej mzdy odborných zamestnancov a riadiacich manažérov. Novinkou bolo aj vymenovanie Výboru pre odmeňovanie, ktorého členmi sú generálny riaditeľ, zástupca generálneho riaditeľa, hlavný riaditeľ úseku Financie, plánovanie a kontroling, hlavná riaditeľka úseku Ľudské zdroje. Komisia zasadá dvakrát v roku a hodnotí celkové, ako aj individuálne výsledky za účasti hlavných riaditeľov za jednotlivé úseky. Komisia tiež schvaľuje výsledky ročných hodnotení, bonusov, úprav základných miezd, ako aj nominácie do retenčného programu.

## Štruktúra poskytovaných benefitov

Benefity sú rovnaké pre všetkých zamestnancov bez rozdielu v pracovnom zaradení. Najväčší podiel v poskytovaných benefitoch tvoria benefity poukážky, ktoré zamestnanci dostávajú vždy vopred na obdobie kalendárneho polroka. Podľa vlastného uváženia ich môžu použiť napríklad na regeneráciu, lekársku starostlivosť, vzdelávanie alebo kultúrne vyžitie. Okrem toho niektoré zariadenia na Slovensku poskytujú našim zamestnancom zľavy na nákup alebo služby (napr. kaderníctvo, kozmetika, očné optiky, masáže...). Zmenou benefity politiky sa upravil aj spôsob poskytovania príspevku na odievanie, ktorý sa stal pozitívnym benefitom pre pracovníkov v retailovej sieti, ktorí sú v dennodennom kontakte s klientmi. Banka poskytuje príspevok pri narodení dieťaťa a finančnú výpomoc zamestnancovi, ktorý sa z rôznych dôvodov ocitne v zložitej životnej situácii. Zamestnanci môžu využívať zvýhodnené produkty banky ako napr. bezplatné vedenie bežného účtu, zvýhodnené sadzby na termínovaných účtoch, poskytnutie spotrebného alebo hypotekárneho úveru za zvýhodnené úrokové sadzby alebo zľavnené sadzby poistenia v spoločnosti Generali Slovensko, a.s. Banka poskytuje zamestnancom príspevok na doplnkové dôchodkové sporenie. Pomer príspevku zamestnanca a zamestnávateľa je 1 : 1. Zamestnanci sú informovaní o poskytovaných benefitoch formou samostatnej brožúry „**Čo robí pre vás vaša banka**“, ktorá bola v roku 2008 distribuovaná všetkým zamestnancom.

Banka vychádza zamestnancom v ústrety prostredníctvom viacerých opatrení, aby si mohli lepšie zladiť pracovný a súkromný život. Medzi tieto opatrenia patrí flexibilný pracovný čas (začiatok voliteľný medzi 7.00 – 9.00 a koniec medzi 16.00 – 19.00), dva dni voľna v kalendárnom polroku nad rámec zákonného nároku na dovolenku na prehlásenie starostlivosti o zdravie. Osamelým zamestnancom starajúcim sa o dieťa do 15 rokov veku (u invalidných detí do 26 rokov) a tehotným ženám od štvrtého mesiaca tehotenstva banka umožňuje čerpať jeden deň pracovného voľna s náhradou mzdy jedenkrát za kalendárny polrok. Tieto dni voľna navyše sú platené základnou mzdou v kalendárnom polroku. V prípade organizovania akcií pre deti zamestnancov banky zamestnávateľ uvoľní z práce a poskytne pracovné voľno platené základnou mzdou zamestnancovi vykonávajúcemu výchovný dozor. Deti zamestnancov dostali sladký darček k Medzinárodnému dňu detí. 27 detí zamestnancov skupiny VÚB a 3 deti z náhradných rodín sa zúčastnili na 15-dňovom detském tábore v zariadení Intesa Sanpaolo v talianskom prímorskom mestečku Follonica.

Percentuálne vyjadrenie množstva finančných prostriedkov vynaložených na zamestnanecké výhody v rokoch 2007 a 2008 vyjadruje nasledovná tabuľka.

Zamestnanecký benefit	2007 (%)	2008 (%)
III. pilier/DDP zamestnávateľ	22,09	26,53
Retention program – kapitálové životné poistenie	22,09	13,40
Nadštandardná zdravotná starostlivosť	2,61	0,25
Voľno z KZ – starostlivosť o zdravie	10,00	11,71
Voľno z KZ – osamelé matky	0,25	0,30
PN, nepracovný a pracovný úraz	3,12	3,78
Starostlivosť o deti zamestnancov	0,37	0,76
Príspevky na bývanie a prenájom	0,59	0,41
Príspevky na ošatné	9,13	8,84
Cafeteria systém	22,68	28,20
Sociálne príspevky v núdzi	1,12	1,09
Jubilejné odmeny	5,96	4,73
<b>Spolu</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

## Vzdelávanie

VÚB banka vytvára predpoklady na kontinuálny a systematický rast kvalifikácie zamestnancov, podporuje ich vzdelávanie v oblastiach, ktoré sú dôležité z hľadiska potrieb banky i osobného rozvoja. Špecifické vzdelávacie požiadavky podľa individuálnych potrieb sú riešené v spolupráci s externými vzdelávacími organizáciami v SR a v zahraničí formou stáží alebo účasti na vybraných vzdelávacích aktivitách. V roku 2008 dosiahol celkový čas vzdelávania zamestnancov organizovaného bankou 32 663 dní. V priemere na jedného zamestnanca to predstavuje 9 dní, čo je nárast oproti roku 2007 viac ako o 2 dni. VÚB banka má vlastné vzdelávacie centrum Akadémiu VÚB, ktorá organizuje odborné kurzy aj kurzy firemného a osobného rozvoja.

Keďže hlavným cieľom roku 2008 bola dôsledná príprava na menovú konverziu, veľkú časť vzdelávacích aktivít tvorili euroškolenia zamestnancov, ktoré celkovo tvorili 2 507 dní. Okrem samotných školení absolvovali všetci zamestnanci povinný e-learningový kurz pod názvom Eurominimum pre všetkých. Týkal sa všetkých zamestnancov, teda nie iba tých, ktorí prichádzajú do denného kontaktu s klientmi v pobočke. Týmto spôsobom banka získavala prehľad o úrovni pripravenosti zamestnancov na príchod eura a podľa výsledkov prispôbovala ďalšie vzdelávacie aktivity.

Zamestnanci, ktorí boli pri hodnotení zaradení do kategórie High potential, dostávajú základné manažérske školenia, ak boli identifikovaní ako potenciálni kandidáti na manažérsku funkciu. Zároveň sú nominovaní do významných projektov prebiehajúcich v banke.

V roku 2008 bol do praxe uvedený interný e-learningový systém AMOS, ktorého cieľom je zvýšiť kvalitu a efektivitu vzdelávania každého zamestnanca. Poskytuje individualizované vzdelanie prispôbené rôznej úrovni znalosti a rôznemu tempu študentov. Kurzy a testy sú kedykoľvek k dispozícii a užívatelia si ich môžu kedykoľvek zopakovať. AMOS obsahuje e-kurzy k aktuálnym témam, tréning jednotlivých pracovných postupov a voľne dostupné testy aktuálne pre pozíciu a produkt. Výhodný je aj systém kontroly pre manažérov, sprehľadňujúci výsledky hodnotených testov, prehľad absolvovaných e-kurzov a hodnotenie tréningov zo strany účastníkov.

### Počet dní vzdelávania podľa pracovného zaradenia

Front office	27 050 dní
Ostatní zamestnanci	5 613 dní

### Počet dní vzdelávania podľa pozície

Manažéri banky	3 618 dní
Ostatní zamestnanci	29 045 dní

Pre nových zamestnancov banka už tradične od roku 2007 organizuje tzv. Welcome day. Koná sa každý mesiac a prezentujú sa na ňom manažéri banky. Cieľom je, aby nový zamestnanec získal základný prehľad o banke, v ktorej začína pracovať, teda o histórii banky a skupiny Intesa Sanpaolo, postavení na trhu, portfóliu produktov a poskytovaných služieb, štruktúre spoločnosti, ale aj o právach, povinnostiach a benefitoch zamestnancov.

Program Trainees v našej banke prebieha už od roku 2002. Počas šiestich rokov ho absolvovalo 61 ľudí. Účastníci programu, zvyčajne absolventi vysokých škôl, počas svojho šesťmesačného zaradenia prejdú viacerými úsekmi, najmä Riadenie rizika, SME, Plánovanie a kontrola, Ľudské zdroje, Produktový manažment a riadenie ROS. Umožňuje im získať prehľad o fungovaní banky v širších súvislostiach a objaviť oblasť, ktorej by sa chceli venovať po skončení zaradenia do programu.

Ďalším programom, ktorým sa snažíme vychovať si vlastných profesionálov, je Mentoring program. Mentormi sa stávajú zamestnanci na seniorských pozíciách, ktorí odovzdávajú svoje praktické skúsenosti mladším kolegom, zväčša novonastúpeným zamestnancom alebo zamestnankyniam po návrate z materskej dovolenky. Vďaka mentorovi sa zamestnanec ľahšie adaptuje na pracovnej pozícii.

### **Zamestnanecký prieskum**

Do zamestnaneckého prieskumu, ktorý sa uskutočnil v roku 2007, sa zapojilo viac ako 70 % zamestnancov. Vysoké číslo poukazuje na skutočný záujem zamestnancov o ich budúcnosť v banke. Na základe výsledkov prieskumu predstavenstvo banky schválilo Akčný plán pre zvýšenie úrovne motivovanosti zamestnancov vo všetkých spoločnostiach VÚB. Chceme sa zlepšiť najmä v oblasti organizácie práce, motivácie zamestnancov, v riadení tímov a výkone, v rozvoji a kariérom raste zamestnancov. O implementácii opatrení, ktoré boli prijaté v nadväznosti na výsledky prieskumu, sú zamestnanci kontinuálne informovaní prostredníctvom vnútrobankového časopisu.

### **Diverzita a rovnosť príležitostí**

Jednou z hodnôt VÚB banky je nerobiť rozdiely. Zaväzujeme sa, že z nášho konania vylúčime akúkoľvek diskrimináciu a že budeme rešpektovať rozdiely na základe pohlavia, veku, rasy, vierovyznania, politického názoru, účasti v odboroch, jazykových schopností alebo postihnutia. VÚB dáva rovnakú možnosť presadiť sa každému zamestnancovi, pričom jediným kritériom je rovnosť a zásluha. Banka poskytuje každému rovnaké príležitosti na osobný a pracovný rast v závislosti len od odvedenej práce. VÚB, a.s., sa podpisom Kolektívnej zmluvy zaviazala dodržiavať zákaz diskriminácie v súlade so Zákonníkom práce. Za diskrimináciu sa nepovažuje diferenciacia zamestnancov podľa pracovných predpokladov a pracovných výsledkov. Zamestnanci nesmú byť poškodzovaní preto, že uplatňujú svoje práva vyplývajúce z pracovnoprávných vzťahov.

VÚB banka zamestnávala k 31. 12. 2008 3 561 ľudí, z toho 2 735 žien a 826 mužov. Tento nepomer v prospech žien vzniká najmä v retailovej obchodnej sieti, kde v pobočkách pracujú prevažne ženy. V predstavenstve banky sú zastúpené 2 ženy, v dozornej rade 1. Zamestnávame 18 občanov so zdravotným postihnutím a zároveň spolupracujeme s chránenými dielňami, u ktorých si objednáваме tovary a služby, napr. výrobu darčkových a propagačných predmetov a tlač interného časopisu.

### **Ochrana zdravia pri práci**

Banka považuje za svoju povinnosť vytvárať pracovné prostredie a podmienky v súlade so slovenskými technickými normami a s hygienickými predpismi. Témy bezpečnosti ochrany zdravia pri práci sú obsiahnuté vo vnútorných predpisoch a v Kolektívnej zmluve. Práva všetkých zamestnancov v tomto ohľade zastupujú aj zástupcovia Odborovej organizácie. V zmysle § 20 zákona NR SR č. 124/2006 Z. z. o BOZP je v banke menovaná hlavná Komisia bezpečnosti pri práci. Hlavnú komisiu tvorí 7 členov, 4 zástupcovia zamestnancov pre bezpečnosť a 3 zástupcovia zamestnávateľa. Okrem hlavnej komisie sú menované za každý región komisie BOZP, ktoré vykonávajú ročné previerky BOZP v každom objekte banky. Komisia pozostáva z predsedov komisií (tvoria ju vedúci RSM), zo zástupcov zamestnancov (odborári), zástupcov zamestnávateľov (riaditelia jednotlivých pobočiek, resp. útvarov, technik BOZP), zástupcov pracovnej zdravotnej firmy a podľa potreby zo zástupcu správcu. Každý nový zamestnanec je povinný hneď v prvý deň svojho nástupu do zamestnania zúčastniť sa na vstupnom školení o ochrane zdravia a bezpečnosti pri práci. Zároveň banka zabezpečuje pravidelné preškolenie zamestnancov, resp. odbornú prípravu vedúcich zamestnancov banky na BOZP. Táto povinnosť

vyplýva zo zákona NR SR č. 124/2006 Z.z. a z vnútorných predpisov banky. Činnosti za oblasť BOZP (ročné previerky BOZP, poskytovanie OOPP, vzdelávanie, šetrenie pracovných úrazov, opatrenia na zlepšovanie pracovného prostredia, aktualizácia vnútorných predpisov) sa polročne predkladajú na vyhotovenie Kolektívnej zmluvy. Vzdelávanie a poradenstvo týkajúce sa zamestnancov zabezpečujú technici BOZP zo zmluvnenej externej spoločnosti. Zdravotnú službu, školenia prvej pomoci, dohľad nad pracovným miestom a preventívne lekárske prehliadky vo vzťahu k typu vykonávanej práce zabezpečuje pracovná zdravotná služba zmluvnenej externej spoločnosti.

Banka zabezpečuje bezpečné a zdravotne neškodné 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, ktoré ohrozujú ich život, napr. pri prepade pobočky banky. V týchto zriedkavých prípadoch im je poskytnutá odborná psychologická pomoc a majú nárok na 5 pracovných dní voľna na zotavenie. V roku 2008 sme službu psychológa využili v 3 prípadoch.

Množstvo úrazov a chorôb z povolania, stratených a vynechaných dní ako následok vplyvu práce podľa regiónov			
Región	Počet zamestnancov	Počet pracovných dní	Počet kalendárnych dní
Bratislava	1	8	10
Trnava	4	76	106
Trenčín	3	39	53
Nitra	2	34	46
Žilina	–	–	–
Banská Bystrica	2	15	19
Prešov	–	–	–
Košice	–	–	–
<b>Spolu rok 2008</b>	<b>12</b>	<b>172</b>	<b>234</b>
<b>Spolu rok 2007</b>	<b>20</b>	<b>301</b>	<b>414</b>
<b>Spolu rok 2006</b>	<b>15</b>	<b>671</b>	<b>936</b>

### Sloboda združovania a kolektívneho vyjednávanía

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 zaviazala zabezpečiť zachovanie odborových práv, a to predovšetkým práva slobodného združovania zamestnancov v odboroch a kolektívneho vyjednávanía v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Kolektívna zmluva je uzavretá na obdobie 3 rokov medzi VÚB, a.s., a Radou odborových zástupcov VÚB, a. s. Vzťahuje sa na všetkých zamestnancov v pracovnoprávnom vzťahu k zamestnávateľovi bez ohľadu na členstvo v odborevej organizácii. Výnimku tvoria zamestnanci, ktorí sú mimo evidenčného stavu zamestnávateľa, pokiaľ to Kolektívna zmluva neurčuje inak. Ustanovenia Kolektívnej zmluvy sú nadradené vnútorným predpisom banky v rozsahu uzatvorených záväzkov v Kolektívnej zmluve. Odborová organizácia banky mala k 31. 12. 2008 spolu 650 členov z radov zamestnancov, čo predstavuje 18,25 % zamestnancov.

### Oznamovacia povinnosť

V prípade skončenia pracovného pomeru so zamestnancami z dôvodu organizačných zmien sa VÚB, a.s., drží ustanovení § 63 Zákonníka práce. Pri významných prevádzkových zmenách dodržíme lehoty stanovené v zákonoch.

### 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 napĺňaní. Interná komunikácia sa snaží podporovať sedem hodnôt spoločných pre celú skupinu Intesa Sanpaolo: konáme fér, zlepšujeme kvalitu, sme transparentní, rešpektujeme odlišnosti, nerobíme rozdiely, pozorne načúvame, sme zodpovední.

Každý mesiac vydávame interný časopis Svet VÚB, ktorý tlačíme v chránenej dielni v Prievidzi. Časopis je distribuovaný v náklade 4 000 ks všetkým zamestnancom VÚB skupiny, teda aj dcérskych spoločností. O významných udalostiach v banke všetkých zamestnancov pravidelne informuje generálny riaditeľ prostredníctvom elektronického CEO Newslettera. Na podporu komunikácie a osobného kontaktu medzi vedením banky a zamestnancami obchodnej siete v roku 2008 absolvoval generálny riaditeľ 8 výjazdov do regiónov, počas ktorých navštívil okolo 60 pobočiek. Cieľom týchto osobných stretnutí je posilniť komunikáciu a tímového ducha zamestnancov banky a oceniť priamo na mieste výsledky, ktoré dosahujú. 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 kľásť 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. Počas roku sa uskutočnilo aj niekoľko prieskumov spokojnosti s internými kanálmi komunikácie, pričom 89 % respondentov v prieskume o internom časopise ho hodnotilo ako veľmi dobrý alebo skôr dobrý. V prípade intranetu to bolo taktiež 89 % respondentov, ktorí ho hodnotili ako veľmi užitočný alebo skôr užitočný.

Významnou aktivitou v roku 2008 bolo okrem zmeny vizuálneho štýlu intranetu aj informovanie zamestnancov o problematike eurokonverzie na intranetovej podstránke Euroservis. Obsahovala aktuálne informácie, prezentácie a školiace materiály. Zamestnanci boli informovaní aj prostredníctvom pravidelného elektronického spravodajcu Euronewsletter. V priebehu roku vyšlo 5 čísiel.

V roku 2008 sme uviedli nový spôsob internej komunikácie formou interných kampaní. Každý mesiac predstavujeme zamestnancom novú tému, aktuálnu pre dané obdobie, prostredníctvom kolegu – tvár kampane, ktorý je v téme zainteresovaný. Samotný zamestnanec sa tak stáva nositeľom informácie, ktorá sa dostáva bližšie k ostatným a pochopenie posolstva je vo výraznej miere podporené. Takýmto spôsobom prebiehala napríklad aj kampaň k novým hodnotám VÚB, ktorej tvárou bola zamestnankyňa, ktorá sa dobrovoľnícky venuje charitatívnemu projektu. Pri podpore vnímania značky spoločnosti, jej základných hodnôt a smerovania využívame všetky kanály internej komunikácie vrátane plagátov, intranetu, časopisu, či osobných e-mailov.

Na podporu tímového ducha a neformálnych vzťahov bolo zamerané športovo-spoločenské podujatie Športový deň VÚB a na konci roka to boli celobankové vianočné večierky VÚB life. Organizovali sa na piatich miestach Slovenska tak, aby mal možnosť zažiť spoločnú atmosféru každý jeden zamestnanec skupiny VÚB. Na podporu plnenia biznis cieľov a motivácie a súťaživosti pokračovala v roku 2008 zamestnanecká súťaž VÚB Superliga.

### Ciele na rok 2009 vo vzťahu k zamestnancom

- motivácia a rozvoj kľúčových zamestnancov a talentov vo VÚB na zabezpečenie kontinuity,
- rozvoj lídrov – zvýšiť manažérske a líderské schopnosti a zvýšiť znalosť interných biznis procesov,
- súťaž zamestnancov v zdokonaľovaní a inováciách, ktoré banke prinesú pridanú hodnotu,
- pokračovať v dialógu so zamestnancami (prieskum spokojnosti zamestnancov celej skupiny VÚB).

## Akcionári

### Štruktúra majiteľov akcií VÚB

Podľa typu majiteľa	Počet akcií	Podiel v %
Intesa Sanpaolo Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	12 523 169	96,494 566
Ostatné právnické osoby	131 856	1,015 988
Fyzické osoby	323 083	2,489 446
<b>Spolu</b>	<b>12 978 108</b>	<b>100,000 000</b>

Podľa štátnej príslušnosti majiteľa	Počet akcií	Podiel v %
Intesa Sanpaolo Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	12 523 169	96,494 566
Domáci akcionári	383 046	2,951 478
Ostatní zahraniční akcionári	71 893	0,553 956
<b>Spolu</b>	<b>12 978 108</b>	<b>100,000 000</b>

Uvedené údaje sú so stavom k dňu 31. december 2008. K tomuto dňu vlastnilo akcie VÚB, a.s., 45 987 akcionárov.

Zahranční akcionári pochádzajú z týchto 12 krajín: Luxembursko (96,540 %), Rakúsko (0,162 %), Holandsko (0,143 %), Nemecko (0,077 %), Švajčiarsko (0,062 %), Česká republika (0,051 %), Litva (0,010 %), Veľká Británia (0,002 %), USA (0,001 %), Rumunsko, Poľsko a Cyprus.

### Základné imanie a akcie VÚB, a.s.

Základné imanie VÚB banky je **€ 430 819 063,81** (12 978 108 000 Sk) a je rozdelené na:

- **4 078 108** akcií na meno vydaných v zaknihovanej podobe s menovitou hodnotou vo výške **€ 33,20** (1 000 Sk) na jednu akciu a
- **89** akcií na meno vydaných v zaknihovanej podobe s menovitou hodnotou vo výške **€ 3 319 391,89** (100 000 000 Sk) na jednu akciu. VÚB, a.s., má celé základné imanie splatené.

Akcie VÚB, a.s., sú obchodované na **verejnom kapitálovom trhu** organizovanom Burzou cenných papierov v Bratislave, a.s., pod číselným označením akcií – ISIN – SK 111 000 1437 v celkovom počte 4 078 108 kusov. Informácie o týchto akciách VÚB, a.s., taktiež poskytuje Burza cenných papierov v Bratislave na svojej internetovej stránke v časti **obchodované cenné papiere a kótovací prospekt** akcie VÚB, a.s. Okrem uvedených akcií VÚB banka emitovala aj 89 akcií na meno, ktoré však nie sú verejne obchodovateľné.

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

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

Poznámky:

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

# slovenský akciový index Burzy cenných papierov v Bratislave, ktorého významnou súčasťou je akcia VUB, a.s.

@ prepočítavací koeficient medzi eurom a slovenskou korunou, t. j. konverzný kurz, bol stanovený Radou ministrov financií krajín EÚ 8. júla 2008 na úrovni 1 € = 30,1260 Sk.

VÚB, a.s., má veľké množstvo drobných akcionárov, ktorí nadobudli svoje akcie z prvej vlny kupónovej privatizácie v roku 1991. Počet akcionárov poklesol z pôvodných asi 80 000 majiteľov akcií VÚB, a.s., na súčasný počet vyše 45 000 akcionárov. Najväčším akcionárom je talianska banková skupina Intesa Sanpaolo, ktorá sa stala majiteľom VÚB, a.s., v roku 2001.

Kľúčové témy akcionárov sú prezentované hlavne na valnom zhromaždení a sú nasledovné – 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. Odbor Sekretariát banky zabezpečuje nepretržitý dialóg s akcionármi a odbor Korporátna stratégia a ekonomické analýzy zodpovedá za komunikáciu s ratingovými agentúrami a analytikmi.

## Dialóg s akcionármi

Dialóg s akcionármi zahŕňa viaceré formy, formálne aj neformálne, v slovenskom aj anglickom jazyku, písomnou formou, telefonicky a prostredníctvom osobných stretnutí. Hlavným médiom je webová stránka banky [www.vub.sk](http://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 nasledovné 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) Splnomocnenie 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 nasledovné 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 a akcie VÚB, a.s.
- (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.

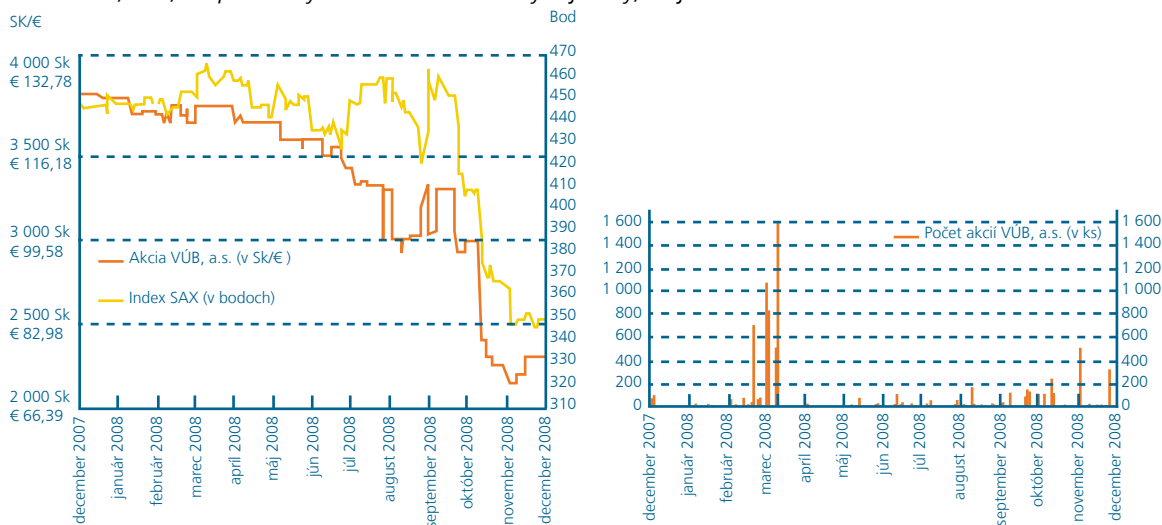
## Prehľad o výplate dividend z akcie VÚB, a.s.

Dividenda za rok	Suma dividendy na jednu akciu VÚB, a.s.	Dátum splatnosti dividendy
2003	8,30 eura (250 Sk)	7. máj 2004
2004	6,97 eura (210 Sk)	1. jún 2005
2005	9,46 eura (285 Sk)	5. jún 2006
2006	7,20 eura (217 Sk)	4. jún 2007
2007	4,48 eura (135 Sk)	2. jún 2008

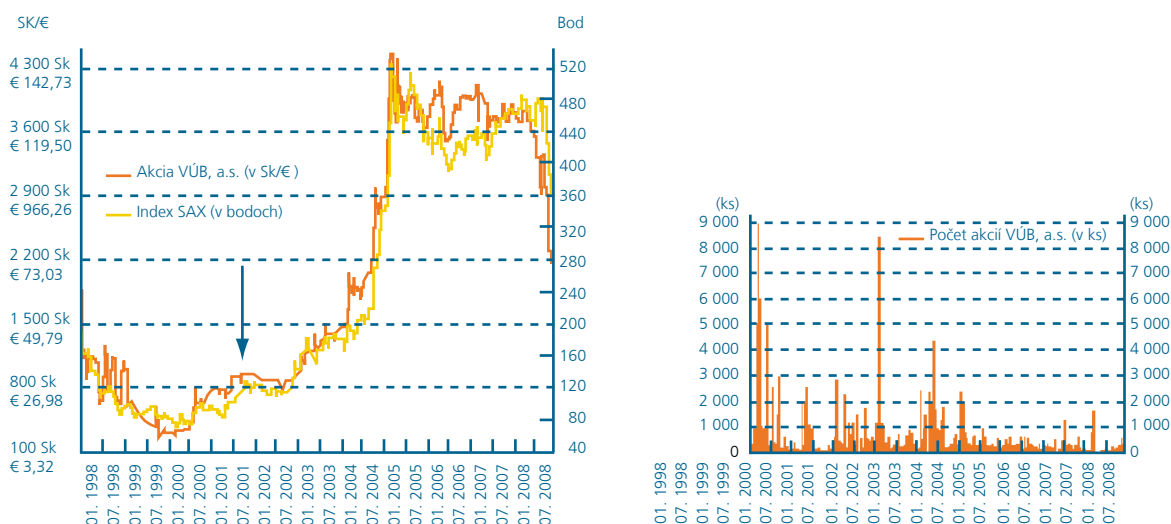
Poznámky:

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

## Akcia VÚB, a.s., za posledných 12 mesiacov – vývoj ceny, objem obchodu



## Akcia VÚB, a.s., za roky 1998 až 2008 – vývoj ceny, objem obchodu za roky 2000 až 2008



Modrá šípka v zobrazenom grafe označuje vstup zahraničného investora, bankovej skupiny **Intesa Sanpaolo**, do VÚB, a.s., predajom väčšinového podielu základného imania banky dňa 21. novembra 2001.

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.

Práva a povinnosti akcionára ustanovujú právne predpisy a stanov VÚB, a.s. 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 taktiež 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 so stanovami banky sú záväzné pre všetkých akcionárov. Do pôsobnosti valného zhromaždenia patria nasledovné najdôležitejšie rozhodnutia:

- rozhodnutie o zmene stanov;
- rozhodnutie o zvýšení a znížení základného imania a rozhodnutie o poverení predstavenstva zvýšiť základné imanie;

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

Pred konaním valného zhromaždenia VÚB banka zasiela všetkým akcionárom pozvánku s programom 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 na valných zhromaždeniach, kde prispievajú k ich 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.

V roku 2008 nenastali žiadne zmeny vo vydanom akciovom kapitále. Zmena v inom imaní vznikla len pre nerozdelený zisk a oceňovacie rozdiely.

### **Iniciatívy pre ochranu akcionárov v roku 2008**

Projekt 262 začal vo VÚB prebiehať od septembra 2007. Cieľom projektu 262 je dosiahnutie súladu s požiadavkami talianskeho zákona č. 262 inšpirovaného americkým zákonom Sarbanes Oxley Act. Zákon 262 bol vydaný s cieľom zabezpečiť výrazné posilnenie ochrany investícií. Opatrenia z neho vyplývajúce pokrývajú širokú oblasť a sú zamerané na rôzne činnosti, napr. vedenie akciových spoločností, pravidlá pre účtovný audit, pravidlá pre finančné inštrumenty, konflikt záujmov, transparentnosť a trhové regulácie. Tento zákon je súčasťou právneho scenára zameraného na konzistentné posilnenie riadenia. Cieľom projektu 262 vo VÚB je preveriť interný kontrolný systém, identifikovať nedostatky a na ich základe upraviť interný kontrolný systém tak, aby sa eliminovalo potenciálne riziko a zabezpečilo sa verné a pravdivé zobrazovanie finančnej situácie.

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

Na základe zákona 262 bola určená zodpovednosť za obsah finančných reportov, používaných účtovných postupov, za adekvátne nastavený kontrolný systém a za pravdivé zobrazovanie aktív, záväzkov, nákladov, výnosov a peňažných tokov na generálneho riaditeľa. Generálny riaditeľ a finančný riaditeľ podpisujú vyhlásenie, ktorým potvrdzujú primerané a efektívne uplatňovanie postupov účtovania a finančného vykazovania.

Prínosom celého projektu je poskytnutie istoty pre akcionárov o pravdivom a regulárnom zobrazení kapitálu, ekonomickej a finančnej pozície skupiny VÚB a adekvátnosti a efektívnosti interného kontrolného systému a procedúr.

### **Ciele na rok 2009 vo vzťahu k akcionárom**

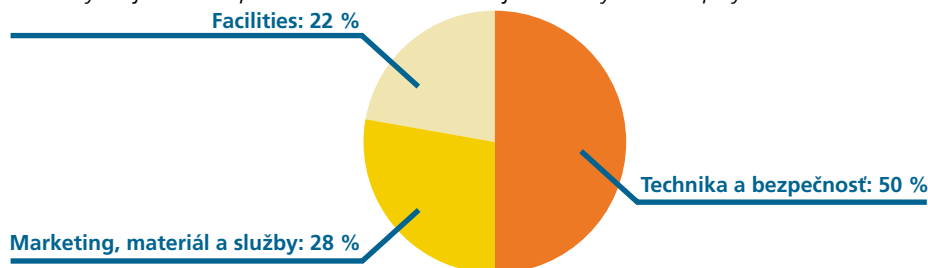
- Venovať maximálne úsilie pri tvorbe hodnoty pre akcionárov,
- Zabezpečiť maximálnu transparentnosť a pružnosť pri poskytovaní vyhlásení banky pre investorskú verejnosť,
- Usilovať sa o nepretržité zlepšovanie obsahu a prístupu na internetovej stránke banky.

## Dodávatelia

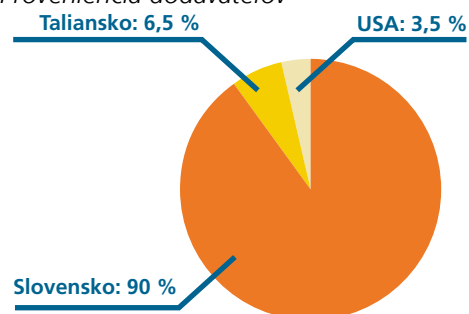
V roku 2008 VÚB banka nakúpila tovary a služby približne za 3,3 mld. Sk. (109,54 mil. eur). Našimi dodávateľmi bolo 1 457 firiem a spoločností, z nich minimálne 90 % boli domáce firmy so sídlom v SR.

	2007	2008
nákup tovarov a služieb	96,26 mil. eur (2,9 mld. Sk)	109,54 mil. eur (3,3 mld. Sk)
počet dodávateľov	1 334	1 457

Finančný objem nákupov tovarov a služieb v jednotlivých nákupných oblastiach



Proveniencia dodávateľov



Dodávatelia sú teda jedným z našich partnerov, ktorých sa výrazne dotýka naše zodpovedné podnikanie a z toho vyplývajúce dodržiavanie Etického kódexu. Vo vzťahu k dodávateľom vyznávame hodnoty ako fair play a transparentnosť. Chceme spolupracovať zásadne s tými dodávateľmi, ktorí s nami tieto hodnoty rešpektujú. S dodávateľmi vytvárame a budujeme otvorený a partnerský vzťah.

VÚB banka si vyberá svojich dodávateľov na základe jasných kritérií, prostredníctvom transparentných a objektívnych postupov. V celom procese výberového konania garantujeme objektívne vyhodnocovanie ponúk od všetkých uchádzačov. Štandardne používame multikritériálne hodnotenie, aby sme obsiahli všetky požiadavky banky v oblasti kvality, ceny, termínu dodania a pod. Ako jedna z prvých finančných inštitúcií na Slovensku sme zaviedli inovatívne riešenie výberu dodávateľov vytvorením systému **elektronických aukcií Access Point** (<http://accesspoint.vub.sk>), ktorý umožňuje dodávateľom predkladať cenové ponuky v tom istom čase a na jednom virtuálnom mieste. Na elektronických aukciách sa tak môžu zúčastniť všetky firmy, ktoré spĺňajú vopred stanovené podmienky, vrátane tých, ktoré v súčasnosti nie sú našimi obchodnými partnermi. Access Point je dostupný všetkým potenciálnym dodávateľom a pre všetkých zúčastnených transparentným spôsobom urýchľuje a zefektívňuje proces nákupu a konkrétne vyjednanie ceny. Elektronická aukcia je vyjednávací nástroj, ktorý zabezpečuje transparentnosť výberu dodávateľov a obstarávania tovaru a služieb, rovnosť príležitostí a fair play. V roku 2008 sme prostredníctvom Access Pointu realizovali 15 % z celkových prevádzkových a investičných nákladov.

	rok 2007	rok 2008
elektronická aukcia	10 %	15 %

Pozn. Číslo uvádzajúce percentuálnu hodnotu e-aukcií z celkového objemu nakupovaných tovarov a služieb je len informatívne. Dôvodom je skutočnosť, že mnohé položky nie je možné riešiť formou e-aukcií (napr. nákup komplikovaných softvérov, nákup energií cez monopolných dodávateľov a pod.).

Výber dodávateľov vo VÚB, a.s., nepodlieha zákonu o verejnom obstarávaní v Slovenskej republike. V roku 2008 VÚB banka nedostala žiadne pokuty za nedodržovanie 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 2008 sme objednávali v chránených dielňach:

- tovary (darčkové predmety, merchandisingové predmety, vianočné darčeky)
  - 6 dodávateľov,
  - dodané v hodnote 31 960,46 eura (962 840,70 Sk),
- služby (cateringové, tlačiarenské)
  - 1 dodávateľ,
  - dodané v hodnote 29 605,83 eura (891 905,10 Sk).

Nákup tovarov a služieb v chránených dielňach	rok 2007	rok 2008
tovary	64 728,14 eura (1,95 mil. Sk)	31 960,46 eura (0,96 mil. Sk)
služby	27 882,89 eura (0,84 mil. Sk)	29 605,83 eura (0,89 mil. Sk)
spolu	92 611,03 eura (2,79 mil. Sk)	61 566,29 eura (1,85 mil. Sk)

## Manažérsky prístup

VÚB banka nakupuje tovary a služby od dodávateľov prostredníctvom centralizovaného nákupu, ktorý zabezpečuje odbor obstarávania, čím je zabezpečený transparentný postup pri výbere dodávateľov. Oslovujeme len takých dodávateľov, ktorí sú navzájom porovnateľní v danom výberovom konaní. Dodávatelia musia garantovať požadovanú kvalitu, termíny dodania, záručný a pozáručný servis za primeranú cenu.

Odbor obstarávania má nastavené nasledovné interné zásady, princípy a procedúry, ktorými sa riadi:

- Procedúra obstarávania.
- Procesy obstarávania.
- Princípy.
- Produkty a služby.
- Riadenie znalostí, workshopy pre zamestnancov a interných klientov.
- Nápadky na zlepšenie.
- Poslanie odboru Obstarávanie.

## Procedúra obstarávania

Procedúra obstarávania VÚB banky stanovuje jasné a jednotné pravidlá pre všetky bankové divízie, odbory, oddelenia, úseky a dcérske spoločnosti. Okrem toho sú v nej zakotvené úlohy a zodpovednosti jednotlivých účastníkov v procese obstarávania.

## Procesy obstarávania

Všetky procesy obstarávania tovarov a služieb pre VÚB banku sú vedené centrálnym nákupom a podliehajú 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) aj zástupcovia odboru Obstarávanie 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 alebo netransparentných pravidiel. Gestor pri výberových konaniach presne špecifikuje svoje potreby a požiadavky. Výberový proces má niekoľko kôl, o víťazovi výberového konania rozhoduje transparentné vyhodnotenie vopred stanovených hodnotiacich kritérií výberovou komisiou a schvaľovateľov podľa platného kompetenčného poriadku VÚB 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 dodatočne poskytovaných 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

Pri nákupe tovarov a služieb zohľadňujeme aj kritérium ekologickosti (recyklovaný papier, energeticky úsporné spotrebiče, kancelárska technika). 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.

### Riadenie znalostí, workshopy zamestnancov a interných klientov

Odbor Obstarávanie pravidelne realizuje interné stretnutia, tzv. workshopy so zamestnancami odboru Obstarávanie, kde každý tím prezentuje správne postupy uplatňované v procese obstarávania. Účelom týchto stretnutí je riadenie znalostí, vytváranie štandardných postupov a best practices v obstarávaní. Spolu s gestormi sú nové postupy nastavované tak, aby boli vyhovujúce, efektívnejšie a zlepšili spoluprácu a výsledný efekt.

### Nápady na zlepšenie

Zamestnanci odboru Obstarávanie pripravujú a zároveň uvádzajú do praxe rôzne iniciatívy na zlepšenie súčasných procesov; sú to nápady, ako zjednodušiť prácu, zrýchliť alebo skvalitniť procesy (napríklad komplexné vybavenie služobnej cesty zamestnanca). Všetky nápady sú vyčíslené a schválené príslušnými nadriadenými pracovníkmi ako napríklad úspora času alebo finančných prostriedkov.

### Poslanie odboru Obstarávanie

Odbor Obstarávanie je organizačne zaradený pod úsek Prevádzkové služby, ktorého cieľom je vytváranie podmienok pre plynulé uspokojovanie potrieb klientov a prekračovanie ich očakávaní. Poslaním odboru Obstarávanie je optimalizácia nákupných procesov v spolupráci s interným klientom a zodpovedný prístup vo vzťahu k dodávateľom.

### Prieskum spokojnosti

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

Odbor Obstarávanie realizuje u svojich dodávateľov aj dotazníky spokojnosti zamerané na kvalitu poskytovaných služieb, ktoré sa číselne vyhodnocujú a porovnávajú s predchádzajúcimi obdobiami. Na základe spätnej väzby a pripomienok od interných klientov nastavuje zmeny v procesoch a v spolupráci s jednotlivými dodávateľmi implementuje akčný plán zmien.

V roku 2008 nebola zaznamenaná ani jedna sťažnosť týkajúca sa spolupráce s VÚB v oblasti dodávateľských vzťahov. Indikátor týkajúci sa vynútenej, detskej alebo povinnej práce je vzhľadom na povahu činnosti VÚB banky irelevantný. Povinnosť dodržiavať ľudské práva vyplýva z legislatívy Európskej únie, odkiaľ pochádza minimálne 90 % dodávateľov VÚB. Všetci naši dodávatelia podliehajú príslušným kontrolám podľa národnej legislatívy.

### Ciele na rok 2009

- Udržať transparentnosť a fair play v procese výberu dodávateľov, pokračovať vo využívaní elektronických aukcií pre VÚB banku aj dcérske spoločnosti.
- Pokračovať v štandardizácii a harmonizácii nakupovaného tovaru a služieb v rámci skupiny VÚB pre dosiahnutie vyššieho objemu, vyššej kvality a nižších cien.
- Zvýšiť podiel skupinových dodávateľov pre zvýšenie kvality, zvýšenie efektivity práce a zníženie cien.

## Životné prostredie

V súčasnej dobe, keď je ochrana životného prostredia jednou z popredných tém svetovej a domácej legislatívy, verejných diskusií, novinových článkov a rozhovorov, cítime aj my, že je našou povinnosťou prispieť k lepšiemu a zdravšiemu životnému prostrediu pre všetkých. Nie sme výrobnou firmou ani priamym znečisťovateľom, takže environmentálne dosahy nášho podnikania nie sú markantné. Avšak našou povinnosťou je aj pri nepriamom alebo nízkom vplyve usilovať sa, aby naša obchodná činnosť znamenala čo najmenšiu záťaž pre 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 neplytvieť. Zaviazali sme sa, že sa budeme usilovať znížiť náš vplyv na životné prostredie čo najviac. Pravidelne hľadáme riešenia nad rámec legislatívy týkajúcej sa ochrany životného prostredia, zaujíma nás naša environmentálna výkonnosť vo vzťahu k vstupom i výstupom a mapujeme príslušné environmentálne indikátory. Aktívne sa zaoberáme aj ďalšími relevantnými informáciami, ako sú napr. výdavky na životné prostredie a vplyvy našich produktov a služieb naň. V niektorých oblastiach sa nám podarilo náš vplyv znížiť, v ďalších ešte budeme musieť popracovať. Pomôže nám v tom aj pripravovaná nová environmentálna stratégia našej spoločnosti na ďalšie trojročné obdobie.

Tak ako naša materská banka Intesa Sanpaolo, aj my dbáme na to, aby pri poskytovaní úverov bol zohľadnený aj vplyv projektov na životné prostredie, ich možný ekologický dosah. Ako súčasť medzinárodnej bankovej skupiny sa riadime Equator Principles a dodržiavame ich vo všetkých smeroch. Máme pevne definované interné pravidlá a naše rozhodnutia týkajúce sa investícií a poskytovania úverov berú do úvahy aj spoločenské a environmentálne riziká. Sme presvedčení, že hodnoty a aktíva, ktoré produkujú ekonomickú hodnotu, môžu byť dlhodobo vytvárané, len ak sa produkujú udržateľným spôsobom. A to je naším cieľom.

Náš vplyv na životné prostredie môžeme ovplyvňovať aj pravidlami pri výbere dodávateľov. Uprednostňujeme tých, ktorí berú ohľad na životné prostredie, ponúkajú výrobky s ekologickou pridanou hodnotou a prijímajú potrebné opatrenia a nástroje na minimalizáciu negatívnych dosahov svojej činnosti.

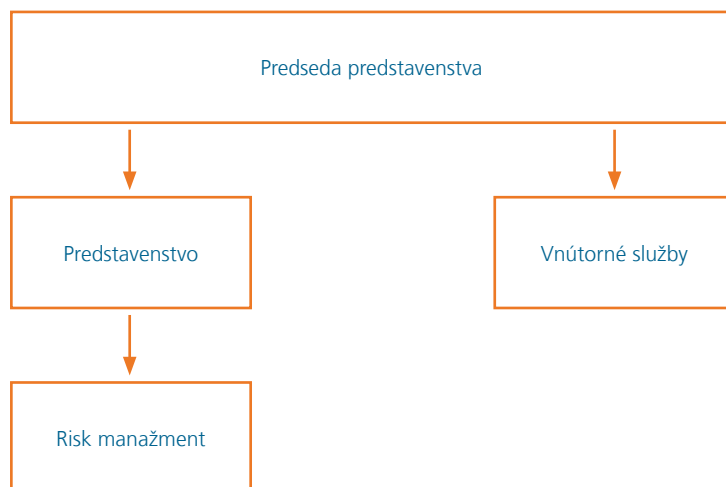
### Manažérsky prístup v oblasti životného prostredia

Náš systém manažmentu znamená rozdelenie zodpovedností a definuje pravidlá a procesy týkajúce sa implementácie environmentálnej politiky. Ako sme už spomenuli, VÚB banka nie je priamym znečisťovateľom životného prostredia, preto náš vplyv 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 a Equator Principles. VÚB banka zásadne neposkytuje finančné zdroje na financovanie činností, ktoré by mohli životné prostredie ohroziť;
- priamy:
  - rôzne aktivity na ochranu životného prostredia,
  - opatrenia na úsporu energií,
  - zavádzame a dodržiavame interné predpisy a oznámenia, napr.
    - hospodárne využívanie elektrickej energie v kanceláriách,
    - klimatizácia (zásady jej používania, neotváranie okien pri zapnutej klimatizácii a. i.),
    - chladenie a vykurovanie,
    - vypínanie počítačov v noci a cez víkend.

Súčasťou nášho manažmentu v oblasti životného prostredia sú:

- úsek Vnútorne služby (zabezpečuje správu budov) a Obstarávanie (výber dodávateľov),
- špecialisti a zamestnanci odboru Vnútorných služieb,
- externí dodávatelia produktov a služieb,
- úsek Risk manažment (zabezpečuje kontrolu financovania projektov a poskytovania úverov; hlavný riaditeľ tohto odboru je členom najvyššieho riadiaceho orgánu, ktorým je predstavenstvo banky),
- pravidelné previerky a kontroly v budovách pobočiek aj centrály s cieľom zníženia spotreby energií a hľadania možných úspor a inovatívnych riešení,
- interné predpisy a oznámenia,
- motivácia zamestnancov – informovanosť, interná komunikácia.



V roku 2008 sme sa zamerali na tieto priame činnosti týkajúce sa ochrany životného prostredia:

- separácia odpadu – papier, lepenku, plastové fľaše, kovy a sklo separovane zhromažďujeme; následne sa separovaný odpad odváža a zhodnocuje,
- samostatný zber a likvidácia odpadu klasifikovaného ako nebezpečný (tonery, žiarivky) – v spolupráci so spoločnosťou (externý dodávateľ služieb), ktorá sa zaoberá manažmentom životného prostredia,
- maximálne možné využívanie elektronickej pošty a elektronickeho bankovníctva, čím sa znižuje spotreba papiera,
- používanie obálok z recyklovaného papiera na všetky poštové zásielky určené našim klientom,
- úspora energií: technické riešenia šetrné k životnému prostrediu,
- osвета zamestnancov – prednášky, e-maily, články v internom časopise,
- starostlivosť o zeleň v blízkosti pobočiek a v ich interiéroch,
- zber a ekologická likvidácia nefunkčných mobilných telefónov, príslušenstva a batérií.

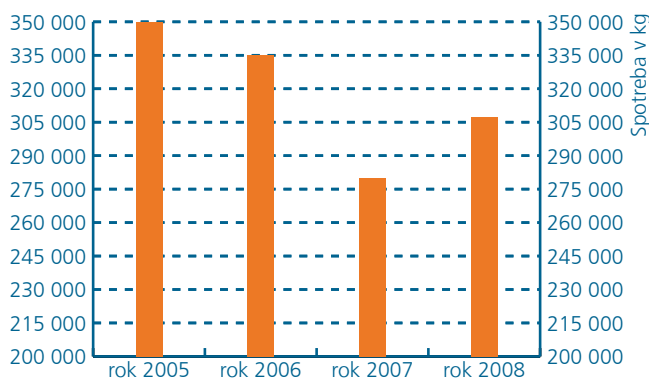
Environmentálne manažérske indikátory:

- |  |        |
|--|--------|
| ■ počet zamestnancov, ktorí majú priamo v náplni práce implementáciu environmentálnej politiky | 1,     |
| ■ počet špecialistov   |        |
| ■ interných  | 0,     |
| ■ externých  | 2,     |
| ■ percento zamestnancov, ktorí sú pravidelne informovaní o implementácii enviropolitiky        | 100 %, |
| ■ celkový počet tréningových hodín   | 20.    |

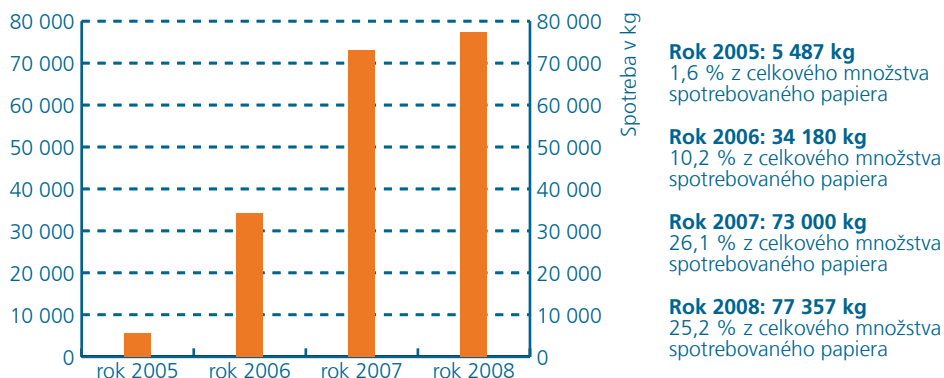
### Materiály

Z podstaty našej podnikateľskej činnosti vyplýva, že nemáme priamy negatívny vplyv na životné prostredie, významné je však používanie kancelárskeho papiera a jeho spotreba, podobne aj spotreba tonerov do kopírokov a tlačiarň. Preto našich zamestnancov formou osvetu a interných oznamov vyzývame šetriť a nakupujeme bezchlórový papier (TCF) a ekologický papier.

### Spotreba papiera



## Spotreba recyklovaného papiera



Pozn.: Dôvodom zvýšenej spotreby papiera v roku 2008 bol kompletný rebranding firmy a s tým spojená potreba nových tlačív.

Papier je nakupovaný podľa špecifikácie výrobcu tlačiarňí. Používame recyklované obálky na výpisy z účtu pre klientov, ich počet sa pohybuje okolo 80 % z celkového počtu použitých obálok v 2008. Renovované materiály využívame najmä pri toneroch do tlačiarňí. Minimálne 85 % z celkového počtu tonerov sú renovované. 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

## Spotreba priamych energií

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

VÚB banka potrebuje na prevádzku dva primárne zdroje energie:

- elektrickú energiu,
- plyn.

Spotreba energií (elektrická energia, plyn, teplo) vzrástla v roku 2008 minimálne. V prípade elektrickej energie bol nárast spotreby o 0,91 %, v prípade plynu pokles o 2,82 %.

## Rok 2008:

- Elektrická energia: 18 290 073 kWh
- Plyn: 1 559 432 m<sup>3</sup> = 14 658 661 kWh
- Spolu: **32 948 734 kWh**

## Rok 2007:

- Elektrická energia: 17 847 761 kWh
- Plyn: 1 623 525 m<sup>3</sup> = 15 261 135 kWh
- Spolu: **33 108 896 kWh**

## Rok 2006:

- Elektrická energia: 17 853 957 kWh
- Plyn: 1 718 591 m<sup>3</sup> = 16 154 755 kWh
- Spolu: **34 008 712 kWh**

Pozn.: 1 m<sup>3</sup> = 9,4 kWh

Dodávateľmi elektrickej energie sú tak ako v minulom roku najväčší lokálni dodávateľia, ktorými sú ZSE, VSE a SSE. Tieto spoločnosti garantujú, že minimálne 15 % dodávanej energie pochádza z obnoviteľných zdrojov.

Pozn.: Dodávateľia 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 výrobe elektrickej energie dodávanej našimi dodávateľmi bol v roku 2008 v priemere:

■ Obnoviteľné (vodné, veterné)	15,38 %
■ Uhlie	25,24 %
■ Jadro	55,67 %
■ Iné	3,71 %

Plyn je takisto 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.

### Spotreba nepriamej energie

Nakupovaná sekundárna energia (tepelná energia vo forme tepla)

■ Rok 2007:	9 683 361,1 kWh
■ Rok 2008:	9 256 972 kWh

Spotreba tepla klesla o 4,4 %. Táto skutočnosť je spôsobená počasím v poslednom kvartáli roka 2008.

### Celková spotreba energií:

■ Rok 2007 – 42 064 563 kWh
■ Rok 2008 – 42 205 706 kWh

Nárast o 0,3 %

Ide o celkovú spotrebu energií v banke, tzn. teplo + elektrina + plyn (na ľahšie porovnanie vyjadrené v rovnakej mernej jednotke – na Slovensku sa od 1. 1. 2009 vyjadruje spotreba všetkých médií iba v kWh).

### Úsporné opatrenia

Ušetrená energia je výsledkom zvýšenej úspory a zlepšenia efektivity. V roku 2008 sme pokračovali v rekonštrukciách neehospodárnych osvetľovacích sústav v našich pobočkách a pri výbere klimatizačných a vzduchotechnických zariadení berieme do úvahy aj ich príkon a samotnú technológiu (Inverter).

Pozn.: Hlavnými výhodami využívania technológie Inverter sú najmä rýchlejšie dosiahnutie požadovanej teploty a spotreba energie nižšia o 30 %.

Kotolne sa snažíme modernizovať na vysokoúčinné a pokiaľ je to možné, volíme kondenzačné kotly. Vo všeobecnosti možno povedať, že pri výbere nových zariadení alebo stavebných prvkov prehodnocujeme ponuky z viacerých hľadísk so zámerom, aby čo najmenej zaťažovali životné prostredie.

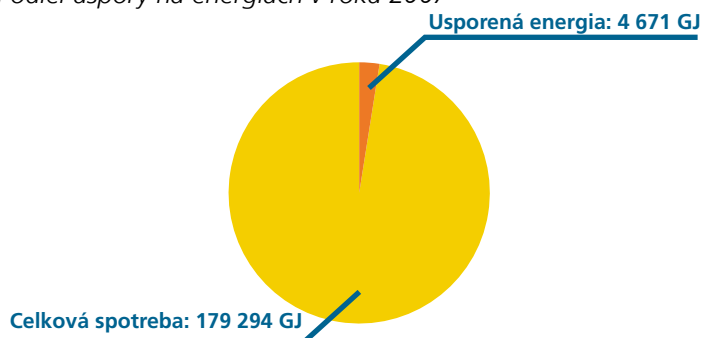
Celkovo **ušetrená energia** v roku 2008 predstavuje: 1 346,7 GJ = **374 091 kWh**

Pozn.: 1 kWh = 0,0036 GJ a 1 m<sup>3</sup> = 9,4 kWh

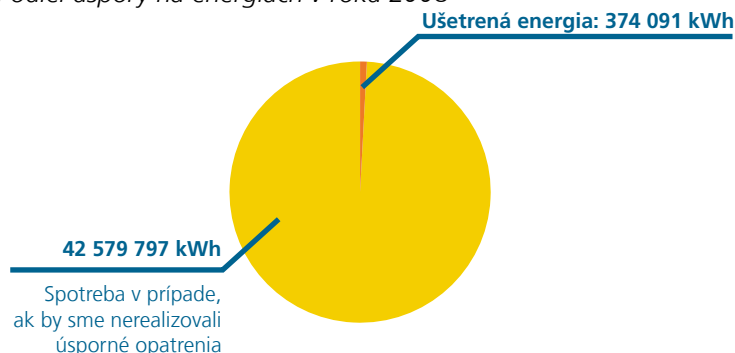
Realizované úsporné opatrenia v roku 2008				
Opatrenie	Médium	Realizácia	Predpokladaná úspora	
			kWh	bez DPH
Rekonštrukcia osvetľovacej sústavy	Elektrina	1/2008	7 483	1 025,82 eura (30 904 Sk)
Rekonštrukcia osvetľovacej sústavy	Elektrina	8/2008	4 515,3	619 eur (18 648 Sk)
Osveta zamestnancov zameraná na klimatizačné zariadenia	Elektrina	6/2008	211 461	nevyčíslujeme
Úspora maximálnej rezervovanej kapacity	Elektrina	10/2008		5 457,08 eura (164 400 Sk)
Rekonštrukcia okien	Plyn	6/2008	15 538	630,68 eura (19 000 Sk)
Rekonštrukcia plynovej kotolne	Plyn	10/2008	31 884	1 371,37 eura (41 314 Sk)

Realizované úsporné opatrenia v roku 2008				
Opatrenie	Médium	Realizácia	Predpokladaná úspora	
			kWh	bez DPH
Rekonštrukcia kotolní	Plyn	9/2008	32 025	1 306,35 eura (39 355 Sk)
Rekonštrukcia osvetľovacej sústavy	Elektrina	10 – 11/2008	29 349	2 981,05 eura (89 807 Sk)
Rekonštrukcia osvetľovacej sústavy	Elektrina	9/2008	542,16	70,17 eura (2 114 Sk)
Rekonštrukcia kotolne	Plyn	10/2008	41 294	684,29 eura (50 741 Sk)

Podiel úspory na energiách v roku 2007



Podiel úspory na energiách v roku 2008



Keby sme nerealizovali uvedené úsporné opatrenia, spotreba by bola 42 579 797 kWh. Úspora sa teda pohybuje na úrovni 0,88 %.

VÚB banka prevádzkuje sieť obchodných miest. Tie sa nachádzajú buď v našich vlastných objektoch, alebo v prenajatých priestoroch. Všetky plánované úsporné opatrenia berú do úvahy aj túto skutočnosť. Zaoberáme sa výhradne takými, ktoré si banka plánuje z dlhodobého hľadiska ponechať a v ktorých je vysoký potenciál návratnosti. Osobitným prípadom sú havarijné situácie.

Priame investície do ochrany životného prostredia	Suma
náklady na likvidáciu odpadu a inej kancelárskej techniky	13 870,08 eura (417 850 Sk)
náklady súvisiace s environmentálnym manažmentom	12 709,98 eura (382 901 Sk)
<b>spolu</b>	<b>26 580,06 eura (800 751 Sk)</b>

## Ďalšie iniciatívy

V roku 2008 pokračovali naše aktivity v rámci ekologického usmernenia zamestnancov. Patria k nim:

- interné oznámenie o hospodárnom využívaní elektrickej energie (zamestnanci boli jednoduchým a názorným spôsobom informovaní, ako zodpovedne a efektívne využívať niektoré druhy zariadení, ktoré sa značne podieľajú na celkovej spotrebe energií);
- v druhom kvartáli roka 2008 (obdobie pred chladiacou sezónou) sme vydali interné oznámenie v súvislosti s hospodárnym využívaním klimatizačných a vzduchotechnických zariadení. Naším cieľom je naučiť zamestnancov základným a v podstate jednoduchým zásadám, ktoré však môžu mať veľký dosah na úspory energií. Predpokladaná úspora je vždy len veľmi ťažko vyčísliteľná, lebo parametre, o ktorých musíme uvažovať, závisia od konkrétnych podmienok v celoslovenskej sieti našich obchodných miest.;
- v poslednom kvartáli roka 2008 sme rozbehli aktivitu smerujúcu k príprave interaktívneho environmentálneho e-learningového kurzu pre zamestnancov;
- v čo najvyššej možnej miere eliminujeme pracovné cesty kolegov v regiónoch. Ak je to možné a technické podmienky to dovoľujú, využívame možnosti videokonferencie. To znamená, že nie je potrebné používať služobné autá a produkcia emisií CO<sub>2</sub> sa znižuje. Ich presnú hodnotu však momentálne nedokážeme vyčíslieť, pretože zatiaľ nemáme jasne stanovenú a schválenú metodológiu merania úspory CO<sub>2</sub>;
- vypínanie PC po pracovnom čase, cez víkendy a v dňoch pracovného voľna;
- 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. V roku 2008 spotreba vody klesla o 4,5 %.

Spotreba vody

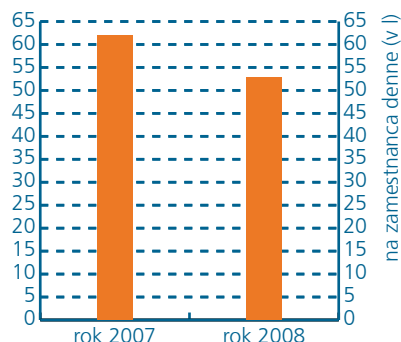
- |                |                       |
|----------------|-----------------------|
| ■ V roku 2008: | 69 352 m <sup>3</sup> |
| ■ V roku 2007: | 72 619 m <sup>3</sup> |

Na jeden deň (365 dní v roku) sme mali v roku 2008 priemernú spotrebu 190 m<sup>3</sup> = 190 000 l, čo pri počte približne 3 600 zamestnancov predstavuje cca 52,7 litra za deň na 1 zamestnanca.

VÚB banka nie je výrobný podnik, a preto naša spotreba vody nie je na výraznejšej úrovni. Vodu využívame prevažne na osobnú hygienu, zavlažovanie a v minimálnom množstve na prevádzku zariadení (vykurovacie, chladiace okruhy a pod.). V súčasnosti neinicujeme žiadne opatrenia, ktoré by viedli k znižovaniu spotreby vody, lebo sme presvedčení o jej efektívnom využívaní a naša spotreba je pod celoslovenským priemerom.

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. V žiadnom prípade výrazne neovplyvňujeme lokálne zdroje vody.

## Priemerná spotreba vody



Poznámka: Rôzne zdroje a štatistické údaje uvádzajú, že trend spotreby vody na Slovensku klesá. Kým v roku 1990 to bolo zhruba 200 litrov na osobu a deň, v minulom roku sa pohybovala na úrovni 77 litrov na osobu a deň. Pritom hygienické minimum je stanovené na 70 litrov na osobu a deň. (Tento údaj sa týka domácností, iné benchmarkové údaje neexistujú.)

## Biodiverzita

Naše podnikateľské aktivity sa uskutočňujú v mestách a zaľudnených lokalitách, 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 nespoločujeme 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 prostredníctvom Nadácie VÚB poskytujeme mimovládny organizáciám granty na projekty ochrany prírodného bohatstva Slovenska.

Projekty financované v roku 2008, ktoré prispievajú k zmierneniu nepriaznivých dosahov na životné prostredie

- Čistička odpadových vôd (spolu financované zo zdrojov EÚ) – úver vo výške 29,04 mil. eur (SKK 875 MM).
- Projekt na revitalizáciu lesného parku (postrek proti škodcom) – úver vo výške 99,58 mil. eur (SKK 300 MM).
- Modernizácia rotačnej pece na výrobu cementu, ktorá znižuje emisie CO<sub>2</sub> – úver vo výške 79,66 mil. eur (SKK 240 MM).
- Projekt na výrobu biodieselu – úver vo výške 69,70 mil. eur (SKK 210 MM).
- Nadácia na záchranu koní 155,68-tis. eur (SKK 4,69 MM).

Emisie CO<sub>2</sub>

Keďže sme finančná, a nie priemyselná inštitúcia, neprodukuje výrazné 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 nemerame ani na túto činnosť nezamestnávame samostatných špecialistov.

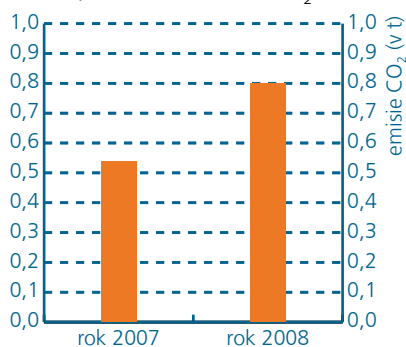
Údaj, ktorý nižšie uvádzame, eviduje (vypočítava) náš externý dodávateľ, ktorý nám poskytuje komplexné služby v starostlivosti o životné prostredie. Tento dodávateľ bol vybraný so zreteľom na jeho dlhodobé skúsenosti v environmentálnej oblasti. Jeho zamestnanci majú za sebou veľké množstvo odborných 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:

- zhodnocovanie a zneškodňovanie nebezpečných odpadov mobilným zariadením, dekontaminačnými procesmi,
- odber, zneškodnenie a zhodnotenie ostatných odpadov vrátane stavebných,
- odber, zhodnotenie a zneškodnenie nebezpečných odpadov v rozsahu produkcie pôvodcu a držiteľa odpadov,
- vypracovanie ekologických auditov – porovnanie činnosti prevádzky so súčasne platnými právnymi predpismi v oblasti starostlivosti o životné prostredie,
- vypracovanie zámerov a správ – posudzovanie vplyvov na životné prostredie (EIA),

- investičnú činnosť v projektoch životného prostredia,
- iné činnosti relevantné s činnosťami v starostlivosti o životné prostredie podľa požiadaviek objednávateľa.

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 CO<sub>2</sub> z plynových kotlov oproti roku 2007 stúpla:

Ročná produkcia emisií CO<sub>2</sub>



Emisie CO<sub>2</sub>, ktoré produkujeme, sú iba z našich zdrojov znečistenia (plynové kotly malého a stredného výkonu) a automobilov. Každoročne sa vypracúvajú hlásenia pre miestne úrady životného prostredia, ktoré potom za daný rok vyrubujú príslušný poplatok. V spolupráci s našim externým dodávateľom pripravujeme energetické audity a odporúčania vyplývajúce z nich realizujeme. Týkajú sa najmä týchto oblastí:

- rekonštrukcia kotolní a inštalovanie nových a efektívnejších kotlov,
- inštalovanie regulátorov komínových ťahov, ktoré zlepšujú termodynamické vlastnosti kotlov, čo spôsobuje efektívnejšie spaľovanie plynu,
- zatepľovanie 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.

#### Emisie látok poškodzujúcich ozónovú vrstvu s uvedením ich hmotnosti

Niektoré naše klimatizačné zariadenia fungujú na 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 2008 sledovaný. Z rovnakého dôvodu neuvádzame NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> a ďalšie významné emisie do ovzdušia.

## Odpady

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 zabezpečujú firmy Johnson Controls International, s.r.o., a Zberné suroviny, a.s. Triediť odpad je povinnosťou všetkých zamestnancov VÚB banky. Vo všetkých našich priestoroch a v pobočkách po celom Slovensku sa nachádzajú odpadkové koše a kontajnery na separovaný odpad.

Štandardom je triedenie odpadu na:

- papierový (lepenka),
- bežný komunálny,
- plastový,
- nebezpečný.

Nebezpečný odpad kategorizujeme nasledovne a v roku 2008 sme ho vyprodukovali a zlikvidovali v množstve:

■ obaly obsahujúce zvyšky NL	0,890 t
■ tonery do tlačiarne	0,020 t
■ klimatizácie	0,420 t
■ vyradené žiarivky	0,217 t
■ iné zariadenia	0,120 t
■ kaly z odlučovačov oleja z vody	7,000 t
■ logá	0,998 t

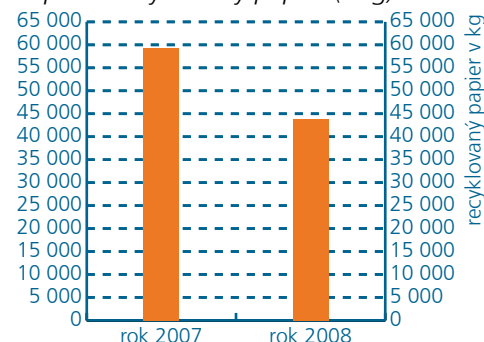
#### Iné:

■ Obaly z plastov (kreditné karty)	2,7 t
■ Objemný odpad	0,94 t
■ Recyklovaný papier za rok 2008 predstavuje	43 929 t

(Pozn.: Číslo udáva množstvo papierového odpadu, ktorý bol v banke použitý a následne zrecyklovaný.)

Nebezpečný odpad	rok 2007	rok 2008
obaly obsahujúce zvyšky NL (uloženie do zeme na skládku odpadu)	390 kg	890 kg
tonery do tlačiarne (recyklácia alebo spätné získavanie organických látok)	169 kg	20 kg
vyradené žiarivky (recyklácia alebo spätné získavanie kovov/iných anorganických materiálov)	130 kg	217 kg

Odpad – recyklovaný papier (v kg)



(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) v roku 2008:

■ náklady na likvidáciu papierového odpadu	4 450,05 eura (134 062,13 Sk) bez DPH
■ externé služby súvisiace s environmentálnym manažmentom	13 902,61 eura (418 830 Sk) bez DPH

Za rok 2008 neevidujeme žiadnu väčšiu kontamináciu prostredia v okolí našich objektov. Keďže nie sme výrobným podnikom, nespôsobili sme žiadne markantné znečistenie vody. Nie sme vlastníkom objektov, z ktorých by splašky odchádzali do prostredia a ohrozovali biodiverzitu vodných nádrží. Voda je vypúšťaná štandardne do kanalizačných systémov a ďalej spracovaná v čističkách odpadových vôd.

#### Iniciatívy na zníženie environmentálnych vplyvov produktov a služieb

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

- obchodovanie s divou zverou a 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. Nižšie uvádzame príklady rizikových činností a oblastí podnikania z hľadiska životného prostredia:

- 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. Žiadne naše služby, resp. produkty neovplyvňujú životné prostredie.

V roku 2008 nebola VÚB banke zo strany úradov udelená žiadna pokuta v súvislosti so životným prostredím.

### **Ciele na rok 2009**

- Pokračovať v opatreniach vedúcich k úsporám v spotrebe energií,
- Prehĺbovať osvetu a interné vzdelávanie zamestnancov v tejto oblasti,
- Nadalej používať recyklované výrobky (papier, tonery atď.),
- Znižovať produkovaný odpad, pokračovať v separácii odpadu.

## Komunita

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 vlastnej firemnej nadácie založenej v roku 2003 s cieľom pomoci komunite. VÚB banka svoje filantropické aktivity rozvíja systematicky a finančne podporuje svoju nadáciu rôznymi spôsobmi:

- **venovaním 2 % z daní z príjmov** – v roku 2008 to bola suma **592 079,90 eura** (17 836 999 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. Všetky aktivity Nadácie VÚB v roku 2008 sú podrobne prezentované vo výročnej správe Nadácie VÚB zverejnenej na stránke [www.nadaciavub.sk](http://www.nadaciavub.sk).

### Manažérsky prístup

Naše investície do komunity delíme podľa typu na pomoc:

- finančnú,
- nefinančnú,
- inú, resp. kombinovanú.

Finančnú pomoc predstavuje:

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

Nefinančnú pomoc realizujeme ako:

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

Pod pojmom inú, kombinovaný druh pomoci rozumieme:

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

### 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 vymedziť oblasti podpory, definovať princípy pomoci (VÚB banka má vytvorenú sponzorskú politiku), nastaviť jasné pravidlá a vytvoriť schvalovací, 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
  - onkologických pacientov,
  - znevýhodnené skupiny,
  - chránené dielne,
  - náhradné rodiny.

Do aktivít týkajúcich sa pomoci komunite sú zapojené tieto odbory:

- Spoločenská zodpovednosť,
- Korporátna a marketingová komunikácia,
- Ľudské zdroje,
- IT,
- Prevádzkové služby.

Je dôležité vedieť, či bola naša pomoc účinná, efektívna a rovnomerne regionálne rozdelená. Preto je ne-smierne dôležitou zložkou meranie, ktoré realizujeme podľa:

- medzinárodnej metodiky Štandard komunitné investovanie, za uplatnenie ktorej sme v roku 2008 už po tretíkrát získali certifikát. Metodika vznikla vo Veľkej Británii, kde je známa pod názvom London Benchmarking Group;
- interných smerníc skupiny Intesa Sanpaolo.

### Firemné darcovstvo

VÚB banka podporuje projekty v identických oblastiach, na ktoré sa zameriava aj Nadácia VÚB s cieľom dosiahnutia synergického efektu. Ide o oblasti vzdelávania, kultúry a charity. V roku 2008 VÚB banka podporila **40 subjektov** sponzorskými darmi vo výške **138 385,45 eura** (4 169 000 Sk), pričom najviac prostriedkov smerovalo do projektov v oblasti kultúry, umenia a charity.

Najvýznamnejším kultúrnym podujatím, ktoré sme v minulom roku podporili, bol mesiac talianskej kultúry Dolce vitaj. Festival predstavil talianske umenie od tanca cez hudbu, divadlo až po kinematografiu. Konal sa v rôznych slovenských mestách (Bratislava, Nitra, Trenčianske Teplice, Zvolen, Banská Bystrica a Košice) a jeho cieľom bolo prispieť k lepšiemu spoznaniu Talianska, jeho kultúry a tradícií. Slovenských divákov zaujali komédie Carla Goldoniho na Zvolenskom zámku, výtvarné diela Umberta Mastroianniho, opery Giacoma Pucciniho alebo fotografická výstava Toskánske záhrady. VÚB banka podporila aj niekoľko ekonomických konferencií a podujatí s témou eura, rovnako aj festival o trvalo udržateľnom rozvoji Ekotopfilm.

#### Firemné darcovstvo

Počet podporených subjektov	rok 2007	63
	rok 2008	40
Celková výška sponzorských darov	rok 2007	vyše 298-tis. eur (vyše 9 mil. Sk)
	rok 2008	vyše 133-tis. eur (vyše 4 mil. Sk)

### Nefinančné dary a pomoc

VÚB banka darovala v roku 2008 vyradených **60 IT zariadení** žiadateľom, medzi ktorých patrili predovšetkým nemocnice, zdravotnícke zariadenia, neziskové organizácie a školy. Tieto vyradené počítače sú stále prevádzkyschopné, preto ich banka venuje žiadateľom, ktorí ich ďalej využívajú. Okrem toho 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 vysokých škôl, ktorým poskytujú:

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

### Spolupráca s neziskovým sektorom a chránenými dielňami

VÚB banka dlhodobo spolupracuje s neziskovou organizáciou **Dobry Anjel**, pre ktorú vydala unikátne charitatívne platobné karty. Pomáhajú riešiť financovanie humanitárneho systému na pomoc onkologickým pacientom a rodinám s ťažko chorými deťmi. Charitatívna platobná karta je inovatívna svojou podstatou, vyzýva ľudí na čo najčastejšie používanie s vedomím, že sú dobrými anjelmi a 1 % z uskutočnených platieb ide na konto neziskovej organizácie Dobry Anjel. Toto percento nedaruje majiteľ karty, ale v jeho mene VÚB banka. Ide teda o neštandardný spôsob matchingu bez prvotného vkladu klienta, ten pomáha iba svojou dobrou vôľou a ochotou pomôcť.

VÚB banka cielene podporuje aj fungovanie **chránených dielní** kúpou ich produktov a služieb. V roku 2008 sme od chránených dielní nakupovali tovary a služby v hodnote 61 566,26 eura (1 854 745 Sk) (viac v kapitole Dodávatelia).

### Zapojenie zamestnancov do života v komunite

VÚB banka je jednou zo zakladajúcich spoločností pracovnej skupiny **ENGAGE** v rámci združenia Business Leaders Forum. ENGAGE je medzinárodnou sieťou firiem, ktoré rozvíjajú rôzne formy zapájania svojich zamestnancov do dobrovoľníckych a verejnoprospešných aktivít. Najvýznamnejšou aktivitou na poli firemného dobrovoľníctva slovenskej skupiny ENGAGE boli podujatia Naša Bratislava a Naše Košice. Do obidvoch akcií sa zapojili dobrovoľníci z VÚB banky, spolu 28 ľudí. Pracovali pre komunitu v obidvoch mestách a pomáhali rôznym neziskovým organizáciám a školám. Naši zamestnanci (spolu 25 ľudí) sa tiež zúčastnili na výjazdovej brigáde do Banskej Štiavnice, kde pomáhali pri terénnych prácach v rámci **obnovy tamojšej barokovej Kalvárie**.

Ďalším zo spôsobov zapojenia zamestnancov VÚB do komunity bola aj motivácia k individuálnej filantropii. Tak ako každý rok sme uskutočnili internú kampaň pre zamestnancov prostredníctvom interných komunikačných kanálov (intranet, časopis) na tému darovania 2 % z daní fyzických osôb a individuálneho darovania. Mnohí zamestnanci majú aktivovanú charitatívnu platobnú kartu Dobry Anjel.

### Najvýznamnejšie komunitné projekty v roku 2008

#### *Nebojte sa eura*

VÚB banka v rámci vzdelávacích aktivít o eure, ktorými pomáhala svojim klientom a širokej verejnosti dobre sa pripraviť na príchod novej meny, uskutočnila v roku 2008 **eurokampaň pre rómske ženy** s názvom **NEBOJTE SA EURA!** Kampaň bola zameraná na ženy a dievčatá s rôznym stupňom dosiahnutého vzdelania. Mala celoslovenskú pôsobnosť s dôrazom na lokality, kde obyvatelia nemali dostatočný prístup k informačnej kampani o eure. Primárnym cieľom bolo vysvetliť informácie o eurokonverzii jednoduchým a atraktívnym spôsobom – formou neformálnych stretnutí a rozhovorov. Okrem toho účastníčky dostali aj rady a tipy, ako efektívne hospodáriť s peniazmi a viesť rodinný rozpočet. Sekundárnym cieľom kampane bolo prispieť k rozvoju zručností, vedomostí a sebarealizácie žien. Úvodnou aktivitou kampane bolo vyškolenie 10 rómskych aktivistiek šéfkou eurovýboru VÚB banky Ing. Elenou Kohútikovou, ktorá sa do kampane zapojila aj ako prednášajúca. Vyškolené euroexpertky v priebehu októbra až decembra 2008 v **40 obciach** a mestách v rôznych regiónoch Slovenska informovali rómske ženy o prichádzajúcom eure. Celá informačná kampaň bola podporená distribúciou letákov a dotazníkov v slovenskom, rómskom a maďarskom jazyku. Reakcie účastníčok prednášok potvrdili, že takéto ciele vzdelávanie bolo veľmi potrebné. Niektoré ženy boli mylne informované, že najlepšie je zameniť si koruny na eurá na ulici, kde im dajú lepší než konverzný kurz, alebo že ich dlhy budú po januári prerátané kurzom 1 : 1. Vďaka kampani účastníčky vedia, ako správne budú po novom roku prerátané ich dlhy a že peniaze je nutné zamieňať len v peňažných ústavoch.

#### *Výlety za umením*

Tento autorský projekt pripravila VÚB banka v nadväznosti na svoj program podpory kultúrneho dedičstva a výtvarného umenia, lásku ku ktorému by rada preniesla aj medzi deti. Projekt sa začal v roku 2008 a bude prebiehať každoročne vždy na jar. Spája sa v ňom vzdelávanie s umením – prináša deťom mož-

nosť navštíviť Slovenskú národnú galériu a dozvedieť sa viac o výtvarnom umení. Túto šancu dostali deti z mimobratislavských škôl, ktoré pre veľkú vzdialenosť alebo sociálnu situáciu inak nemohli hlavné mesto a Slovenskú národnú galériu navštíviť.

Deti vďaka Výletom za umením mali hradenú dopravu, vstup do Slovenskej národnej galérie v Bratislave a zaujímavú netradičnú prednášku na vybrané témy. Samotná návšteva galérie ničím nepripomínala nudnú prechádzku medzi exponátmi. Deti dostávali už pri vstupe do galérie vlastné vankúše, aby si pri jednotlivých obrazoch mohli posadať na zem. Mladí lektori s nimi diskutovali a vysvetľovali rôzne pohľady aj pozadie doby alebo autora diela. Zaujímavosťou projektu boli samotné témy prednášok, ktoré si deti mohli zvoliť podľa svojich záujmov:

- Čo má perie, všetko letí – *Metafora krídel v živote a v umení*
- Deti navždy deťmi – *Naši rovesníci v storočiach minulých*
- Au, to bolí! – *Kedy má človek starosti a ako ich prejavuje?*
- Miss krásy 1408! – *Ako sa mení náš ideál krásy?*
- Všetko zlato, čo sa blyští... – *Prepych na umeleckých dielach*
- Z rúčky do rúčky – *Ukáž mi, čo držiš, a ja ti poviem, kto si (atribúty v umení)*

Program bol veľmi úspešný, o čom svedčí aj veľký záujem škôl z celého Slovenska. Výlety prebiehali od marca do júna a celkovo sa na nich zúčastnilo 3 125 detí z 80 škôl. Z najväčšej diaľky prišli deti zo základnej školy v Hanušovciach nad Topľou. VÚB banka podporila realizáciu projektu sumou 56 429,66 eura (1,7 mil. Sk).

## Nadácia VÚB

Nadácia VÚB financovaná VÚB bankou prostredníctvom 2 % asignácie z dane z príjmu má za **päť rokov** svojej existencie za sebou niekoľko úspešných projektov:

- Ekologická iniciatíva Pomáhame Tatrám.
- Vznik nadačných programov zameraných na charitu, vzdelávanie a umenie.
- Nadácia sa angažuje pri záchrane kultúrneho dedičstva.
- Podpora súčasného výtvarného umenia – súťaže pre mladé umelecké talenty **Maľba** a **FOTO ROKA**.
- Pomoc znevýhodneným skupinám – chorým, ľuďom s postihnutím a náhradným rodinám.
- Nadácia podporuje európsky rozmer vzdelávania a vysoké školstvo.
- Nadácia financovala **viac ako 100 projektov**.
- Nadácia pridelila granty vo výške **viac ako 1,79 mil. eur** (54 miliónov Sk).

## Aktivity v roku 2008

V roku 2008 Nadácia VÚB prispela na rôzne verejnoprospešné projekty sumou vyše 547-tis. eur (16,5 mil. Sk). Nadačný program zameraný na charitu **pre Nádej** má pomerne široký záber a pomáha rôznym znevýhodneným skupinám vyrovnáť ich šance v živote. Podporuje rozvoj chránených pracovísk, chráneného bývania a financuje poskytovanie terapie pre postihnutých. Už niekoľko rokov Nadácia spolupracuje aj na projekte **Všetci sú doma**, ktorý podporuje náhradné rodiny a financuje ich vzdelávacie a voľnočasové aktivity. Významnou pomocou bola podpora zdravotníckych zariadení a organizácií, ktoré sa venujú onkologickým pacientom. Peniaze vo výške 66 387,84 eura (2 mil. Sk) na zakúpenie prístrojov a dovybavenie nemocničných oddelení putovali do Nadácie leukémie, Nadácie pre výskum rakoviny a Nemocnice Poprad. Dlhodobá záchrana kultúrneho dedičstva a vytváranie nových kultúrnych hodnôt sú cieľom programu **pre Umenie**. Kľúčové v roku 2008 bolo podpísanie desaťročného partnerstva s Kalvárskym fondom, s ktorým Nadácia spolupracuje pri **obnove národnej kultúrnej pamiatky banskoštiavnickej Kalvárie**. Ide o historicky najvyšší súkromný príspevok v hodnote 663 878,38 eura (20 miliónov Sk). Nadácia VÚB pokračovala aj v podpore mladého súčasného umenia, a to dvomi súťažami: **Maľba 2008** a **FOTO ROKA 2008**. Nadácia VÚB je jednou z mála slovenských nadácií, ktoré sa programovo venujú záchrane kultúrneho dedičstva. Financovala aj rôzne reštaurátorské práce v celkovej hodnote 162 650,20 eura (4,9 mil. Sk). Nadácia sa intenzívne venuje aj oblasti vzdelávania – nadačný program **pre Vzdelanie**. Podporuje najmä vysoké školy ekonomického a technického zamerania, ktoré sa venujú zvyšovaniu úrovne vzdelávania a pripravujú pre študentov VŠ výnimočné a invenčné projekty. V roku 2008 ich podporila sumou 68 711,41 Sk (2,07 mil. Sk).

### *Záchrana kultúrneho dedičstva*

Cieľom nadačného programu **pre Umenie** je záchrana kultúrneho dedičstva, podpora nových umeleckých talentov a tvorba kultúrnych hodnôt. Rozhodli sme sa pre túto víziu najmä z dôvodu, že na Slovensku nie je veľa nadácií, ktoré by sa tejto oblasti venovali. Aktivity Nadácie VÚB zamerané na **kultúrne dedičstvo a budúcnosť výtvarného umenia** vychádzajú z tradície zveľadovania umelecko-historického dedičstva krajiny, ktorá je vlastná aj talianskemu majiteľovi VÚB banky, bankovej skupine Intesa Sanpaolo. Pri identifikácii a výbere pamiatok, ktoré potrebujú pomoc, spolupracujeme s lokálnymi partnermi a odborníkmi. Naším cieľom je okrem rekonštrukcií aj šírenie povedomia o bohatstve našej krajiny a zároveň zraniteľnosti nášho národného dedičstva. Nadácia VÚB prispela v roku 2008 na záchranu kultúrneho dedičstva sumou vyše **162,65-tis. eur** (4,9 mil. Sk), ktorá smerovala na realizáciu projektov v rôznych kútoch Slovenska:

- rekonštrukcia dreveného kostolíka vo východoslovenskej obci Potoky,
- reštaurovanie súboru historických glóbusov v Lyceálnej knižnici,
- reštaurovanie vzácných obrazových zbierok v Múzeu vo Svätom Antone a v Stredoslovenskom múzeu.

Nadácia VÚB má záujem, aby sa pozornosť venovala aj pamiatkovým objektom regionálneho významu, ktorých záchrana je rovnako dôležitá ako obnova národných kultúrnych pamiatok. Na tento účel je vytvorený jedinečný grantový program **Poklady môjho srdca**, v ktorom je možné získať prostriedky na záchranu objektov kultúrneho a prírodného dedičstva v rôznych regiónoch Slovenska. Vďaka podpore z tohto programu sa podarilo zachrániť okrem iných aj tieto slovenské poklady: hrad Čabrad, gotická veža v Sade Janka Kráľa, Kostolík sv. Kataríny, zvonica v obci Klokoč a iné. V druhom roku existencie programu Nadácia VÚB podporila 7 projektov sumou 38 504,95 eura (1,16 mil. Sk).

### *Obnova banskoštiavnickej Kalvárie*

Nadácia VÚB a združenie Kalvársky fond dňa 3. 4. 2008 v Bratislave podpísali desaťročnú zmluvu o spolupráci a finančnej podpore projektu záchrany banskoštiavnickej Kalvárie. Počas tohto obdobia Nadácia poskytne fondu 663 878,38 eura (20 miliónov Sk), čo je historicky najväčší súkromný príspevok na konkrétny projekt v oblasti kultúrneho dedičstva. Banskoštiavnická Kalvária, ktorá spadá pod ochranu UNESCO, je dlhodobo v dezolátnom stave a v roku 2007 sa dostala na zoznam 100 najviac ohrozených pamiatok sveta. Celkové náklady na jej rekonštrukciu sa odhadujú na vyše 3 mil. EUR. Bez príspevku Nadácie VÚB, ktorá sa stala generálnym partnerom Kalvárskeho fondu, by sa práce na záchrane Kalvárie nemohli rozbehnúť tempom nevyhnutným pre jej záchranu.

V roku 2008 Nadácia okrem tejto priamej finančnej podpory pridela vzdelávacie granty aj šiestim odborným tímom z vysokých škôl, ktoré riešia parciálne projekty a výskumy, napr. reštaurátorský, dendrologický prieskum alebo urbanisticko-architektonickú štúdiu. Vysoké školy a študenti tak využili svoj výskumný potenciál – zapojili sa do ojedinelého výskumu záchrany banskoštiavnickej Kalvárie a mohli implementovať teoretické poznatky v praxi. Vďaka aktivitám VÚB získal Kalvársky fond na obnovu ďalších vyše 150 000 EUR zo zahraničných aj z domácich zdrojov. Spolu s Nadáciou VÚB uskutočnil aj tlačovú konferenciu na podporu adopcie kaplniek. Počas leta 2008 sa do opráv zapojilo brigádnicky aj 25 dobrovoľníkov z VÚB.

Po tom, ako bola Kalvária v roku 2007 zaradená medzi 100 najviac ohrozených pamiatok sveta, vzniklo po 57-ročnej prestávke združenie Kalvársky fond. Rovnomenné združenie sa staralo o Kalváriu celých 200 rokov až do roku 1951, keď bolo znárodnené komunistickým režimom. Kalvársky fond združuje majiteľov nehnuteľností a odborné organizácie s cieľom vykonať komplexnú obnovu a následne zabezpečiť trvalú starostlivosť o tento unikátny komplex.

## **Podpora súčasného výtvarného umenia**

### *MALBA*

Po vzore svojej materskej banky sa VÚB angažuje aj ako podporovateľ umenia. V spolupráci s Nadáciou každoročne organizuje súťaž pre mladé výtvarné talenty pod názvom **Malba – Cena Nadácie VÚB za maliarske dielo pre mladých umelcov**. Takáto súťaž je v slovenskom prostredí jedinečná a za krátky čas svojej existencie si získala kredit u odborníkov a širokej verejnosti. V roku 2008 sa uskutočnil tretí ročník súťaže, do ktorého sa zapojil rekordný počet výtvarníkov, spolu 97. Diela finalistov súťaže boli vystavené v mesiacoch november a december vo výstavnej sieni Dvorana MK SR v Bratislave. Súťaž okrem priamej

finančnej podpory umelcov pomáha aj pri propagácii súčasného výtvarného umenia. Z marketingového rozpočtu banky boli financované okrem iného aj organizácia súťaže Maľba, katalóg k výstave finalistov súťaže a vytvorenie virtuálnej galérie na prezentáciu finalistov súťaže na [www.nadaciavub.sk](http://www.nadaciavub.sk).

Kedže cieľom súťaže je okrem iného predstaviť mladých umelcov širokej verejnosti, VÚB banka sa rozhodla dosiahnuť tento cieľ aj netradičným spôsobom. V roku 2008 banka vydala **novú edíciu platobných kariet s grafickým vizuálom**, na ktorých sa objavujú motívy z originálnych obrazov mladých výtvarníkov z prvých dvoch ročníkov súťaže.

#### *FOTO ROKA*

V roku 2008 Nadácia VÚB vyhlásila novú fotografickú súťaž **Foto roka 2008 – Cena Nadácie VÚB pre mladých fotografov**. Jej cieľom je podporiť tvorbu mladých fotografov a vyhľadávať talenty v odbore fotografia. Hlavné ceny v dvoch kategóriách – profesionálni a amatérski fotografi – budú pridelené každoročne autorom vo veku od 20 do 35 rokov za konkrétne diela prihlásené do súťaže samotným autorom.

#### *Bezpečná cesta do školy*

Tento dlhoročný autorský 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. Po Bratislave, Košiciach a Prešove sa projekt presunul v roku 2008 na stredné Slovensko do Banskej Bystrice a Popradu, čím sa ukončilo celoplošné pokrytie Slovenska. Nadácia VÚB ho realizovala v spolupráci s miestnymi samosprávami. Na križovatkách bolo osadené nadštandardné dopravné značenie a v prvých týždňoch školského roku 2008/2009 bola zabezpečená prítomnosť policajných hliadok, aby sa deti dostali do školy bezpečne. Projekt bol podporený sumou 23 235,74 eura (700 000 Sk).

#### *Zamestnanecké granty*

V snahe zapojiť zamestnancov VÚB do aktivít prospešných pre komunitu a podporovať ich dobrovoľníctvo Nadácia VÚB vytvorila dva zamestnanecké grantové programy. V prvom type programu **Poklady môjho srdca** môžu zamestnanci získať finančnú podporu na záchranu objektov kultúrneho a prírodného dedičstva. Cieľom projektov je rekonštrukcia drobných kultúrnych a prírodných pamiatok regionálneho významu, reštaurovanie drobných umeleckých objektov/artefaktov, obnova turistického chodníka, parku a pod. Projekty zamestnanci podávajú v spolupráci s neziskovým sektorom a so samosprávami. V druhom type zamestnaneckého programu môžu zamestnanci podávať projekty **vzdelávacieho a charitatívneho charakteru**. Podmienkou pridelenia grantu je aktívna účasť zamestnanca na realizácii projektu formou dobrovoľníctva. Projekty zamestnanci podávajú v spolupráci s mimovládnyimi organizáciami, so školami alebo s 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. Naši pracovníci v roku 2008 prihlásili spolu 87 projektov a získali podporu v hodnote 55 433,84 eura (1,67 mil. Sk). V hodnotiacich komisiách sú okrem odborníkov z daných oblastí zastúpení aj zamestnanci banky.

#### **Ciele na rok 2009:**

- realizovať komunitné projekty súvisiace s core biznis banky,
- implementovať projekty vychádzajúce zo strategického spojenia VÚB banky a Nadácie VÚB,
- pokračovať v podpore mladého umenia,
- podporovať charitatívne a dobrovoľnícke aktivity zamestnancov.



# Prílohy

## Tabuľka indikátorov Global Reporting Initiative

Zverejnenie profilu			
Opis	GRI	Úplnosť informácie	Strana
<b>Stratégia a analýza</b>			
Vyhlasenie najvyššieho manažéra organizácie	1.1	√	3
Popis kľúčových vplyvov, rizík a príležitostí	1.2	√	3
<b>Profil organizácie</b>			
Názov organizácie	2.1	√	88
Najdôležitejšie druhy tovaru, produktov a/alebo služieb	2.2	√	10
Riadiaca štruktúra organizácie vrátane hlavných divízií, prevádzok, dcérskych spoločností a konzorcíí.	2.3	√	12 – 13
Sídlo vedenia organizácie	2.4	√	88
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	√	10
Druh vlastníctva a právna forma	2.6	√	12
Trhy (vrátane geografickej špecifikácie, zásobované sektory a typy zákazníkov/ užívateľov).	2.7	√	11
Veľkosť reportujúcej organizácie	2.8	√	11
Signifikantné zmeny počas reportovaného obdobia v oblasti veľkosti, štruktúry a vlastníctva.	2.9	√	12
Ocenenia získané v reportovanom období.	2.10	√	14
<b>Parametre správy</b>			
Reportované obdobie	3.1	√	5
Dátum vydania poslednej správy	3.2	√	5
Cyklus reportovania	3.3	√	7
Kontaktná osoba pre prípadné otázky	3.4	√	5
Proces definovania obsahu správy vrátane určenia relevantnosti; určenia prioritných tém správy a identifikovanie zainteresovaných subjektov, ktorí by mali používať správu.	3.5	√	5 – 7
Rozsah správy (napr. krajiny, divízie, dcérske spoločnosti, prenajaté zariadenia, konzorcíí, dodávateľia).	3.6	√	5
Stanovte akékoľvek špecifické obmedzenia obsahu a rozsahu správy.	3.7	√	nie je relevantné
Podklady na reportovanie o konzorcíách, dcérskych spoločnostiach, prenajatých zariadeniach, outsourcovaných činnostiach a ďalších subjektoch, ktoré významne ovplyvňujú porovnanie jednotlivých období a/alebo medzi organizáciami.	3.8	√	nie je relevantné
Techniky hodnotenia údajov a základov pre výpočty	3.9	√	6

<b>Zverejnenie profilu</b>			
<b>Opis</b>	<b>GRI</b>	<b>Úplnosť informácie</b>	<b>Strana</b>
Vysvetlenie vplyvu akejkoľvek zmeny informácie poskytnutej v predchádzajúcich správach a dôvody pre zmenu informácie	3.10	√	nie je relevantné
Signifikantné zmeny z predchádzajúceho reportovaného obdobia v rozsahu, vymedzení alebo metódach merania aplikovaných v tejto správe.	3.11	√	nie je relevantné
Tabuľka indikátorov a manažérskeho prístupu	3.12	√	85
Overovanie	3.13	√	5
<b>Riadenie, záväzky a spolupráca</b>			
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 – 20
Označte, či je predseda najvyššieho správneho orgánu zároveň výkonný riaditeľ.	4.2	√	19
Organizácie, ktoré majú jednotnú štruktúru riadiacich orgánov, uveďte počet členov najvyšších nezávislých riadiacich orgánov a/alebo počet členov bez výkonnej právomoci.	4.3	√	nie je relevantné
Mechanizmy poskytovania odporúčaní alebo názorov akcionármi a zamestnancami pre najvyššie riadiace orgány.	4.4	√	19, 24
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	√	19
Procesy určené pre najvyšší správny orgán, ktoré zabránia vzniku konfliktu záujmov.	4.6	√	19, 29
Proces na určenie kvalifikácie a odborných znalostí členov najvyššieho správneho orgánu, aby sa stratégia organizácie realizovala v súlade s ekonomickými, environmentálnymi a so sociálnymi témami.	4.7	√	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	√	9 – 10
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	√	18 – 19
Procesy vyhodnocovania vlastnej výkonnosti najvyššieho správneho orgánu, najmä s ohľadom na ekonomickú, environmentálnu a sociálnu výkonnosť.	4.10	√	20
Vysvetlenie, či organizácia aplikuje preventívny prístup alebo princíp a ako ho aplikuje.	4.11	√	nie je relevantné
Externe vypracované ekonomické, environmentálne a sociálne stanovy, princípy alebo iné iniciatívy, s ktorými organizácia súhlasí alebo sa k nim hlási.	4.12	√	27 – 31
Členstvo v asociáciách (napr. priemyselné asociácie) a/alebo v národných/medzinárodných organizáciách.	4.13	√	14
Zoznam skupín zainteresovaných subjektov spolupracujúcich s organizáciou.	4.14	√	24
Základy identifikácie a výberu zainteresovaných subjektov na spoluprácu.	4.15	√	24
Prístupy k spolupráci so zainteresovanými subjektmi vrátane frekvencie spolupráce podľa typu a podľa skupiny zainteresovaných subjektov.	4.16	√	24
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	√	24 – 26

<b>Zverejnenie manažérskeho prístupu</b>		
	Strana	Referencie
<b>Ekonomika</b>		
Ekonomická výkonnosť	11	Výročná správa 2008 www.vub.sk
Prítomnosť na trhu	52, 66	Výročná správa 2008 www.vub.sk
Nepriame ekonomické vplyvy	78	Výročná správa 2008 www.vub.sk
<b>Životné prostredie</b>		
Materiály	68	
Energia	68	
Voda	68	
Biodiverzita	68	
Emisie, splašky a odpady	68	
Produkty a služby	68	
Súlad s legislatívou	68	
Preprava	68	
<b>Spoločnosť</b>		
Pracovné postupy a podmienky		
Zamestnanie	52	
Vzťahy pracovníci/manažment	59	
Bezpečnosť a ochrana pri práci	58	
Školenia a vzdelávanie	57	
Diverzita a rovnosť príležitostí	58	
Ľudské práva		
Investičné a nákupné procesy	66	
Zákaz diskriminácie	30	
Sloboda združovania	59	
Detská práca	67	
Vynútená a povinná práca	67	
Práva pôvodných obyvateľov	nie je relevantné	
<b>Produktová zodpovednosť</b>		
Zdravie a bezpečnosť klientov	37	Etický kódex pre zavedenie eura Európska dohoda o predzmluvných informáciách Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa
Označovanie produktov a služieb	49	Etický kódex pre úvery na bývanie
Marketingová komunikácia	27, 49	Etický kódex reklamnej praxe
Súkromie zákazníka	28	
Súlad s legislatívou	27	
<b>Spoločnosť</b>		
Komunita	78	
Korupcia	31	
Verejná politika	nie je relevantné	
Protikonkurenčné správanie	27	
Súlad s legislatívou	27	

Zverejnenie indikátorov výkonnosti				
Aspekt	Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana
<b>Ekonomika</b>				
Ekonomická výkonnosť	<b>EC1.</b> 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	√	11 – 12
Prítomnosť na trhu	<b>EC6.</b> Politika, praktiky a pomer výdavkov u miestnych dodávateľov na významných miestach prevádzky.	X	√	65 – 66
Nepriame ekonomické vplyvy	<b>EC8.</b> Vývoj a vplyv investícií do infraštruktúry a služieb poskytnutých primárne pre verejný prospech prostredníctvom komerčných, neziskových alebo benefičných akcií.	X	√	78 – 85
<b>Životné prostredie</b>				
Materiály	<b>EN1.</b> Použité materiály s uvedením ich hmotnosti alebo objemu.	X	√	69
	<b>EN2.</b> Percento použitých recyklovaných vstupných materiálov.	X	√	70
Energia	<b>EN3.</b> Spotreba priamej energie s uvedením primárneho energetického zdroja.	X	√	70
	<b>EN4.</b> Spotreba nepriamej energie s uvedením primárneho energetického zdroja.	X	√	71
	<b>EN5.</b> Ušetrená energia v dôsledku zvýšenej úspory a zlepšenia efektivity.		√	71
Voda	<b>EN8.</b> Celkový objem odobratej vody s uvedením zdroja.	X	√	73
Biodiverzita	<b>EN11.</b> 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	√	74
	<b>EN12.</b> Popis významných vplyvov aktivít, produktov a služieb na biodiverzitu v chránených územiach a územiach mimo chránených území s vysokou biodiverzitou.	X	√	74
Emisie, splašky a odpady	<b>EN16.</b> Celkové priame a nepriame emisie skleníkových plynov s uvedením ich hmotnosti.	X	√	74 – 75
	<b>EN17.</b> Ďalšie relevantné nepriame emisie skleníkových plynov s uvedením ich hmotnosti.	X	√	75

Zverejnenie indikátorov výkonnosti				
Aspekt	Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana
	<b>EN19.</b> Emisie látok poškodzujúcich ozónovú vrstvu s uvedením ich hmotnosti.	X	√	75
	<b>EN20.</b> NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> a ďalšie významné emisie do ovzdušia s uvedením ich typu a hmotnosti.	X	√	75
	<b>EN22.</b> Celková hmotnosť odpadu s uvedením typu a metódy likvidácie.	X	√	75 – 76
	<b>EN23.</b> Celkový počet a rozsah významných kontaminácií.	X	√	76
Produkty a služby	<b>EN26.</b> Iniciatívy na zníženie environmentálnych vplyvov produktov a služieb, rozsah zníženia vplyvu.	X	√	76
Súlad s legislatívou	<b>EN28.</b> Peňažná hodnota závažných pokút a celkový počet nepeňažných pokút pre nedodržovanie zákonov a nariadení, ktoré sa týkajú životného prostredia.	X	√	77
Celkovo	<b>EN30.</b> Celkové výdavky a investície na environmentálnu ochranu podľa typu.		√	72
<b>Pracovné postupy a podmienky</b>				
Zamestnanie	<b>LA1.</b> Celková pracovná sila podľa typu zamestnania, pracovnej zmluvy a regiónu.	X	√	52
	<b>LA2.</b> Celkový počet a pomer fluktuácie zamestnancov podľa vekových skupín, pohlavia a regiónu.	X	častočne	54
	<b>LA3.</b> Benefity poskytované zamestnancom na plný pracovný úväzok, ktoré nie sú poskytované zamestnancom na dočasný alebo vedľajší úväzok podľa hlavných prevádzok.		√	56
Vzťahy pracovníci/manažment	<b>LA4.</b> Percento zamestnancov, ktorých sa týka kolektívna zmluva.	X	√	59
	<b>LA5.</b> Minimálny čas oznamovania týkajúci sa významných prevádzkových zmien vrátane toho, či je špecifikovaný v kolektívnej zmluve.	X	√	60
Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci	<b>LA6.</b> Percento celkovej pracovnej sily zastúpenej vo formálnom kolektívnom manažmente – komisie bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ktoré pomáhajú monitorovať a odporúčať programy týkajúce sa bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.		√	58

Zverejnenie indikátorov výkonnosti				
Aspekt	Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana
	<b>LA7.</b> Množstvo úrazov a chorôb z povolania, stratených a vynechaných dní a počet úmrtí ako následok vplyvu práce podľa regiónov.	X	√	59
	<b>LA8.</b> Vzdelávanie, školenia, poradenstvo, programy prevencie a kontroly rizika, týkajúce sa vážnych ochorení, ktoré sú vhodné pre pracovníkov, ich rodiny alebo členov komunity.	X	√	58
	<b>LA9.</b> Témy bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci obsiahnuté vo formálnych dohodách s odbormi.		√	58
Školenia a vzdelávanie	<b>LA10.</b> Priemerný počet hodín školení počas roka na jedného zamestnanca, podľa kategórie zamestnancov.	X	√	57
Diverzita a rovnosť príležitostí	<b>LA13.</b> Zloženie správnych orgánov a rozdelenie zamestnancov do kategórií podľa pohlavia, vekovej skupiny, zaradenia do minoritnej skupiny a ďalších indikátorov diverzity.	X	čistočne	58
<b>Ludské práva</b>				
Investičné a nákupné postupy	<b>HR2.</b> Percento dôležitých dodávateľov a kontraktorov, ktorí prešli kontrolou dodržiavania ľudských práv a realizované opatrenia.	X	√	67
Zákaz diskriminácie	<b>HR4.</b> Celkový počet prípadov diskriminácie a realizované opatrenia.	X	√	58
Detská práca	<b>HR6.</b> Identifikované činnosti, pri ktorých je výrazné riziko prípadov detskej práce a realizované opatrenia na podporu eliminácie detskej práce.	X	√	67
Vynútená a povinná práca	<b>HR7.</b> Identifikované činnosti, pri ktorých je výrazné riziko výskytu vynútenej alebo povinnej práce a realizované opatrenia na podporu eliminácie vynútenej alebo povinnej práce.	X	√	67
<b>Zodpovednosť za produkty</b>				
Označovanie produktov a služieb	<b>PR4.</b> Celkový počet prípadov, týkajúcich sa nedodržiavania predpisov a dobrovoľných záväzkov vzhľadom na informácie a označovanie produktov a služieb podľa typu výsledkov.		√	27

Zverejnenie indikátorov výkonnosti				
Aspekt	Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana
	<b>PR5.</b> Postupy týkajúce sa spokojnosti zákazníka vrátane výsledkov prieskumov, ktoré hodnotia spokojnosť zákazníka.		√	38 – 40
Marketingová komunikácia	<b>PR6.</b> Programy dodržiavania zákonov, štandardov a dobrovoľných záväzkov vo vzťahu k marketingovej komunikácii vrátane reklamy, podpory predaja a sponzorstva.	X	√	27
	<b>PR7.</b> Celkový počet prípadov týkajúcich sa nedodržiavania predpisov a dobrovoľných záväzkov vzhľadom na marketingovú komunikáciu vrátane reklamy, podpory predaja a sponzorstva podľa typu výsledkov.		√	30
Súlad s legislatívou	<b>PR9.</b> Peňažná hodnota závažných pokút za nedodržanie zákonov a nariadení týkajúcich sa obstarania a používania produktov a služieb.	X	√	27
<b>Spoločnosť</b>				
Komunita	<b>SO1.</b> 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	√	78
Korupcia	<b>SO3.</b> Percento zamestnancov školených o protikorupčnej politike a zásadách organizácie.	X	√	31
Protikonkurenčné správanie	<b>SO7.</b> Celkový počet súdnych žalôb v dôsledku protikonkurenčného a protitrustového správania, monopolných praktík a ich výsledky.		√	27
Súlad s legislatívou	<b>SO8.</b> Peňažná hodnota významných pokút a celkový počet nepeňažných pokút za nedodržiavanie zákonov a nariadení.	X	√	27

## Výrok externého overovateľa



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

### Stanovisko k Správe o zodpovednom podnikaní

#### Všeobecnej úverovej banky, a.s.

Správa o zodpovednom podnikaní vydaná Všeobecnou úverovou bankou, a.s. (VÚB banka) systematicky a detailne popisuje vplyv jej aktivít na ekonomickú, sociálnu aj environmentálnu oblasť s ohľadom na trvalo udržateľný rozvoj. Správu pripravila VÚB banka, ktorá v plnej miere zodpovedá za jej obsah. Úlohou overovateľa bolo overenie aplikačnej úrovne použitia smerníc Global Reporting Initiative (Smernice GRI).

Správa podľa nášho názoru v plnej miere pokrýva všetky časti požadované Smernicami GRI. VÚB banka touto správou spĺňa všetky podmienky aplikačnej úrovne B+.

VÚB banka kvalitatívne posúva reportovanie v oblasti zodpovedného podnikania na Slovensku, keď ako prvá s reportovaním podľa Smerníc GRI minulý rok začala a v roku 2009 pokračovala (za rok 2008). Takto pripravenú správu je možné jednoducho porovnať s predchádzajúcimi rokmi a taktiež s inými subjektmi s podobnou činnosťou. Za klad považujeme uvádzanie údajov v časových osiach, ktoré umožňujú jednoduché zhodnotenie pokroku banky v jednotlivých oblastiach. Správa je napísaná primeraným jazykom, ktorému môže porozumieť každý stakeholder (zainteresovaný subjekt) spoločnosti.

VÚB banka je taktiež členom skupiny firiem používajúcich medzinárodne uznávanú metodiku London Benchmarking Group Model, ktorý je na Slovensku známy pod názvom Štandard komunitné investovanie (ŠKI model). ŠKI model pomáha firmám zlepšiť manažment, meranie a reportovanie komunitných projektov. Údaje z merania VÚB banka použila v tejto správe. Vysoko taktiež oceňujeme včasný termín vydania správy.

Do budúcnosti VÚB banke odporúčame prehodnotiť množstvo údajov o nových produktoch, ktoré banka v správe popisuje, prípadne odkázať čitateľov na externé zdroje, ktoré im môžu poskytnúť viacero informácií.

V Bratislave dňa 31. marca 2009

Lenka Surotchak  
riaditeľka  
Nadácia Pontis

Michal Kišša  
hlavný overovateľ  
Nadácia Pontis



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

Externý overovateľ:  
Nadácia Pontis, Bratislava

Dizajn: Istropolitana Ogilvy

Dátum vydania správy je 31. marec 2009.