



VÚB BANKA



Správa o zodpovednom  
podnikaní za rok 2013

# OBSAH

## **Naším partnerom** 3

---

## **O tejto správe** 4

---

Metodológia reportovania

## **Profil a riadenie** 5

---

Vízia, misia, hodnoty

Profil spoločnosti

Ekonomické ukazovatele

Organizácia a riadenie

## **Naša zodpovednosť** 16

---

Prístup k zodpovednému podnikaniu

Dialóg s partnermi

Etika podnikania a manažment senzitívnych aspektov

## **Naši partneri** 23

---

Klienti

Zamestnanci

Akcionári

Dodávatelia

Životné prostredie

Komunita

## **Prílohy** 59

---

Tabuľka indikátorov Global Reporting Initiative

Výrok externého overovateľa

# Naším partnerom

## Vážení partneri,

ako jedna z najväčších bánk na Slovensku má VÚB banka špeciálne postavenie v spoločnosti – prinášame finančné riešenia pre rodiny a tiež zdroje pre rozvoj podnikania malých aj veľkých firiem, ktoré ľuďom dávajú prácu. Vieme preto, že náš prístup k podnikaniu musí byť zodpovedný. Naše úsilie v minulom roku mapuje táto správa o zodpovednom podnikaní. Vydávame ju spolu s finančnou výročnou správou, aby naši partneri videli nielen výsledky podnikateľskej činnosti v číslach, ale aj spôsob, akým sme ich dosiahli.

## Čo priniesol rok 2013

Klienti čoraz viac využívajú bankové služby v digitálnej forme. Na zvýšenie ich komfortu sme vlni priniesli úplne nový internet banking vrátane jeho mobilnej verzie. Klienti tak dostali moderný a bezpečný systém obsluhy a predaja. Minulý rok znamenal pre nás aj starostlivú prípravu na zavedenie jednotného systému platieb v eurách SEPA, ktorý zrušil hranice medzi krajinami pre uskutočňovanie bezhotovostných platieb. Projekt SEPA je významným krokom na ceste k užšej európskej integrácii a pripravovali sme sa naň spolu s našimi klientmi najmä z radov firiem, pre ktorých sme uskutočnili sériu vzdelávacích seminárov. Spolu s Európskou bankou pre obnovu a rozvoj sme podporovali rozvoj energetickej efektívnosti a obnoviteľných zdrojov energie slovenských miest a obcí. Už druhý rok po sebe získala VÚB banka ocenenie od prestížneho finančného časopisu Global Finance, ktorý ju zaradil medzi najbezpečnejšie banky v strednej a východnej Európe. Je dôkazom toho, že naši klienti nám môžu dôverovať. Významným je pre nás titul Najlepšia banka na Slovensku od magazínu EMEA Finance. Uspeli sme v súťaži Zlatá minca, kde sme získali až osem ocenení za naše produkty, z toho tri najvyššie ocenenia za naše platobné karty – kreditné a debetné – a spotrebné úvery. Magazín Euromoney nás ocenil za služby privátneho bankovníctva. Ocenenie v tejto kategórii má pre nás zvláštny význam. Privátne bankovníctvo totiž nepotrebuje masívnu reklamu, noví klienti k nám prichádzajú na základe referencií iných spokojných klientov.

## Spokojnosť klientov na prvom mieste

V rámci kontinuálneho projektu *Počúvame vás na 100 %* zisťujeme, či sú klienti s bankovými službami spokojní. Informácie získané v tomto porovnávacom prieskume sú spracovávané podľa medzinárodného Európskeho indexu spokojnosti klientov. Od začiatkov prieskumu pravidelne obsadzujeme popredné miesta v konkurencii ostatných bánk, rok 2013 nám priniesol druhú priečku. Teší nás tiež klesajúci trend v počte vznesených podnetov od klientov, ako aj to, že sme opäť znížili priemerný čas ich riešenia. Spokojnosť našich klientov je pre nás zároveň záväzkom udržať kvalitu služieb a nepoľaviť z nášho nasadenia.

## Opatrenia pre zamestnancov

Naša banka patrí k firmám s výrazným zastúpením žien medzi zamestnancami – až 74 %. S odstupom dvoch rokov sme pokračovali v špeciálnom prieskume zameranom len na ženy a otázky spojené so zvládaním kariéry a rodinného života, zastúpením žien pri rozhodovaní, kariérnym rozvojom a ďalšie. Prieskum tiež skúmal spokojnosť s opatreniami pre ženy, ktoré vyplývajú z predchádzajúceho prieskumu uskutočneného v roku 2011. S výsledkami budeme ďalej pracovať aj v tomto roku a pripravujeme ďalšie kroky, ktoré pomôžu ženám lepšie nachádzať rovnováhu medzi pracovným a osobným životom.



## Sme aktívnou súčasťou komunit

Prostredníctvom Nadácie VÚB sme súčasťou komunity už 10 rokov. Taký dlhý čas sa venujeme podpore projektov, či už ide o pomoc znevýhodneným, rozvoj vzdelávania či záchranu kultúrneho dedičstva. Pri príležitosti svojich okrúhlych narodenín nadácia venovala jeden zo svojich najštedrejších darov a oceniла prácu ľudí, ktorí menia životy iných a realizujú užitočné projekty. Desiate výročie sme oslávili finančnou podporou desiatich zmysluplných projektov a výnimočných organizácií. Sme hrdí na to, že viacerí naši zamestnanci vyznávajú rovnaké hodnoty a názory ako VÚB banka a sami sa zapájajú do pomoci komunite ako dobrovoľníci. Vlni sme ich za to prvýkrát ocenili cenou Skrytý hrdina. Išlo o morálne ohodnotenie ich ochoty nezištne pomáhať. Zároveň získali laureáti ocenenia aj grant pre organizáciu, v ktorej sa angažujú ako dobrovoľníci.

## Plány na rok 2014

Naše smerovanie ostáva rovnaké: chceme byť najlepšou bankou na Slovensku vo vnímaní našich klientov. Tomuto sme prispôsobili aj naše strategické smerovanie banky, postavené na troch pilieroch. V prvom sa zameriame na klienta a klientsky servis vrátane vytvárania dlhodobého vzťahu, v druhom na efektívne využívanie kapitálu a zdrojov. Tým posledným, tretím, bude zdravý manažment rizík, pretože zdroje by nám mali prinášať udržateľné výnosy nielen počas jedného roka, ale dlhodobo.

V Bratislave 2. apríla 2014

**Alexander Resch**  
predseda predstavenstva a generálny riaditeľ  
Všeobecná úverová banka, a.s.

# O tejto správe

VÚB banka vydáva v poradí siedmu výročnú správu o zodpovednom podnikaní zostavenú podľa verzie G3 medzinárodných smerníc Global Reporting Initiative (ďalej GRI). Správa informuje o výkonnosti VÚB v oblasti ekonomickej, sociálnej a environmentálnej. Predkladaná správa obsahuje kvalitatívne dáta za kalendárny a súčasne finančný rok 2013. Sú porovnateľné s predchádzajúcimi finančnými obdobiami. Správa je rovnako ako minulý rok distribuovaná partnerom VÚB spolu s finančnou výročnou správou. Je zverejnená na <http://www.vub.sk/o-banke/hodnoty-principy/spolocenska-zodpovednost/>. V záujme šetrenia prírodných zdrojov správu vydávame len v elektronickej verzii. Reakcie a otázky je možné zaslať na adresu [csr@vub.sk](mailto:csr@vub.sk).

## Prehľad vydaných správ o zodpovednom podnikaní

	Dátum vydania	Úroveň reportovania podľa GRI
Správa za rok 2013	2. 4. 2014	B+, auditovaná
Správa za rok 2012	2. 4. 2013	B+, auditovaná
Správa za rok 2011	2. 4. 2012	B+, auditovaná
Správa za rok 2010	31. 3. 2011	B+, auditovaná
Správa za rok 2009	31. 3. 2010	B+, auditovaná
Správa za rok 2008	31. 3. 2009	B+, auditovaná
Správa za rok 2007	20. 8. 2008	B+, auditovaná

## Metodológia reportovania

### Štruktúra a obsah

Správa je rozdelená na viacero kapitol, ktoré mapujú 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.

Druhú časť správy tvoria kapitoly venované jednotlivým kategóriám partnerov, teda tým subjektom, ktoré sú významne ovplyvnené činnosťou VÚB banky a ku ktorým počítujeme 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 vzhľadom na ciele, ktoré si stanovila v rámci obchodného plánu. Údaje boli zozbierané a spracované členmi pracovnej skupiny VÚB pre zodpovedné podnikanie a štábnym útvarom Spoločenská zodpovednosť. Správa dokumentuje výlučne aktivity VÚB banky, činnosť dcérskych spoločností nie je do správy zahrnutá. Jedinou čiastočnou výnimkou je oblasť zodpovednosti za komunitu, kde dochádza k prelinaniu 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. Reportovaný je profil, manažérsky prístup a 48 indikátorov. V prílohe je formou prehľadnej tabuľky pripojený zoznam reportovaných indikátorov a manažérsky prístup pre každú kategóriu indikátorov. Súlad so smernicami GRI bol overený externým overovateľom Nadáciou Pontis, ktorá je partnerskou organizáciou GRI v SR. Výrok overovateľa je uvedený v prílohe k tejto správe. Overovateľ sa nezaoberal verifikáciou kvantitatívnych a kvalitatívnych dát uvedených v správe.

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

Správa externé overená

# Profil a riadenie

## Vízia

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

## Misia

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

## Hodnoty

Naším klientom poskytujeme bankové a finančné služby na vysokej úrovni. Zároveň našimi službami vytvárame a aktivujeme nástroje na rozvoj ekonomického systému Slovenska. Naším cieľom je vybudovať vzťah klientov a akcionárov založený na dôvere a spokojnosti, spolupatričnosti zamestnancov a na blízkosti ku skutočným potrebám celej spoločnosti. Preto sú súčasťou firemnej kultúry a etického kódexu VÚB hodnoty, ktoré nám pomáhajú byť úspešnými a dosahovať očakávané výsledky. Hodnoty usmerňujú naše konanie v situáciách, keď si musíme vybrať medzi niekoľkými cestami. Sú základom toho, aby sme boli úspešní vo svojej práci ako jednotlivci i ako banka. Sú zverejnené na stránke <http://www.vub.sk/o-banke/hodnoty-principy/>.

## Profil spoločnosti

### Kľúčové ukazovatele

<b>Ekonomické</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Pôžičky klientom v eurách	7,2 miliardy	7,1 miliardy	6,9 miliardy
Vklady klientov v eurách	7,8 miliardy	7,8 miliardy	7,5 miliardy
Základné imanie v mil. eur	430,82	430,82	430,82
Počet klientov	1 245 229	1 252 874	1 255 997
Počet obchodných miest	243	246	249
Percento lokálnych dodávateľov	92	92	92

### **Sociálne**

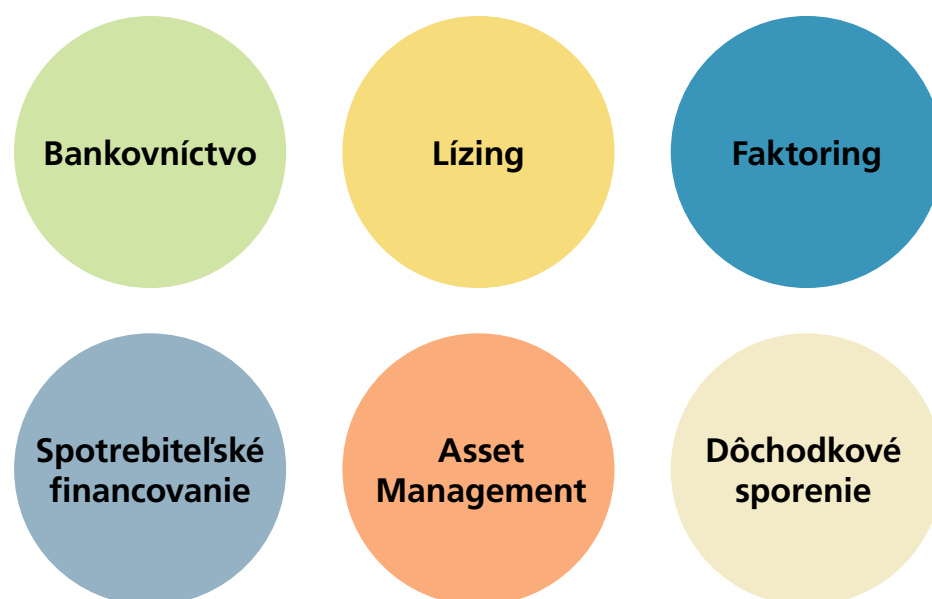
Počet zamestnancov	3 485	3 497	3 520
– z toho žien	2 576	2 565	2 606
– z toho so zdravotným postihnutím	35	36	26
Percento fluktuácie	13,6	13,7	12,2
Počet úrazov	2	7	6
Podpora neziskovým organizáciám (v tis. eur)	234	295	274

### **Environmentálne**

Spotreba energií na zamestnanca (kWh)	9 126	9 440	9 767
Spotreba papiera na zamestnanca (v kg za rok)	136	129	148
Spotreba vody na zamestnanca (v litroch za deň)	37	37	65

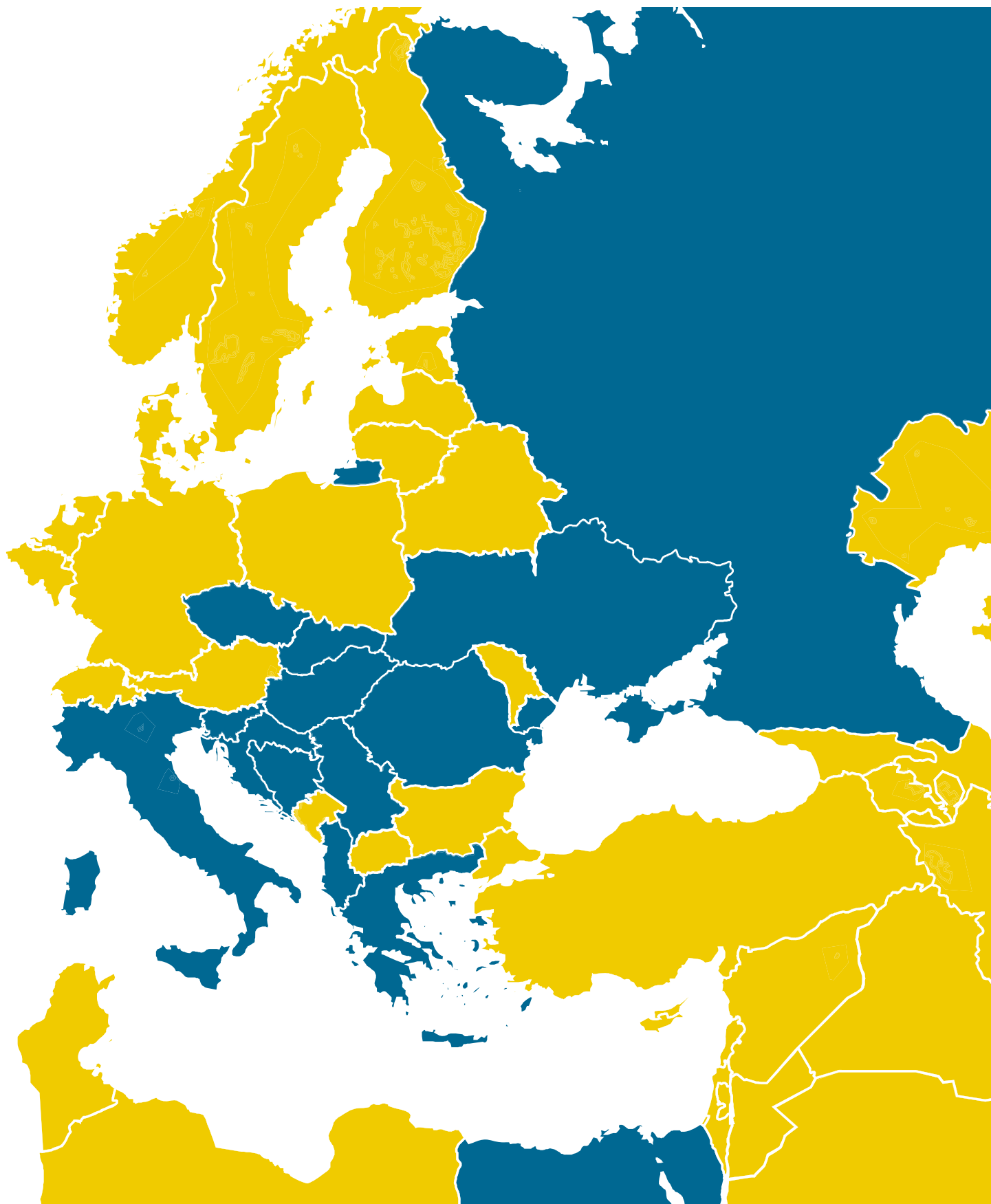
VÚB banka vznikla 1. 1. 1990 vyčlenením komerčných aktivít pre firemných klientov na území SR zo Štátnej banky československej. Je verejnou akciovou spoločnosťou a pôsobí na území Slovenskej a Českej republiky. Prelomom pre našu činnosť bol rok 2001, keď väčšinový podiel vo VÚB banke získala významná talianska banková skupina IntesaBci (dnes Intesa Sanpaolo). VÚB banka je v súčasnosti druhou najväčšou bankou na Slovensku. Spravuje vklady vo výške 7,8 miliardy eur a úvery vo výške 7,2 miliardy eur. Momentálne má banka vo svojom portfóliu viac ako 1,2 milióna klientov. Za posledné roky je jednou z najziskovejších bánk na Slovensku. Štruktúra akcionárov je uvedená v kapitole *Akcionári*.

Skupina VÚB poskytuje širokú škálu služieb



### O skupine Intesa Sanpaolo

Talianska banková skupina *Intesa Sanpaolo*, ktorá má sídla v Turíne a Miláne, je väčšinovým akcionárom VÚB banky s podielom 96,97 % na základnom imaní spoločnosti. Vznikla v januári 2007 fúziou významných talianskych bánk Banca Intesa a Sanpaolo IMI. Skupina má poprednú pozíciu v Taliansku a je jednou z vedúcich bánk poskytujúcich finančné produkty a služby domácnostiam aj firmám v Európe. Strategické obchodné zastúpenie má v regióne strednej a východnej Európy a v oblasti Stredozemného mora. Prostredníctvom dcérskych bánk pôsobí v Srbsku, kde sa radí na prvé miesto, ďalej v Albánsku, Chorvátsku a na Slovensku, kde kontroluje druhé najväčšie banky na trhu, v Maďarsku s treťou najväčšou bankou, piatou najväčšou bankou v Bosne a Hercegovine a Egypte a v Slovinsku, kde vlastní šiestu najvýznamnejšiu banku. Skupina má zastúpenie aj na Ukrajine, v Ruskej federácii a Rumunsku.



Prítomnosť Intesy Sanpaolo v regióne (označené modrou farbou).



## Ekonomické ukazovatele

Slovenská ekonomika si aj v roku 2013 pripísala pozitívny prírastok. Rast HDP bol síce oveľa miernejší ako v predchádzajúcich rokoch, menej ako jednopodpercentný, no v porovnaní s mínusovými hodnotami v eurozóne, ale aj v susednej Českej republike to bol relatívne slušný výsledok. Zároveň však treba povedať, že mierny rast si slovenská ekonomika pripísala opäť len vďaka dopytu zo zahraničia. Domáci dopyt pokračoval v poklese, čo znamenalo, že firmy orientované na lokálnu klientelu, ako aj domácnosti z pozitívneho rastu HDP neťažili. Práve naopak, investície a zisky nefinančných spoločností klesli a nezamestnanosť ďalej stúpala na najvyššiu úroveň od roku 2004. Na poli pracovného trhu priniesol čiastočnú úľavu aspoň záver roka,

keď sa nezamestnanosť stabilizovala a obavy zo straty zamestnania medzi ľuďmi klesli. Stabilizovať sa tak podarilo aj súkromnú spotrebu, čo bol po troch rokoch poklesu vítaný obrat.

Pozitívny obrat v dôvere spotrebiteľov sa odrazil na trhu spotrebiteľských úverov, ktorý medziročne vzrástol dvojcifernou mierou a bol najdynamickejším segmentom na trhu úverov vôbec. Darilo sa aj úverom na bývanie, a to aj vďaka refinančným úverom, ktoré získali na atraktivite z dôvodu zníženia úrokových sadzieb na historické minimá. Pokles pre klesajúci objem nových investícií naopak zaznamenali úvery domácim podnikom. Tie si svoje finančné prostriedky radšej nechali v bankách, ako by ich investovali do nadbytočných výrobných kapacít, výsledkom čoho bol nárast ich vkladov v bankách. Domácnosti na druhej strane svoje nové úspory v minulom roku radšej zverili do opatery správcovských spoločností, ktorých podielové fondy ponúkali atraktívnejšie zhodnotenie ako termínované vklady. Objem vkladov domácností v bankách tak v podstate stagnoval.

V tomto externom prostredí sa VÚB banke komerčne darilo najmä vďaka dcérskym spoločnostiam Consumer Finance Holding a VÚB Asset Management, ktoré pôsobia na rýchlo rastúcom trhu spotrebiteľského financovania a podielových fondov.

V roku 2013 si ďalej zlepšili svoje trhové podiely. VÚB banka ako taká na úverovom bankovom trhu zaznamenala o niečo nižšie podiely ako v predchádzajúcom roku pre definovaný rizikový apetít, ako aj revíziu obchodných modelov v niektorých segmentoch trhu. Opatrný prístup k riziku a vyvážená kvalita aktív sa naopak pozitívne odrazili v ukazovateľoch ziskovosti, v ktorej si VÚB banka oproti roku 2012 výrazne polepšila. Zároveň sa zlepšila aj v ukazovateľoch prevádzkovej efektivity.

## Trhové podiely

	k 31. 12. 2013	k 31. 12. 2012	k 31. 12. 2011
Aktíva spolu	18,6 %	18,6 %	19,0 %
Vklady klientov	17,6 %	17,8 %	18,0 %
Úvery klientom	18,3 %	19,1 %	18,9 %
Hypotekárne úvery	44,8 %	46,4 %	46,5 %
Pobočková sieť	19,4 %	19,9 %	20,6 %
Platobné karty	27,3 %	28,8 %	24,7 %
Bankomaty	22,1 %	22,6 %	23,3 %
EFT POS terminály	22,2 %	23,1 %	20,2 %

Kompletné hospodárske výsledky sú zverejnené vo výročnej správe VÚB za rok 2013 ([www.vub.sk/o-banke/profil-banky/vyrocné-spravy/](http://www.vub.sk/o-banke/profil-banky/vyrocné-spravy/)).

## Počet zamestnancov VÚB banky (vždy k 31. 12.)

2013	3 485
2012	3 497
2011	3 520

## Štruktúra zamestnancov k 31. 12. 2013

Členovia predstavenstva	8
Manažéri	519
Nemanažéri	2 966



## Dcérske spoločnosti s väčšinovým podielom VÚB, a.s.

### Consumer Finance Holding, a.s.

Sídlo spoločnosti: Hlavné nám. 12, 060 01 Kežmarok

Akcionári: VÚB, a.s.

Podiel VÚB, a.s., 100 %

Hlavný predmet činnosti: Poskytovanie nebankových úverov

### VÚB Leasing, a.s.

Sídlo spoločnosti: Mlynské nivy 1, 820 05 Bratislava

Akcionári: VÚB, a.s.

Podiel VÚB, a.s., 100 %

Hlavný predmet činnosti: Finančný a operatívny lízing

### VÚB Factoring, a.s.

Sídlo spoločnosti: Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava

Akcionári: VÚB, a.s.

Podiel VÚB, a.s., 100 %

Hlavný predmet činnosti: Faktoringové a forfaitingové obchody

### Recovery, a.s.

Sídlo spoločnosti: Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava

Akcionári: VÚB, a.s.

Podiel VÚB, a.s., 100 %

Hlavný predmet činnosti: Správa, vymáhanie a odkupovanie pohľadávok

V priebehu roka 2013 došlo k zmenám podielov v spoločnosti VÚB Asset Management, správ. spol., a.s., so sídlom Mlynské nivy 1, 820 04 Bratislava, čím VÚB, a.s., stratila väčšinový podiel v tejto spoločnosti. Vstupom nových akcionárov zo skupiny Intesa Sanpaolo do spoločnosti v apríli 2013 došlo k zvýšeniu základného imania spoločnosti z pôvodných 1 660 000 eur na 4 093 560 eur, a tým k zmenám majetkových podielov na základnom imaní spoločnosti. Majoritným akcionárom spoločnosti VÚB Asset Management sa stala spoločnosť Eurizon Capital SA s 50,1 % podielom, ktorá je 100 % dcérskou spo-

ločnosťou skupiny Intesa Sanpaolo. Podiel VÚB banky v spoločnosti sa znížil z pôvodných 100 % na 40,6 % a chorvátska PBZ (Privredna Banka Zagreb) má v spoločnosti 9,3 % podiel na základnom imaní.

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

Sídlo spoločnosti: Mlynské nivy 1, 820 04 Bratislava

Akcionári: Eurizon Capital SA, VÚB, a.s., Privredna Banka Zagreb

Podiel Eurizon Capital SA: 50,1 %

VÚB, a.s.: 40,6 %

Privredna Banka Zagreb: 9,3 %

Hlavný predmet činnosti: Kolektívne investovanie, správa a riadenie portfólia

### Obchodná sieť

Obchodná sieť VÚB, ktorá slúži viac ako 1,25 milióna klientov, je druhá najväčšia na Slovensku. Vedenie VÚB sídli v Bratislave.



	2013	2012	2011
Retailové pobočky	200	203	206
Hypotekárne centrá	11	11	11
Firemné pobočky	32	32	32
Počet bankomatov	573	566	560

## Členstvo v organizáciách

VÚB banka bola v roku 2013 aktívnym členom niekoľkých asociácií a profesionálnych združení. Najdôležitejším profesionálnym združením je Slovenská banková asociácia, ktorá je kľúčovou asociáciou v slovenskom finančnom sektore a jedinou organizáciou zastupujúcou záujmy bánk pôsobiacich v SR. Ďalšími významnými organizáciami, ktorých členom bola VÚB banka, sú Talianska, Americká a Nemecká obchodná komora, Asociácia obchodníkov s cennými papiermi a Slovenská obchodná a priemyselná komora. Sme členom združenia Business Leaders Forum, ktoré spája lídrov v presadzovaní princípov zodpovedného podnikania na Slovensku.

## Ocenenia

### *Najbezpečnejšia banka strednej a východnej Európy*

Podľa prestížneho finančného magazínu Global Finance patrí VÚB banka k najbezpečnejším bankám v strednej a východnej Európe (World's Safest Banks in Central & Eastern Europe). VÚB banka sa v rebríčku desiatich najbezpečnejších bánk v strednej a východnej Európe umiestnila na šiestom mieste. Magazín pri hodnotení vychádzal z dlhodobých úverových ratingov (agentúr Moody's, Standard & Poor's a Fitch) a celkových objemov aktív. VÚB je jedinou slovenskou bankou, ktorá sa umiestnila medzi vybranými bankami tohto regiónu.

### *Najlepšia banka na Slovensku od EMEA Finance*

VÚB banka získala od magazínu EMEA Finance ocenenie Najlepšia banka na Slovensku. Magazín EMEA Finance každoročne udeľuje európskym bankám ocenenia EMEA Finance Europe Banking Awards. Ocenené banky dokázali v minulom roku prekonať konkurentov, zabezpečili návratnosť investícií akcionárom a svojim klientom pomohli rásť. Za najlepšiu banku na Slovensku (Best Bank in Slovak Republic) označil EMEA Finance už piatykrát v histórii VÚB banku.

### *Ocenenie Euromoney za najlepšie privátne bankovníctvo*

Ocenenie sme získali za najlepšie privátne bankovníctvo na Slovensku pre klientov s aktívami vo výške 0,5 – 1 mil. USD. Prestížny finančný magazín Euromoney hodnotil úroveň služieb pre klientov privátneho bankovníctva po celom svete už desaťkrát. Privátne bankovníctvo VÚB má niekoľkoročnú históriu a na trhu má veľmi silnú pozíciu.

### *Zlatá minca*

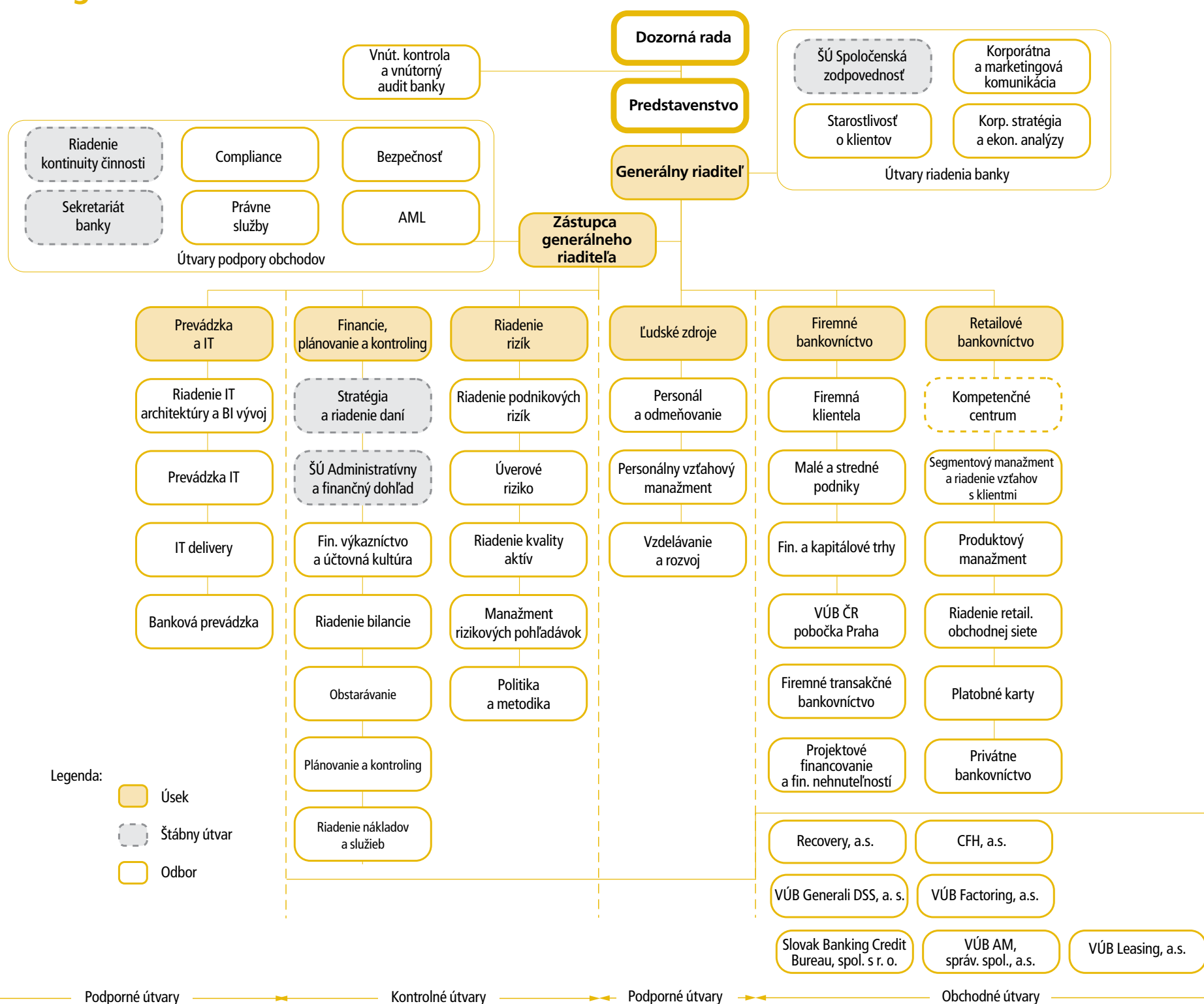
VÚB banka sa aj v roku 2013 stala najúspešnejšou bankou v súťaži Zlatá minca, v ktorej produkty finančných inštitúcií hodnotia odborníci z radov ekonomických novinárov, zástupcov maklérskych spoločností, vysokých škôl, výskumných spoločností a profesionálnych asociácií. V jedenástich kategóriách bankových produktov získala osem mincí. VÚB banka bodovala v kategóriách spotrebné úvery (Flexipôžička), kreditné karty (American Express Blue) a debetné karty (Maestro Dobrý Anjel), za ktoré si odniesla zlaté mince. Striebro získala v kategórii úvery na bývanie (Flexihypotéka) a podnikateľské úvery (Profiúvery/Podnikateľská úverová linka). Zbierku mincí pre VÚB banku dopĺňajú tri bronzové v kategóriách bankové účty (Flexiúčet), sporiace účty (Sporenie FLEXIviac na 5 rokov) a podnikateľské účty (Flexibiznis účet). Ocenený bol aj produkt dcérskej spoločnosti VÚB Asset Management, ktorá si odniesla bronzovú mincu v kategórii zmiešané fondy (VÚB AM Dynamické Portfólio).

### *European Business Awards*

VÚB banka sa stala v ročníku European Business Awards 2013 nositeľom ocenenia Národný víťaz. Získali sme nomináciu v kategórii Životné prostredie a spoločenská zodpovednosť. Ocenenie je určené pre inovatívne európske firmy, ktoré sa sústreďujú na úspešné a etické podnikanie. Za každú krajinu a každú kategóriu ho získava len jedna firma. Celkovo bolo zapojených 35 krajín v 11 kategóriách.



## Organizácia a riadenie



## Riadenie

Rovnako ako materská Intesa Sanpaolo a v súlade s legislatívou SR 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.

## Orgány banky

### Valné zhromaždenie

Valné zhromaždenie je najvyšším rozhodovacím orgánom banky, ktorý reprezentuje všetkých akcionárov, a ich rozhodnutia schválené v súlade s platnými právnymi predpismi a so stanovami banky sú záväzné pre všetkých akcionárov. Valné zhromaždenie sa skladá zo všetkých na ňom prítomných akcionárov. Členovia dozornej rady a predstavenstva banky sa pravidelne zúčastňujú na valných zhromaždeniach, kde prispievajú k ich hladkému priebehu a zároveň 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.

### Dozorná rada

Dozorná rada je najvyšším kontrolným orgánom banky. Dohliada na výkon pôsobnosti predstavenstva a podnikateľskú činnosť banky. S výnimkou členov dozornej rady, ktorých volia zamestnanci VÚB, a.s., člen dozornej rady nesmie byť ani zamestnancom VÚB, a.s.

Dozorná rada kontroluje a valnému zhromaždeniu predkladá závery a odporúčania týkajúce sa najmä:

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

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

## Členovia dozornej rady v roku 2013

### György Surányi – predseda dozornej rady

- regionálny manažér – rezident, úsek Zahraničných dcérskych bánk, Intesa Sanpaolo, Taliansko

### Ignacio Jaquotot – podpredseda dozornej rady (od 11. novembra 2013)

- riaditeľ úseku Zahraničných dcérskych bánk, Intesa Sanpaolo, Taliansko

### Massimo Malagoli – podpredseda dozornej rady (do 11. novembra 2013) a člen dozornej rady

- riaditeľ odboru Plánovania a kontroingu, úsek Zahraničných dcérskych bánk, Intesa Sanpaolo, Taliansko

### Paolo Sarcinelli – člen dozornej rady (od 9. apríla 2013)

- riaditeľ odboru Úverov, úsek Zahraničných dcérskych bánk, Intesa Sanpaolo, Taliansko

### Christian Schaack – člen dozornej rady (od 11. novembra 2013)

- nezávislý člen

### Andrej Straka – člen dozornej rady (od 9. decembra 2013)

- zástupca zamestnancov

### Adriano Arietti – člen dozornej rady (do 8. apríla 2013)

- nezávislý člen

### Antonio Furesi – člen dozornej rady (do 11. novembra 2013)

- vedúci oddelenia pre Koordináciu VÚB banky a CIB banky, úsek Zahraničných dcérskych bánk, Intesa Sanpaolo, Taliansko

### Jana Finková – členka dozornej rady (do 28. novembra 2013)

- zástupkyňa zamestnancov

### Ján Gallo – člen dozornej rady (do 15. decembra 2013)

- zástupca zamestnancov

## Výbory dozornej rady

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

## Výbor pre audit

Výbor pre audit mal k 31. decembru 2013 troch členov vrátane predsedu. Dvaja členovia boli vymenovaní valným zhromaždením VÚB, a.s. (jeden 3. 4. 2012 a ďalší 9. 4. 2013). Jeden člen Výboru pre audit (vymenovaný dozornou radou banky 11. 11. 2013) je aj členom dozornej rady.

Záležitosti, ktoré sú predmetom jeho rokovania, sa týkajú predovšetkým: zostavovania účtovnej závierky a dodržiavania osobitných predpisov; efektivity vnútornej kontroly a systému riadenia rizík v banke; súladu s požiadavkami regulátorov; auditu individuálnej účtovnej závierky a auditu konsolidovanej účtovnej závierky. Výbor pre audit ďalej preveruje a sleduje nezávislosť audítora, predovšetkým služieb poskytovaných audítorom podľa osobitného predpisu; odporúča na schválenie audítora na výkon auditu pre banku a určuje termín audítorovi na predloženie čestného vyhlásenia o jeho nezávislosti. Výbor pre audit prizýval na svoje zasadnutia aj externého audítora banky.

Dozorná rada v roku 2013 prizývala na svoje rokovanie aj predsedu Výboru pre audit. Kontrolnú funkciu vo VÚB, a.s., vykonáva odbor Vnútornej kontroly a vnútorný audit, jeho práva a povinnosti, okrem tých, ktoré sú definované zákonom, určuje dozorná rada. Odporúčanie a predchádzajúci súhlas dozornej rady sú podmienkou na vymenovanie alebo na odvolanie riaditeľa odboru Vnútornej kontroly a vnútorný audit, ako aj na stanovenie odmeňovania príslušného tejto funkcie.

## Výbor pre odmeňovanie

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

## Predstavenstvo

Predstavenstvo je štatutárnym orgánom riadiacim činnosť banky. Je oprávnené konať v mene banky vo všetkých veciach a zastupuje VÚB, a.s., voči tretím osobám, pred súdom a pred inými orgánmi.

Predstavenstvo riadi činnosť VÚB, a.s., a rozhoduje o všetkých záležitostiach VÚB, a.s., pokiaľ nie sú právnymi predpismi alebo stanovami vyhradené do pôsobnosti iných orgánov.

Predstavenstvo najmä:

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

Predstavenstvo zriaďuje špecializované výbory najmä v súvislosti s riadením rizika: Korporatívny úverový výbor, Výbor pre riadenie aktív a pasív, Výbor pre úverové riziko, Výbor pre operačné riziko, Výbor pre zavádzanie nových produktov, Výbor pre obchod, riziká, architektúru IT.

Podmienky výkonu funkcie členov predstavenstva spoločnosti sú upravené v Zmluve o výkone funkcie člena predstavenstva v súlade s príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách, prijatými Zásadami odmeňovania a s ďalšími príslušnými právnymi predpismi.

## Členovia predstavenstva v roku 2013

Alexander Resch	predseda predstavenstva a generálny riaditeľ (od 1. 10. 2013)
Ignacio Jaquotot	predseda predstavenstva a generálny riaditeľ (do 30. 9. 2013)
Elena Kohútiková	členka predstavenstva a zástupkyňa generálneho riaditeľa
Andrea De Michelis	člen predstavenstva a vrchný riaditeľ úseku Financie, plánovanie a controlling
Stanislav Hodek	člen predstavenstva a vrchný riaditeľ úseku Prevádzka a IT
Jiří Huml	člen predstavenstva a vrchný riaditeľ úseku Retailové bankovníctvo (od 1. 6. 2013)
Jozef Kausich	člen predstavenstva a vrchný riaditeľ úseku Firemné bankovníctvo
Peter Magala	člen predstavenstva a vrchný riaditeľ úseku Riadenie rizík
Silvia Púchovská	členka predstavenstva a vrchná riaditeľka úseku Ľudské zdroje
Adrián Ševčík	člen predstavenstva a vrchný riaditeľ úseku Retailové bankovníctvo (do 7. 4. 2013)

Životopisné údaje uvedené vo Výročnej správe za rok 2013 a na stránke v časti O banke/Profil banky 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. Banka prijala Zásady odmeňovania VÚB, a.s. (Zásady odmeňovania banky), ktoré sú v súlade s Politikou odmeňovania skupiny Intesa Sanpaolo, zákonom č. 483/2001 o bankách a ďalšími príslušnými právnymi predpismi. Zásady odmeňovania banky určujú vyvážený pomer jednotlivých zložiek celkovej odmeny s ohľadom na prevenciu nadmerne rizikovo orientovaného správania s cieľom zabrániť takým iniciatívam, ktoré sú zamerané výlučne na dosiahnutie krátkodobých cieľov a tiež na riešenie možného konfliktu záujmov. Hodnotenie prebieha podľa metódy Performance Assessment a je vo výlučnej kompetencii dozornej rady.

## Výbory predstavenstva

Vo VÚB banke sú zriadené predstavenstvom najmä tieto celobankové vrcholové výbory, ktorých úlohou je koordinovať, eskalovať a prijímať rozhodnutia v celobankových postupoch a iniciatívach:

- Korporátny úverový výbor,
- Výbor pre riadenie aktív a pasív (ALCO),
- Výbor pre úverové riziko,
- Výbor pre operačné riziko,
- Výbor pre zavádzanie nových produktov,
- Výbor pre riadenie projektového portfólia,
- Výbor pre riadenie rizikových pohľadávok,
- Stály krízový štáb,
- Výbor pre obchod, riziká a architektúru IT (výbor bol zrušený 31. 8. 2013 a jeho kompetencie prešli na Výbor pre riadenie projektového portfólia).

## Vnútorňá kontrola a vnútorný audit banky

Misiou odboru Vnútorňá kontrola a vnútorný audit je poskytovať nezávislé, objektívne uistovacie a konzultantské služby zamerané na pridanie hodnoty a zlepšenie obchodnej činnosti VÚB, a.s., a jej pridružených spoločností. Pomáha skupine VÚB dosiahnuť svoje ciele systematickým, disciplinovaným prístupom k hodnoteniu a zlepšeniu efektívnosti riadenia rizika, kontrolných a riadiacich procesov. Nezávislosť Vnútornej kontroly a vnútorného auditu je vyjadrená v organizačnej štruktúre, kde patrí priamo pod dozornú radu, ktorá vytvorila aj Výbor pre audit pre potreby detailnejšej komunikácie týkajúcej sa vnútorného kontrolného systému banky.

## Zverejňovanie informácií a transparentnosť

Banka uplatňuje prísne pravidlá v oblasti ochrany dôverných informácií, vedie a pravidelne aktualizuje zoznam osôb s prístupom k dôverným informáciám. Informácie o metódach riadenia sú zverejnené na stránke VÚB banky [www.vub.sk](http://www.vub.sk) v časti „O nás“. Informácie pre akcionárov sú zverejnené na stránke VÚB banky [www.vub.sk](http://www.vub.sk) v časti „Pre akcionárov“. Členovia predstavenstva a dozornej rady nemajú žiadnu osobnú zainteresovanosť na obchodných aktivitách banky. Banka dôsledne dodržiava ustanovenia zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách v znení neskorších predpisov, týkajúce sa poskytovania obchodov osobe s osobitným vzťahom k banke. V zmysle tohto zákona sa na uzatvorenie takého obchodu vyžaduje jednomyselný súhlas všetkých členov predstavenstva prijatý na základe písomného rozboru príslušného obchodu;

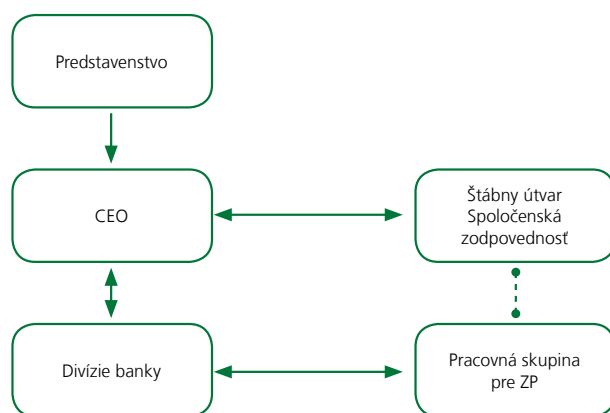
zahraničným aj domácim investorom. Banka aplikuje zmeny vyplývajúce zo zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch, v európskom kontexte tzv. MiFID (Markets in Financial Instruments Directive), a pokračuje v aktivitách smerujúcich k ochrane investora a k upevneniu dôvery klientov pri poskytovaní investičných služieb. Podstata MiFID spočíva v kategorizácii klientov podľa ich vedomostí a skúseností s investovaním, v povinnosti poskytnúť klientom investičnú službu za najlepších možných podmienok pre daný produkt (best execution), v zvýšených požiadavkách na transparentnosť trhu a na organizáciu banky ako obchodníka s cennými papiermi, ktoré majú zabezpečiť vnútorné kontrolné mechanizmy a predchádzanie konfliktu záujmov. Banka priebežne informuje prostredníctvom internetovej stránky [www.vub.sk](http://www.vub.sk) investorskú verejnosť o obchodoch uzatvorených s kótovanými akciami a dlhopismi.

z rozhodovania je vylúčená osoba, ktorej sa uvedený obchod týka. Banka nevykonáva s osobami, ktoré k nej majú osobitný vzťah, také obchody, ktoré by sa vzhľadom na svoju povahu, účel alebo riziko nevykonali s ostatnými klientmi. Banka dodržiava Kódex správy a riadenia spoločností na Slovensku, ako aj pravidlá Burzy cenných papierov v Bratislave, ktoré upravujú zverejňovanie všetkých podstatných informácií. Dodržiavanie uvedených predpisov zo strany spoločnosti zabezpečuje všetkým akcionárom a potenciálnym akcionárom prístup k informáciám o finančnej situácii, hospodárskych výsledkoch, o vlastníctve a riadení spoločnosti, na základe čoho môžu urobiť kvalifikované investičné rozhodnutia. Kódex správy a riadenia spoločností na Slovensku je prístupný na stránkach Stredoeurópskej asociácie správy a riadenia spoločností (Central European Corporate Governance Association – CECGA) [www.cecga.org](http://www.cecga.org). Burzové pravidlá sú prístupné na stránke Burzy cenných papierov v Bratislave [www.bsse.sk](http://www.bsse.sk) v časti „Pravidlá BCPB“. Spoločnosť aktívne podporuje konštruktívny dialóg s inštitucionálnymi investormi a zabezpečuje včasné informovanie všetkých akcionárov o konaní valných zhromaždení a o oznamoch prostredníctvom vlastnej internetovej stránky v slovenskom aj anglickom jazyku. Tým umožňuje aktívnu účasť

# Naša zodpovednosť

## Prístup k zodpovednému podnikaniu

### Riadenie zodpovedného podnikania



### Štábny útvar Spoločenská zodpovednosť

Útvar 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 Intesy Sanpaolo. Úlohou odboru je poskytovať podporu, usmernenie, a kde je to potrebné, aj koordinovať aktivity zodpovedného podnikania prostredníctvom určených zástupcov z každej bankovej divízie.

### Skupina pre zodpovedné podnikanie

V záujme implementácie princípov zodpovedného podnikania do všetkých aspektov činnosti banky kontinuálne pracuje celobanková skupina pre zodpovedné podnikanie, do ktorej boli predstavenstvom nominovaní zástupcovia za každú bankovú divíziu.

Skupina zodpovedá za:

- implementáciu princípov zodpovedného podnikania do činnosti úseku,
- 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 banku.

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

### Stratégia zodpovedného podnikania





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

#### Sekcia o zodpovednom podnikaní na intranete

V rámci intranetu je pre zamestnancov vytvorená sekcia venovaná zodpovednému podnikaniu. Obsahuje všetky prijaté dokumenty týkajúce sa zodpovedného podnikania (Etický kódex, Interný kódex správania, politiky), výročné správy o zodpovednom podnikaní, prezentácie a informačné materiály. Zamestnancom sú k dispozícii tiež základné dokumenty materskej banky týkajúce sa zodpovedného podnikania.

#### Vzdelávanie o zodpovednom podnikaní

V druhom polroku 2013 uskutočnila VÚB banka vzdelávanie o zodpovednom podnikaní pre vybraných zamestnancov. Bolo zamerané na zvýšenie povedomia o zodpovednom prístupe k podnikaniu medzi manažérmi a delegátmi CSR za jednotlivé divízie. Hlavným cieľom tréningov bolo, aby si zamestnanci osvojili zodpovedné podnikanie ako súčasť svojej každodennej práce, nie ako záťaž nad rámec bežných pracovných povinností. Zodpovedný prístup k podnikaniu sa nedeje mimo ich kancelárie, ale je integrálnou súčasťou ich pracovnej činnosti. Tréningy mali slúžiť aj ako inšpirácia a zdroj nových myšlienok a nápadov, ktoré by z VÚB banky mohli urobiť ešte úspešnejšiu a zodpovednejšiu firmu. Semináre realizované v spolupráci s Nadáciou Pontis a VÚB Akadémiou prebiehali od júna do decembra 2013. Ich obsah bol na mieru šitý pre každú divíziu. Napríklad manažéri z úseku Ľudské zdroje sa sústredili na tému lojality, motivácie, diverzity a rodovej rovnosti. Kolegovia zo správy budov sa venovali otázkam environmentálneho manažmentu, klimatickej zmene, emisiám CO<sub>2</sub> a energetickej efektívnosti. Zamestnanci obstarávania sa dozvedeli viac o zásadách zelených nákupov, zeleného IT a zodpovedného dodávateľského reťazca. Medzi témy pre retailové a korporátne bankovníctvo patrili etický kódex, transparentnosť, manažment rizík, zodpovedné požíčovanie a investovanie, zelené úvery, zodpovedné fondy, spokojnosť klientov a transparentná komunikácia. Tréningy prispeli k udržateľnosti podnikania našej banky a priniesli viacero nových nápadov.

#### Dialóg s partnermi

VÚB banka realizuje niekoľko programov, ktorých cieľom je dialóg a komunikácia s partnermi ovplyvnenými našou podnikateľskou činnosťou. Zameriavame sa hlavne na dialóg s kľúčovými partnermi:

- prieskumy klientskej spokojnosti,
- riešenie podnetov klientov,
- zamestnanecké prieskumy a ankety,
- diskusia medzi zamestnancami a vedením banky,
- komunikácia s komunitou.

Najväčšiu pozornosť venujeme kategórii klientov, a to prostredníctvom niekoľkých typov prieskumov zisťovania ich spokojnosti. Prieskum je postavený na báze uznávaného európskeho ukazovateľa European Customer Satisfaction Index (Európsky index spokojnosti klientov). Podnety klientov skúma odbor Starostlivosť o klientov, ktorý dôsledne prijíma a analyzuje všetky podnety, ich opodstatnenosť a príčiny a dáva spätnú väzbu ostatným oddeleniam vo forme návrhov na zlepšenie procesov, produktov a prevencie podobných potenciálnych pochybení v budúcnosti. Viac v kapitole Klienti.

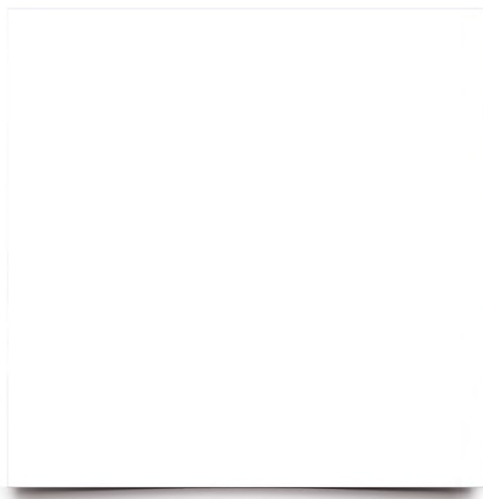
Pozorné načúvanie a dialóg sú dôležité aj vo vzťahu k zamestnancom. Ich spokojnosť sa periodicky skúma formou zamestnaneckých prieskumov a šírením hodnôt banky a zásad zakotvených v Etickom kódexe. V roku 2013 sa uskutočnil pravidelný prieskum spokojnosti zamestnancov v celej skupine Intesa Sanpaolo. Počas celého roka realizujeme aj interné ankety na rôzne témy. Okrem toho prebehol aj prieskum zameraný špeciálne na zamestnankyne, ktorý sa týkal ich spokojnosti so zladením pracovného a súkromného života. Opatrenia, ktoré z neho vyplynuli, sa budú implementovať v roku 2014. Zamestnanci majú možnosť prostredníctvom intranetového formulára kľásť otázky priamo generálnemu riaditeľovi. Viac v kapitole Zamestnanci.

Zisťovanie potrieb komunit je zabezpečené prostredníctvom stretnutí so zástupcami komunit, tretieho sektora, školstva a iných subjektov realizované štábnym útvarami Spoločenská zodpovednosť.

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

## Šírenie princípov zodpovedného podnikania

VÚB banka sa angažuje v šírení princípov zodpovedného podnikania a vo zvyšovaní povedomia medzi podnikateľmi aj širokou verejnosťou. Od roku 2004 je členom neformálneho združenia Business Leaders Forum (BLF), ktoré spája lídrov v presadzovaní princípov zodpovedného podnikania na Slovensku. V roku 2013 sa BLF zameralo na tému zodpovedného dodávateľského reťazca a ekologickej efektívnosti.



## Etika podnikania a manažment senzitívnych aspektov

Sme banka, ktorá sa zaviazala zodpovedne podnikateľ, a naši klienti, akcionári, zamestnanci i dodávatelia od nás očakávajú, že podnikáme eticky. Práve preto sa VÚB banka rozhodla implementovať etiku do svojho podnikania konkrétnymi krokmi a v rámci rôznych dôležitých opatrení zaviedla aj Etický kódex. Je to súbor zásad, ktorý má pre nás strategický význam a reguluje správanie našich zamestnancov. Jeho osvojenie sa vyžaduje od každého zamestnanca bez rozdielu. Dodržiavanie priebežne monitorujeme a porušovanie sankcionujeme. Na Etický kódex nadväzuje firemný protikorupčný program s konkrétnymi systémovými a organizačnými opatreniami vrátane kontrolného systému vnútorného auditu.

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

## Prehľad konaní v roku 2013

VÚB banka bola účastníkom konania pred Protimonopolným úradom SR vo veci podozrenia z uzatvorenia dohody obmedzujúcej súťaž s ďalšími dvomi slo-

venskými bankami. Správne konanie bolo v roku 2009 právoplatne ukončené a VÚB banke bola uložená pokuta vo výške 3 810 461 eur. Nakoľko podľa názoru VÚB banky neprebehlo správne konanie v súlade so zákonom, v januári 2010 bola proti rozhodnutiu Protimonopolného úradu SR podaná žaloba na príslušnom súde. Krajský súd v Bratislave rozsudkom z 28. septembra 2010 napadnuté rozhodnutie Protimonopolného úradu SR zrušil a vec mu vrátil na ďalšie konanie. Protimonopolný úrad SR sa proti tomuto rozhodnutiu odvolal na Najvyšší súd SR. Na základe rozhodnutia Najvyššieho súdu SR bola pokuta 3. 7. 2013 zaplatená. Následne podala VÚB banka mimoriadne dovolanie na Najvyššom súde SR, ktorým žiada zrušenie rozsudku a odloženie povinnosti zaplatiť pokutu až do právoplatného rozhodnutia vo veci, ako aj ústavnú sťažnosť.

VÚB banka nebola v roku 2013 účastníkom žiadneho konania pred Radou pre reklamu ako orgánom etickej samoregulácie.

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

Znenie všetkých etických kódexov je zverejnené na stránke [www.vub.sk/o-banke/hodnoty-principy/compliance/eticke-kodexy/](http://www.vub.sk/o-banke/hodnoty-principy/compliance/eticke-kodexy/).

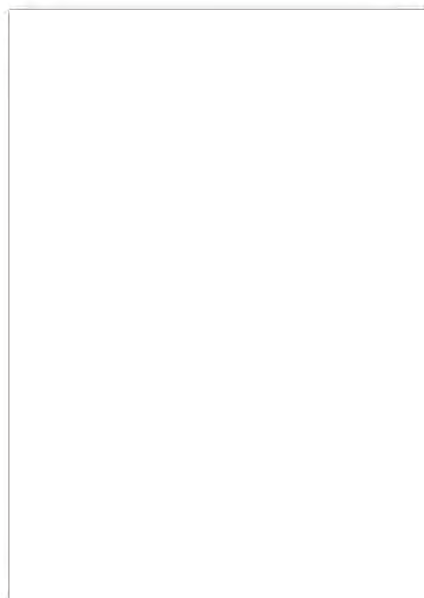
## Interné a externé etické normy

VÚB banka naďalej cielene buduje svoju Corporate Governance a v spolupráci s materskou spoločnosťou Intesa Sanpaolo nastavuje vlastné vnútorné pravidlá zodpovedného podnikania výrazne nad základný rámec požadovaný slovenskou legislatívou. V platnosti sú tieto interné predpisy:

- Etický kódex VÚB,
- Skupinový interný kódex správania,
- Environmentálna politika,
- Global Compact OSN,
- Equator Principles,
- Politika nefinancovania zbraní,
- Politika prijímania darov,
- Postup pre vybavovanie podnetov (tzv. Whistle Blower Policy),
- Politika riadenia vzťahov s politickými stranami a politicky angažovanými osobami, klientmi pôsobiacimi v oblasti zbrojárstva a v rizikových odvetviach, klientmi z rizikových krajín a transakcií s rizikovými krajinami v skupine VÚB.

### Etický kódex VÚB

Etický kódex VÚB prijatý v roku 2012 vychádza z Etického kódexu skupiny Intesa Sanpaolo. Kódex je jedným z pilierov firemnej kultúry. Predstavuje rámec etických a morálnych hodnôt, ktorých dodržiavanie je základným predpokladom úspešného rastu a trvalo udržateľného rozvoja. Obsahuje zásady správania vo vzťahu ku všetkým partnerom, ktoré dvíhajú úroveň noriem, ktoré každý jednotlivec v rámci firmy musí dodržiavať, aby mal dôveru všetkých zúčastnených strán. Etický kódex ako nástroj riadenia a súčasť širšej vízie spoločenskej a environmentálnej zodpovednosti skupiny pripisuje vzťahom so všetkými zainteresovanými stranami najvyššiu dôležitosť. Elektronická verzia dokumentu je zverejnená na <http://www.vub.sk/o-banke/hodnoty-principy/>.



V roku 2013 sa vyskytlo niekoľko interných porušení Etického kódexu zo strany zamestnancov. Týkali sa najmä neúmyselného porušenia bankového tajomstva a nevhodného správania ku klientom v krízových situáciách. Voči zamestnancom boli vyhovené postihy a v závažnejších prípadoch došlo k rozviazaniu pracovného pomeru.

### Skupinový interný kódex správania

Kódex stanovuje základné princípy správania zástupcov banky, zamestnancov a externých spolupracovníkov, ktorí sú povinní svoje funkcie vykonávať zodpovedne, čestne, spravodlivo a profesionálne; presadzovať záujmy banky a skupiny, ako aj prihliadať na záujmy klientov a akcionárov. Výkon rozhodovacích právomocí a každá obchodná činnosť preto musia odrážať všetky hodnoty a zásady obsiahnuté v kódexe. Materská firma a všetky spoločnosti zo skupiny presadzujú – prostredníctvom primeraného systému vnútornej kontroly a vhodných školení, a informačných systémov – rešpektovanie platných zákonov a predpisov, ako aj dodržiavanie

všeobecných zásad správania uvedených v kódexe na všetkých rozhodovacích a operačných úrovniach, a v každom geografickom kontexte, kde Intesa Sanpaolo vykonáva svoju činnosť, s cieľom ochrániť majetok, bezúhonnosť a reputáciu každej spoločnosti a skupiny.

### Environmentálna politika

Environmentálna politika predstavuje písomný záväzok k ochrane životného prostredia, ktorý stanovuje misiu a ciele v oblasti environmentálneho manažmentu. Politika definuje prístup skupiny VÚB k prevencii, manažmentu, a kde je to možné, aj redukcii priamych a nepriamych environmentálnych vplyvov generovaných podnikateľskou činnosťou. Ako zodpovedná firma sa VÚB zaviazala riadiť dosahy svojej podnikateľskej činnosti a znižovať vplyvy svojich aktivít na životné prostredie v spolupráci s partnermi. Nepatríme k významným priamym znečisťovateľom životného prostredia, ale prioritne sa usilujeme, aby prípadný negatívny vplyv na životné prostredie bol minimálny.

### Global Compact (Globálna dohoda OSN)

VÚB banka je signatárom Global Compact, strategickej iniciatívy Organizácie spojených národov zameranej na zodpovednosť v podnikaní. Celosvetovo sa do nej zapojilo vyše 5 000 firiem z vyše 100 krajín. VÚB banka sa zaviazala svojimi aktivitami podporovať desať základných princípov týkajúcich sa oblastí ľudských práv, pracovných podmienok, životného prostredia a boja proti korupcii. Tieto princípy plne korešpondujú s hodnotami VÚB banky.

### Equator Principles (Rovníkové princípy)

Intesa Sanpaolo sa zaviazala dodržiavať tzv. Equator Principles. Tvorí ich súbor medzinárodných pravidiel pre projektové financovanie vypracovaných skupinou medzinárodných bánk na základe politik Medzinárodnej finančnej korporácie (International Finance Corporation). Princípy sú založené na environmentálnych a sociálnych štandardoch Svetovej banky a sú uplatňované pri financovaní projektov v hodnote viac ako 10 miliónov USD. Princípy pomáhajú finančným inštitúciám pri výbere projektov s cieľom zredukovať sociálne a environmentálne riziká v projektovom financovaní. Zaväzujú žiadateľov o financovanie, aby povinne pripravili správu o environmentálnych vplyvoch. Tieto princípy dodržiava aj VÚB. V roku 2013 VÚB banka neposkytla financovanie na žiadny projekt, ktorý by splňal kritériá Equator Principles.

### Politika nefinancovania zbraní

V súlade s hodnotami a princípmi Etického kódexu táto politika Intesy Sanpaolo definuje zákaz financovania a realizácie transakcií súvisiacich s dovozom a vývozom zbraní a zbrojných systémov. Členovia skupiny môžu asistovať klientom pri transakciách týkajúcich sa existujúcich medzivládnych dohôd alebo iných transakciách pre národné armády, policajné alebo iné ozbrojené zložky štátu, ktoré je možné považovať za kompatibilné s duchom „unarmed bank – banky, ktorá nepodporuje zbrane“, a to na základe autorizácie kompetentného útvaru skupiny Intesa Sanpaolo. V roku 2013 z hľadiska tejto politiky posudzovala VÚB banka v spolupráci s materskou firmou 4 klientov žiadajúcich o úver a 9 klientov z hľadiska bežných finančných operácií.

### Politika prijímania darov

Táto interná politika, ktorá vychádza z Etického kódexu VÚB banky, upravuje zásady a obmedzenia správania zástupcov a zamestnancov banky pri prijímaní nevyžiadaných darov. Stanovuje tiež limity a pravidlá správania pri prijímaní darov.

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

Politika upravuje predovšetkým:

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

S cieľom predchádzať potenciálnemu reputačnému riziku súvisiacemu s politickými stranami a politicky angažovanými osobami je skupina VÚB povinná konať nestranné a nezávisle. Znamená to, že spoločnosti patriace do skupiny VÚB budú pristupovať nanajvýš opatrne pri nadväzovaní obchodných vzťahov s politickými stranami a politicky angažovanými osobami.

- riadenie vzťahov s klientmi pôsobiacimi v oblasti zbrojárstva

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

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

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

- zmenárne,
- záložne,
- bary, nočné kluby, kasína,
- herne s viac než 3 hracími automatmi,
- bezpečnostné agentúry,
- sex shopy a distribútori pornografie,
- agentúry vymáhajúce dlhy,
- maklérske spoločnosti,
- stávkové kancelárie.

- riadenie vzťahov s klientmi a transakcií z/do rizikových krajín (riziko krajiny)

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

## Spracovanie dôverných údajov

Súkromie klienta si vážime a ochraňujeme ho. S dôvernými údajmi našich klientov nakladáme v zmysle zákona s najväčšou obozretnosťou a zásadne s ich vedomím a súhlasom. Na stránke <http://www.vub.sk/o-banke/hodnoty-principy/compliance/spracovanie-dovernych-udajov/> zverejňujeme a priebežne aktualizujeme zoznam tretích strán, ktorým sme poskytli údaje o klientoch:

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

## Ochrana investora (MiFID)

VÚB banka naďalej poskytuje najvyššiu možnú ochranu nielen retailovým klientom, ale aj klientom zaradeným do vyššej kategórie profesionálnych klientov. VÚB banka prijala a neustále zdokonaľuje viaceré opatrenia smerujúce k ochrane investorov a riešeniu ich sťažností. Základom tejto právnej úpravy je smernica o finančných trhoch, tzv. „MiFID“ (Markets in Financial Instruments Directive) implementovaná do zákona o cenných papieroch. Naši klienti majú na internetovej stránke banky k dispozícii dokumenty, ktoré im pomôžu lepšie pochopiť finančné nástroje a poskytovanie investičných služieb.

## Ochrana klienta pri poskytovaní platobných služieb

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

## Ochrana klienta pri finančnom sprostredkovaní

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



## Ochrana klienta pri poskytovaní spotrebiteľských úverov

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

## Politika predchádzania konfliktu záujmov

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

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

## Boj proti praniu špinavých peňazí a terorizmu

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

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

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

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

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

## Informovanosť

Banka vytvorila špecializovaný útvar, ktorý je súčasťou divízie Riadenie rizík a zaoberá sa odhaľovaním podvodov a korupcie, pričom úzko spolupracuje hlavne s odborom Vnútorný audit a vnútorná kontrola a odborom Compliance. Všetci zamestnanci banky sú informovaní o interných etických normách a princípe nulovej tolerancie a majú prístup k základným informáciám o krokoch, ktoré je potrebné vykonať v prípade akéhokoľvek podozrenia z korupcie alebo podvodu. Keďže banka má eminentný záujem o odhaľovanie korupcie a podvodov, 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 niektorých prípadoch, ktoré sa vyskytli v minulosti.

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

## Zákaz diskriminácie

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

## 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 (distribučované brožúry, interná kampaň, zverejnenie na intranete). Zásady sú takéto:

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

### *Nulová tolerancia*

VÚB banka jasne proklamuje svoj zásadný princíp nulovej tolerancie ku korupcii a k podvodom. Všetci zamestnanci banky sú informovaní o týchto 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 príslušnému pracovno-právnomu postihu a podnetu na trestné stíhanie.
- Potrebné vyšetrovanie bude uskutočnené bez ohľadu na vzťah predmetnej osoby k tejto organizácii, pracovnej pozícii alebo dĺžke pracovného pomeru.

### *Opatrenia na znižovanie korupcie a podvodov*

*Vnútroň 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 štyroch očí, riadenie prístupových práv a pod.). Vnútroň kontrolný systém sa skladá z troch úrovní: štatutárnej, výkonnej a kontrolnej.

### *Vnútroň audit*

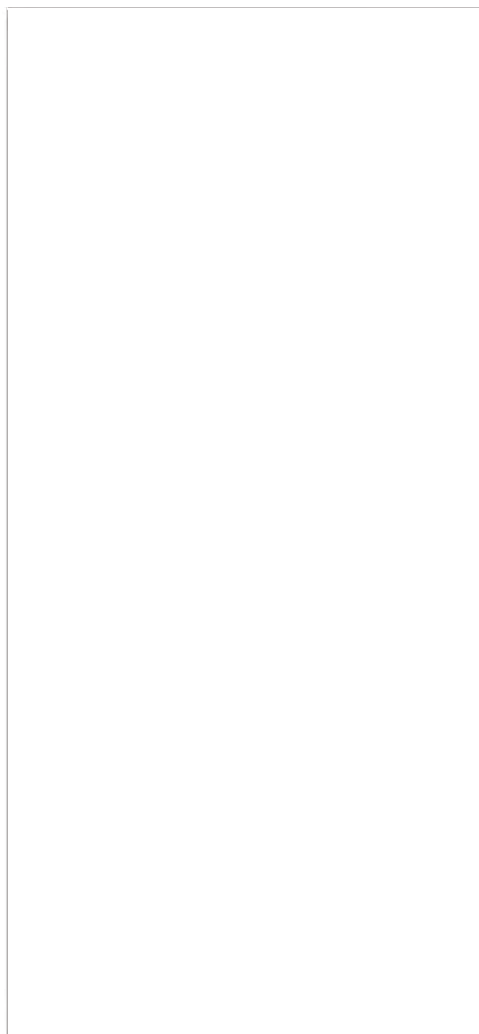
Banka má vytvorený útvar Vnútroň audit a vnútorň kontrola, ktorý je nezávislým dohliadajúcim orgánom (útvar je priamo podriadený dozornej rade banky, nie predstavenstvu). Jednou z jeho hlavných úloh je preverovanie funkčnosti vnútorneho kontrolného systému, dodržiavanie externej a internej legislatívy vrátane Etického kódexu banky, preverovanie zlyhaní kontrolných systémov a podozrení na interný podvod.

Útvar Vnútroň audit a vnútorň kontrola v roku 2013 preveril vnútroň kontrolný systém vo všetkých firemných pobočkách, v približne polovici retailových pobočiek a takisto vykonal viacero špecializovaných auditov, ktoré súviseli s rizikom interných podvodov. Rovnako boli preverené všetky kľúčové procesy v banke vybrané na základe každoročne pripravovanej mapy rizík. Na základe identifikovaných rizík v rámci jednotlivých auditov banka okamžite prijala nápravné opatrenia a nastavila pravidelný monitoring takýchto oblastí a v prípade potreby informovala príslušné štátne orgány.

# Klienti

- Individuálni klienti
- Firemní klienti
- Verejný a neziskový sektor
- Oblasť finančných trhov

Klienti sú jedným z našich najdôležitejších partnerov, a preto stoja v centre našej pozornosti a sú našou prioritou. Usilujeme sa poskytovať im produkty a služby, ktoré si žiadajú, aby sme dosiahli ich maximálnu spokojnosť. Nezáleží na tom, či je klient jednotlivец alebo veľká firma, ku každému pristupujeme rovnako zodpovedne a profesionálne. Predpokladom trvalého úspechu je schopnosť správne identifikovať potreby klientov. Preto sme aj v roku 2013 pokračovali v projekte *Počúvame vás na 100 %* zameranom na zvyšovanie kvality služieb, zdokonaľovanie procesov, inovácie produktov a distribučných kanálov banky.



## Naši klienti

### Individuálni (súkromní) klienti

Ťažisko nášho záujmu leží v retailovom bankovníctve, kde poskytujeme služby viac ako 1,2 milióna klientov:

- občanom – fyzickým osobám,
- malým podnikateľom a živnostníkom,
- zástupcom slobodného povolania,
- mimovládny organizáciám.

V mnohých oblastiach bankovníctva pre túto klientelu máme významné postavenie na trhu (hypotéky, kreditné karty, priame bankovníctvo), pričom nové produktové riešenia prinášame často ako prví na trhu.

### Firemní (korporátni) klienti

Významný segment vo VÚB banke predstavujú firemní klienti. Unikátna sieť 32 firemných pobočiek po celom Slovensku klientom zaručuje profesionálny a osobný prístup, či už ide o malé, stredné a veľké firmy, mestá a obce, poľnohospodárov alebo správcov bytov a bytových domov. Využívame lokálne znalosti spojené s medzinárodným know-how, čo nám umožňuje poskytovať množstvo atraktívnych produktov a služieb. Navyše ponúkame aj produkty, ktorých účelom je prispievať k trvalej udržateľnosti životného prostredia.

### Municipality (samosprávy)

VÚB banka zastáva pozíciu silného a spoľahlivého partnera aj v segmente samospráv. Kombináciou špeciálneho poradenstva a na mieru šitých produktov pomáhame samosprávam realizovať ich projekty. Vo veľkej miere sa podieľame na spolufinancovaní projektov podporených z fondov EÚ zameraných na rozvoj infraštruktúry miest, obcí a regiónov.

### Finančné a kapitálové trhy

Služby poskytujeme širokému okruhu klientov, ktorými sú finančné inštitúcie a podnikateľská klientela zahrnujúca právnické i fyzické osoby. Úzko spolupracujeme a podporujeme klientov retailového a privátneho bankovníctva a denne komunikujeme s mnohými partnermi na medzibankovom trhu.

Na konci roka 2013 mala VÚB banka **1 245 229** klientov (vrátane pobočky v Prahe), z toho 1 142 866 individuálnych klientov (občanov) a 102 363 firemných klientov (živnostníci, veľké firmy, malé a stredne veľké podniky).

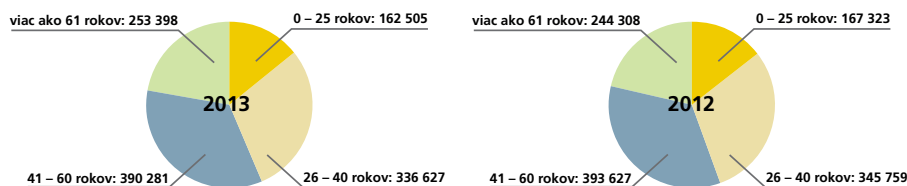
	2013	2012	2011
Individuálni klienti	1 142 866	1 151 017	1 153 587
Biznis klienti	102 363	101 914	102 410
<b>Spolu</b>	<b>1 245 229</b>	<b>1 252 931</b>	<b>1 255 997</b>

## Segmentácia klientov

Priebežne sledujeme a každé tri mesiace vyhodnocujeme, či a ako sa zmenila štruktúra našich klientov, vďaka čomu môžeme pravidelne prehodnocovať a zlepšovať ponuku služieb.

## Naši individuálni klienti (bez pobočky VÚB v Prahe)

Členenie podľa veku



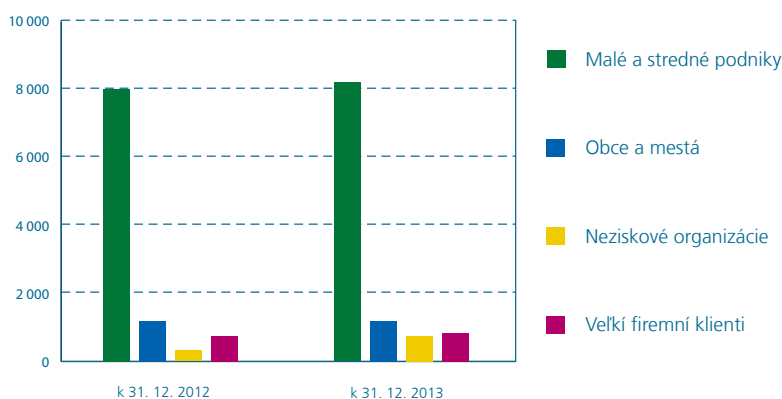
Priemerný vek klienta VÚB v roku 2013 bol 45,42 roka, teda približne rovnaký ako v predchádzajúcom období.

Členenie podľa dĺžky obchodného vzťahu s bankou

	2013	2012	2011
Menej ako 1 rok	38 522	43 307	49 620
1 – 3 roky	136 552	143 507	166 000
4 – 6 rokov	150 174	168 638	169 808
7 – 10 rokov	198 154	198 526	193 588
Nad 10 rokov	619 409	597 039	574 571

Priemerná dĺžka vzťahu klienta s bankou v roku 2013 bola 11,39 roka, čo je viac ako v predchádzajúcom období.

## Naši firemní klienti



## Bližšie ku klientom

K 31. 12. 2013 bolo klientom VÚB banky k dispozícii:

- 200 retailových pobočiek,
- 11 hypotekárnych centier,
- 32 firemných pobočiek,
- 1 kontaktné centrum,
- sieť exkluzívnych obchodných partnerov.

V priebehu roka 2013 zanikli 3 retailové pobočky a nevznikla žiadna nová pobočka. Všetky pobočky VÚB banky sú klientom k dispozícii 5 dní v týždni. Jedna retailová pobočka pracuje 6 dní v týždni a 18 retailových pobočiek a 1 hypotekárne centrum sú klientom k dispozícii až 7 dní v týždni. Firemné pobočky sú rozmiestnené vo všetkých veľkých mestách po celom Slovensku s cieľom byť čo najbližšie ku klientom.

Kontaktné centrum poskytuje služby pre všetkých klientov, či už na Slovensku, alebo v zahraničí, pre obyvateľov SR aj cudzincov. Funguje v nepretržitej prevádzke 24 hodín denne 7 dní v týždni. Operátori zabezpečujú servis a poradenstvo prostredníctvom telefónu aj e-mailu. Takisto robia aktivity, ktoré sa týkajú zaistenia bezpečnosti prostriedkov klientov, či už je to bezpečnosť práce s internet bankingom, alebo bezpečnosť týkajúca sa platobných kariet. V roku 2013 sa Kontaktné centrum stalo významným článkom retailovej obchodnej siete, pretože klientom poskytlo na diaľku (prostredníctvom telefónu, bez nutnosti navštíviť pobočku) vyše 2 500 Flexipôžičiek v celkovom objeme 6,6 milióna eur. V roku 2013 VÚB banka rozširovala a skvalitňovala sieť exkluzívnych obchodných partnerov, ktorí sú klientom k dispozícii kdekoľvek na Slovensku, t. j. obslužia klienta tam, kde si to želá. Táto sieť zabezpečuje sprostredkovanie vybraných produktov a služieb výhradne VÚB banky a jej dcérskych spoločností a úzko spolupracuje s retailovou obchodnou sieťou. K 31. 12. 2013 sieť tvorilo 69 finančných sprostredkovateľov.

## Sieť bankomatov a ich bezpečnosť

K 31. 12. 2013 mala VÚB banka 573 bankomatov, z toho 7 bolo nainštalovaných v nových lokalitách. V rámci zlepšenia dostupnosti služieb bolo 11 lokalít nahradených novými, na ktorých chceme poskytovať naše služby väčšiemu okruhu klientov. Na zvýšenie bezpečnosti je na bankomatoch nasadená antikimmingová ochrana.

Počet bankomatov

Rok 2013	573
Rok 2012	566
Rok 2011	560

V roku 2013 VÚB banka priniesla novú službu – klienti si môžu cez bankomat v pobočke OC Central v Bratislave vložiť bankovky na svoj účet bez nutnosti čakať v rade, pričom vložené finančné prostriedky sú okamžite pripísané na účet a môžu s nimi ihneď disponovať.



## Dostupnosť pre zdravotne znevýhodnených

Usilujeme sa, aby naše pobočky boli ľahko prístupné pre ľudí so zdravotným znevýhodnením. Všetky novovzniknuté predajné miesta majú bezbariérový prístup a pri rekonštrukcii starších dbáme na to, aby bol takýto prístup vybudovaný. Päťdesiat percent bankomatov má hardvérovú prípravu na komunikáciu s nevidiacimi.

### Počet pobočiek s bezbariérovým prístupom

Rok 2013	181
Rok 2012	183
Rok 2011	186

Pozn. Znížený počet je dôsledkom zániku pobočiek.

## Priame bankovníctvo

V roku 2013 VÚB banka priniesla svojim klientom úplne nový internet banking. Súčasne bola spustená aj jeho mobilná verzia dostupná prakticky pre všetky typy mobilných zariadení. Nový internet banking poskytol klientom vysoký užívateľský komfort, moderný dizajn, nové funkcionality a zaujímavé novinky. Priamo na hlavnej stránke klientovi ponúka prehľad všetkých jeho produktov s užitočnými informáciami (napr. najbližšia splátka úveru) a skratkami k najčastejším aktivitám, ktoré zrýchľujú jeho orientáciu (intuitívna navigácia). Vzhľad stránky si klient môže prispôbiť výberom obľúbených položiek tak, aby jeho práca s internet bankingom bola čo najrýchlejšia a najpohodlnejšia. Bez zdržania vybaví napríklad zmenu adresy či zrušenie platobnej karty, čiže už nemusí osloviť pobočku alebo Kontaktné centrum. Internet banking ponúka aj prehľad poplatkov za jednotlivé mesiace a informácie o poplatkoch k jednotlivým platbám, grafické zobrazenie príjmov a výdavkov na účtoch, detailnejší prehľad o investíciách v podielových fondoch či štruktúrované informácie o platobných kartách; podnikatelia a firmy ocenili možnosť zadávať v jednej hromadnej platbe až 200 transakcií z rôznych účtov, v rôznych menách a rôznych priorit. Výraznou pozitívnou zmenou je aj dostupnosť služby. Kým doteraz ju mohli využívať len klienti s bežným účtom, nový internet banking je dostupný pre každého, bez ohľadu na typ produktu, ktorý využíva. Zvýšil sa tým komfort klientov, pre ktorých nie sme hlavnou bankou. Teraz už nemusia chodiť do pobočky alebo čakať na výpis, aby zistili stav svojich úspor alebo detaily úveru. Všetko vybaví pár klikmi z pohodlia domova. Nový internet banking ponúka nielen jednoduchšie ovládanie, ale aj vyššiu bezpečnosť. Pribudli nové bezpečnostné prvky – SMS autorizácia a token (elektronické zariadenie generujúce jednorazové kódy). Klienti ocenili aj tipy a triky, ako vykonávať platby.

S novým internet bankingom prišla aj jeho verzia pre mobilné zariadenia, je teda dostupný aj ako webová alebo mobilná aplikácia na smartfón alebo každý klasický mobilný telefón, ktorý má internetový prehliadač bez ohľadu na značku či typ operačného systému. Nová aplikácia klientom ponúka najdôležitejšie funkcie prehľadne usporiadané a prispôbené zobrazovaniu na mobilnom telefóne či tab-

lete a je zabezpečený tzv. mobilným tokenom (bezpečnostný nástroj pre mobilné zariadenia).



Ďalšou novinkou v roku 2013 bola mobilná aplikácia VIAMO. Táto revolučná služba umožňuje jednoduché a rýchle posielanie peňazí z účtu na účet cez mobil (sumy do 50 eur). Službu VIAMO sme priniesli klientom na Slovensku ako prví spolu s Tatra bankou, ale prijímať peniaze prostredníctvom tejto služby môžu aj klienti ostatných bánk. Aplikáciu VIAMO si aktivovalo takmer 43-tisíc ľudí, z čoho viac ako 10-tisíc tvoria klienti VÚB.

## Bezpečnosť a ochrana osobných údajov

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

## Bezpečnosť v pobočkách

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

## Bezpečnosť platobných kariet

V súčasnosti sú už všetky naše platobné karty vybavené čipom. Čipová technológia predstavuje vyššiu úroveň bezpečnosti pri používaní platobnej karty. Ďalšou formou zabezpečenia platobných kariet je poistenie v prípade zneužitia stratenej alebo ukradnutej karty. Toto poistenie sa vzťahuje na držiteľov platobných kariet pre právnické osoby a je poskytované automaticky a bez poplatkov. Poistenie sa vzťahuje na neoprávnené transakcie počas 24 hodín pred momentom nahlásenia blokácie stratenej alebo ukradnutej karty.

V roku 2013 sme pokračovali s vydávaním kariet s bezkontaktnou technológiou, ktorá zvyšuje komfort a rýchlosť platieb do 20 eur. Existujúci klienti majú možnosť výmeny svojej existujúcej karty za bezkontaktnú kartu, prípadne im je vydávaná automaticky po uplynutí platnosti pôvodnej karty. Bezpečnosť je zaistená formou poistenia v prípade zneužitia bezkontaktnej platby až do výšky 100 eur.

## Aktívne počúvanie a dialóg so zákazníkmi

### Starostlivosť o klientov a riešenie podnetov

V oblasti starostlivosti o klientov sme úspešne pokračovali v rozvíjaní činnosti a naplnení vízie banky. Odbor Starostlivosť o klientov, v záujme nestrannosti a nezávislosti zaradený priamo pod generálneho riaditeľa banky, má na starosti zvyšovanie spokojnosti klientov, na čo využíva priamo spätnú väzbu od klientov. Zaradenie pod generálneho riaditeľa umožňuje rýchle uskutočňovanie zmien či implementovanie dobrých nápadov v banke, ktoré získavame aj od našich klientov. Môžu sa na nás obrátiť prostredníctvom všetkých dostupných kanálov:

- osobne v ktorejkoľvek pobočke banky,
- telefonicky prostredníctvom služby KONTAKT (tel. č. 0850 123 000),
- písomne na odbor Starostlivosť o klientov (Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25),
- prostredníctvom [internetového formulára](#).

#### Počet podnetov

Rok 2013	13 813
Rok 2012	15 013
Rok 2011	15 140

Spätná väzba od našich klientov môže byť tak pozitívna, ako aj negatívna. Pochvalné podnety od klientov nás vždy potešia. Práve preto sme v banke vyvinuli iniciatívu, v rámci ktorej sústreďujeme všetky pozitívne reakcie na jednom mieste. Posielame ich aj priamo zamestnancovi, jeho nadriadeným a zverejňujeme na firemnom intranete ako vzory a motiváciu. Nie všetky podnety od klientov však bývajú pozitívne. Všetky sťažnosti, reklamácie, žiadosti evidujeme v bankovom systéme a odpovedáme na ne v súlade s platnou legislatívou. Na základe riešení a analýz tých menej príjemných podnetov bolo v rámci banky zmenených veľa procesov a nastavení. Preto sme veľmi vďační za každú spätnú väzbu od klientov. Napriek dobe moderných technológií viac ako 50 % klientov stále uprednostňuje osobný kontakt v pobočke.

#### Vstupné kanály na prijímanie podnetov

	2013*	%	2012	%	2011	%
Pobočková sieť (osobne)	7 058	57,30	9 285	61,85	8 340	55,09
Kontaktné centrum (telefonicky)	4 694	38,10	4 729	31,50	5 661	37,39
Ústredie banky (písomne)	566	4,60	999	6,65	1 139	7,52

\* bez zarátania žiadostí

Najčastejšie sa podnety týkali reklamácií transakcií platobnými kartami. Vzhľadom na obrovský počet kartových transakcií uskutočňovaných denne je tento fakt očakávaný. Na druhom mieste sa objavili podnety súvisiace s novým non-stop bankingom. VÚB banka spúšťala v roku 2013 novú aplikáciu internet bankingu, s ktorou sa klienti stotožňovali len postupne, hoci ponúka vysoký stupeň modernizácie a bezpečnosti. No aj v tejto súvislosti sú uvedené fakty adekvátne. V porovnaní s rokom 2012 sa nám podarilo minimalizovať reklamácie týkajúce sa zmien úrokových sadzieb na hypotekárnych úveroch. Podarilo sa nám tiež skrátiť priemerný čas riešenia podnetov o 5,6 dňa.

### Deň klientov

V roku 2013 sme pokračovali v úspešných aktivitách z uplynulých rokov. V rámci už tradičného Dňa klientov (vždy 20. septembra) sme sa našich klientov pýtali na doplnkové služby k existujúcim produktom banky, ktoré by privítali alebo uprednostnili. Zistili sme, že naši klienti by ocenili rôzne možnosti vernostných programov. Výsledky boli postúpené kompetentným útvarom, ktoré postupne pracujú na inovácii produktov. V rámci Dňa klientov vítal svojich klientov už tradične riaditeľ pobočky a klienti dostali malú pozornosť.

### Spokojnosť klientov

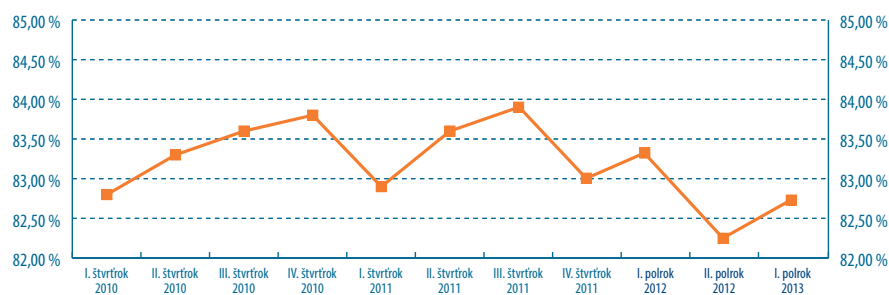
Uvedomujeme si, že nielen čísla, grafy, objemy, ale aj kategória „spokojnosť klienta“ sú meradlom a základom nášho úspechu. Jeho podstatou je kvalitný servis a snaha o neustále zlepšovanie na základe komunikácie a spätnej väzby. V roku 2013 pokračoval úspešný program **Počúvame vás na 100 %** s cieľom lepšie porozumieť potrebám klientov. Na zlepšenie kvality našich služieb a spoločné budovanie pevného vzťahu založeného na vzájomnej dôvere je veľmi dôležité vypočuť si našich klientov. Preto VÚB banka realizuje prieskumy spokojnosti, v ktorých zisťuje názor klientov na kvalitu služieb a produktov.

Počúvame  
vás na  
**100%**

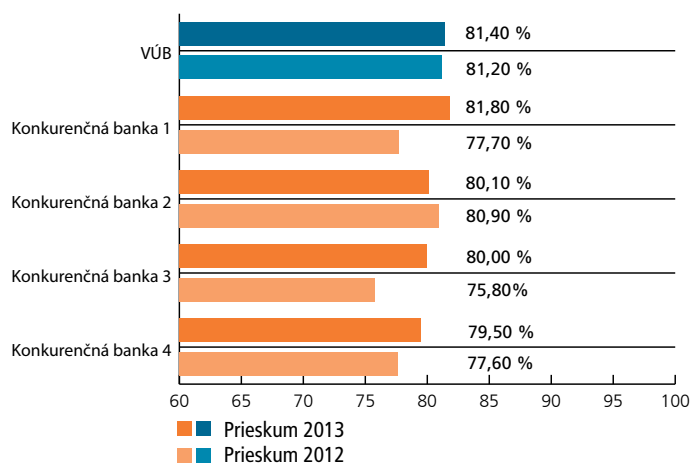
## 1. Prieskum spokojnosti retailových a SME klientov

Tento prieskum vykonávame dvakrát do roka – každý na vzorke cca 6 000 našich klientov (ukončené interview) s cieľom získať spätnú väzbu od našich klientov na banku, kvalitu predaja, naše produkty a služby, ako aj celkovú spokojnosť. Úroveň spokojnosti klientov je meraná medzinárodne uznávanou výpočtovou metodikou Európsky index spokojnosti klientov. V rámci tohto prieskumu tiež zisťujeme spokojnosť klientov v jednotlivých pobočkách VÚB banky. V prípade, ak sú klienti spokojní s niektorou pobočkou, vstupuje tento údaj pozitívne do hodnotenia a tiež variabilnej zložky platu zamestnancov danej pobočky.

Európsky index spokojnosti klientov



**2. Medzibankový prieskum spokojnosti retailových a SME klientov (Bank benchmarking, retail a SME customers 2013).** V rámci projektu *Počúvame vás na 100 %* realizujeme aj porovnávací prieskum úrovne spokojnosti klientov so službami bánk na Slovensku. Informácie získané v prieskume sú spracovávané podľa medzinárodného štandardu Európsky index spokojnosti klientov. Odkedy vykonávame porovnávací prieskum spokojnosti, pravidelne obsadzujeme popredné miesta. Spokojnosť našich klientov je pre nás zároveň záväzkom do budúcnosti, aby sme nepoľavili zo svojho nasadenia.



Oba prieskumy vykonávame v spolupráci s nezávislou externou medzinárodnou prieskumnou agentúrou. Program *Počúvame vás na 100 %* dopĺňa zamestnanecký program *ZAPNi*, ktorého cieľom je zachytiť dobré nápady a viesť ich čo

najefektívnejšie do praxe. Od roku 2009, keď bol tento program spustený, sme takto získali viac ako 930 nápadov na zlepšenie procesov a nastavení v banke. Viac v kapitole *Zamestnanci*.

## Hodnotenie pobočiek

Od roku 2006 sme zaviedli systém oceňovania pobočiek na základe prísnych kvalitatívnych parametrov. V rámci týchto kritérií nesledujeme objem predaných produktov, ale parametre týkajúce sa kvality obsluhy klientov a kvality predaja, poradenstva a kvalifikovanej pomoci klientovi. Pomáha nám to identifikovať problémové miesta jednotlivých pobočiek. Sme veľmi radi, že v roku 2013 vďaka tomuto systému nastala pozitívna zmena v nezanedbateľnom počte pobočiek.

## Vývoj a inovácia produktov

### Kvalitná ponuka produktov

VÚB banka venuje zvýšenú pozornosť neustálemu vývoju nových produktov a služieb a ich vylepšovaniu. V roku 2013 sme potvrdili úspechy z posledných rokov a v súťaži finančných produktov *Zlatá minca* sme získali najviac ocenení – osem. VÚB banka bodovala v kategóriách spotrebné úvery (Flexipôžička), kreditné karty (American Express Blue) a debetné karty (Maestro Dobrý Anjel), za ktoré si odniesla zlaté mince. Striebro získala v kategórii úvery na bývanie (Flexihypotéka) a podnikateľské úvery (Profiúvery/Podnikateľská úverová linka). Zbierku mincí pre VÚB banku dopĺňajú tri bronzové v kategóriách bankové účty (Flexiúčet), sporiace účty (Sporenie FLEXIviac na 5 rokov) a podnikateľské účty (Flexibiznis účet). Oceneným bol aj produkt dcérskej spoločnosti VÚB Asset Management, ktorá si odniesla bronzovú mincu v kategórii zmiešané fondy (VÚB AM Dynamické Portfólio).

## Individuálni klienti

V oblasti retailového bankovníctva priniesla VÚB banka v roku 2013 svojim klientom nasledujúce inovované a nové produkty:

### Oblasť sporenia a investovania

- **2 nové emisie Garantovaného vkladu** s viazanosťou na 4 roky, s garanciou minimálneho výnosu a možnosťou získať bonusový výnos pri splnení podmienok vývoja podkladového aktíva, ktorým bol menový pár euro – brazílsky real,
- **kombiprodukt VIII** – kombinovaná investícia do termínovaného vkladu s 12-mesačnou viazanosťou a vybraných podielových fondov VÚB AM.

### Oblasť bežných účtov

- nové komponenty pre **Flexiúčet** v súvislosti so zavedením novej služby non-stop banking,
- zrušenie poplatku za vklad na účet v hotovosti pre fyzické osoby,
- **switching** – aj v roku 2013 sme pracovali na zjednodušení procesu prenosu účtu vrátane služby priebežného podávania informácií o stave prenosu účtu klientovi,

- **aplikácia na vyhľadávanie bankomatov** – nová aplikácia pre mobil zadarmo, podľa GPS pozície zistí najbližší bankomat skupiny Intesa Sanpaolo na Slovensku aj v zahraničí, <http://www.vub.sk/atm-locator/>.

#### Oblasť úverovania

- **Flexihypotéka na refinancovanie** – zvýhodnenie úrokovej sadzby pre klientov s čistým refinancovaním (nižšia o 1 % oproti pôvodnej úrokovej sadzbe),
- **Flexihypotéka so zvýhodnenou úrokovou sadzbou** – zvýhodnenie klientov na úrokovej sadzbe s bežným účtom v pásme 4 alebo 5,
- **Flexihypotéka podpora nízkych LTV** (loan to value) – zvýhodnená úroková sadzba pri financovaní do 50 % LTV,
- **Flexihypotéka** – proklientskym krokom bola aj zmena procesu – akceptácia dokladov k predmetu zabezpečenia z katasterportálu (listy vlastníctva),
- **Flexihypotéka** – zrušenie poplatku za vedenie úverového účtu,
- **Zelená Flexihypotéka** – podporuje nízkoenergetické zdroje, využitie obnoviteľnej energie alebo inovácie podporujúce zelené technológie pri výstavbe a rekonštrukcii nehnuteľností. VÚB banka ako prvá banka na Slovensku poskytuje klientom priamu podporu pri investícii do ekologických projektov vo forme až 100 % zľavy z poplatku za poskytnutie úveru,
- **Flexipôžička – komplexná ponuka pre klienta a zjednotenie akceptačných kritérií pre nezabezpečené úvery** – pri zadaní žiadosti o nezabezpečený úver (Flexipôžička/kreditná karta/povolené prečerpanie) ponúkne banka klientovi doplnkové produkty tak, aby mal klient k dispozícii komplexnú ponuku úverových produktov,
- **zvýhodnená Flexipôžička na dofinancovanie bývania** – pre klientov s Flexihypotékou, ktorí potrebujú ďalšie prostriedky,
- **Flexipôžička so zvýhodnenou úrokovou sadzbou** – zvýhodnenie klientov na úrokovej sadzbe v prípade, že majú bežný účet a poistenie schopnosti splácať úver,

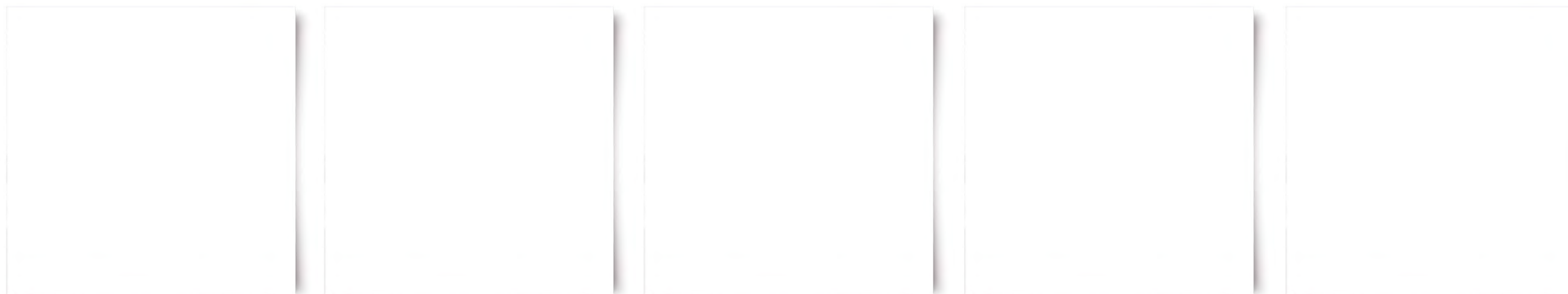
- **Flexipôžička** – zrušenie poplatku za vedenie úverového účtu,
- **online VÚB pôžička a Flexipôžička cez Kontaktné centrum** – ďalšie vylepšenie procesu predaja pôžičiek cez nové distribučné kanály – internet a telefón,
- **Flexipôžička na refinancovanie a konsolidáciu** – nastavenie rýchleho a jednoduchého procesu pre klientov, ktorí si chcú refinancovať svoje dlhy z iných finančných inštitúcií.

#### Oblasť úverovania klientov small business

- **Profihypo a Profiúvery** – zjednodušenie procesu a predkladaných dokladov,
- **Profihypo** – rozšírenie účelov – refinancovanie, financovanie hnutelného majetku, zároveň 20 % z výšky poskytnutého úveru je možné použiť bez dokladovania účelu úveru,
- **Refinančný Profiúver** – nový produkt určený na refinancovanie úverov hlavne iných bánk (kontokorentné a splátkové úvery); podiel refinancovaného úveru v inej banke by mal predstavovať 70 % z celkovej výšky úveru.

#### Oblasť platobných kariet

- **Debetné karty** – VÚB banka sa neustále pokúša napredovať a uspokojovať požiadavky svojich klientov. V novembri 2013 priniesla na trh novú debetnú platobnú kartu vo forme bezkontaktnej nálepky. VISA Inspire Wave 2 Pay ponúka klientom moderný, rýchlejší a jednoduchší spôsob platenia za tovary a služby. Klient pri platení nedáva kartu z ruky a nemá na nej uvedené svoje meno ani celé číslo karty, vďaka čomu je platenie bezpečnejšie. VÚB banka v minulom roku pokračovala vo vydávaní platobných kariet s bezkontaktnou technológiou a ku koncu roka sme ich mali vydaných už viac ako 400-tisíc.
- **Kreditné karty** – na kreditných kartách MasterCard sme od septembra 2013 predĺžili bezúročné obdobie zo 40 na 43 dní. V praxi to znamená, že držiteľia kariet môžu prostriedky na karte využívať úplne bez úrokov o 3 dni navyše v prípade splatenia 100 % dlžnej sumy. V druhej polovici roka sme sa zapojili do programu MasterCard Elite, ktorý držiteľom našich kreditných kariet MasterCard Gold prináša ďalšie benefity v podobe bezplatných vstupov do letiskových salónikov vo Viedni a v Prahe, concierge služieb, zliav u vybraných obchodníkov a mnohých ďalších.



- **POS terminály** – VÚB rozšírila na POS termináloch (zariadenie umožňujúce platiť za tovar platobnou kartou) bezkontaktnú technológiu, ktorá umožňuje klientom – držiteľom bezkontaktných kariet rýchlo a bezpečne zaplatiť za tovary a služby u obchodníkov. V roku 2013 predstavovalo pokrytie bezkontaktnými terminálmi 26 % z celkového portfólia.



**Zoberte kartu na dovolenku**

Skontrolujte si platnosť platobnej karty

Zoberte si so sebou 2 karty (napr. debetná a kreditná)

Preverte si, či máte dostatok peňazí na účte

Nastavte si primeraný denný limit

Nastavte si SMS notifikáciu

Overte si akceptáciu Vašej karty v cieľovej krajine

Bankomat ľahko nájdete cez bezplatnú aplikáciu ATM Locator

Užitečné rady pred cestou do zahraničia

**Čo robiť ak vám kartu ukradnú**

- 1. Kartu zablokujte cez kontaktné centrum**  
Číslo na kontaktné centrum si uložte do mobilného telefónu +421 2 48 555 970 (zo zahraničia) / 0850 123 000 (v rámci SR)
- 2. Údaje, ktoré od vás budeme potrebovať**  
Meno a priezvisko / Dátum narodenia / Adresa bydliska (v prípade dôležitosti: ak táto osoba disponuje (telo kuty, šiba, glazol, ...))
- 3. Krádež nahláste na políciu**  
(trestné oznámenie) a vybadajte si o tom potvrdenie
- 4. Požiadajte o expresné vydanie karty**  
alebo náhradej hotovosti (pokiaľ potrebujete)

VÚB BANKA

## Firemní klienti

Považujeme za veľmi dôležité, aby ponuka našich produktov a služieb bola adekvátna požiadavkám našich klientov. Aby sme mohli včas reagovať na tieto požiadavky, sústavne realizujeme prieskumy trhu, osobne sa stretávame s našimi klientmi a na základe zistených skutočností vyvíjame nové produkty alebo vylepšujeme už zavedené. Náš neustály záujem prichádzať na trh s novými produktmi a službami, vylepšovať ich či zjednodušovať procesy financovania sa preukázal aj v roku 2013. Zaviedli sme tieto nové produkty a služby:

- **Úvery pre poľnohospodárov: v prípade „FLEXI úveru pre poľnohospodárov“** (služi na preklopenie obdobia medzi potrebou financovania prevádzkových nákladov potrebných na vykrytie zvýšených finančných potrieb), ako aj **Investičného úveru na nákup poľnohospodárskej pôdy „FLEXI pôda“** sme rozšírili možnosti financovania a prispôbili ich požiadavkám trhu. Naďalej pokračujeme v zrýchľovaní a zjednodušovaní procesov, pričom sme ich nastavovali tak, aby pokryli zmeny vyplývajúce z prijatia novej Spoločnej poľnohospodárskej politiky v roku 2014.
- **Úvery pre spoločenstvá vlastníkov bytov a vlastníkov bytových domov** – v snahe podporovať projekty zamerané na dosiahnutie energetickej efektívnosti sme sa aj v roku 2013 zamerali na skvalitňovanie produktov pre spoločenstvá vlastníkov bytov a vlastníkov bytových domov. Zpracovali sme nové procesy, ktoré zvýšili informačný komfort klientov a priniesli zvýhodnené podmienky produktu. Pracovali sme tiež na príprave aktualizácie produktu na rok 2014 – poskytovanie týchto investičných úverov s dlhšou, až 25-ročnou maximálnou splatnosťou, ako aj ďalšími výhodnejšími podmienkami.
- **Úver na financovanie výstavby bytov/domov spadajúcich pod účel podpory ŠFRB „Obstaranie nájomného bytu kúpou“** – ide o termínovaný úver, ktorý je určený pre stavebné firmy, ktoré v spolupráci s obcou realizujú výstavbu nájomných bytov/domov s podporou Štátneho fondu rozvoja bývania. V roku 2013 sme zapracovali nové procesy, ktoré umožňujú vyšší informačný komfort klientov.

## Jednoduchosť a transparentnosť komunikácie

Chceme, aby spolupráca klientov s našou bankou bola vždy jednoduchá, komfortná a prospešná. Záleží nám na tom, aby vedeli uplatniť svoje práva a poznali povinnosti banky voči nim. Ako signatár *Etického kódexu bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa* klientov o všetkom informujeme maximálne otvorene. Poskytujeme im informácie o našich produktoch a službách prostredníctvom:

- zamestnancov,
- obchodných miest,
- informačných letákov,
- brožúr a príručiek pre používateľov,
- webstránok ([www.vub.sk](http://www.vub.sk), [www.flexihypoteka.sk](http://www.flexihypoteka.sk), [www.flexiucet.sk](http://www.flexiucet.sk), [www.flexibiznisucet.sk](http://www.flexibiznisucet.sk), [www.startkonto.sk](http://www.startkonto.sk)).

Klientom aj širokej verejnosti sú okrem aktuálnych informácií o banke a jej produktoch a službách prístupné aj rôzne **interaktívne kalkulačky**, napr. na výpočet maximálnej výšky úveru. Na zvýšenie finančného povedomia klientov sme na našej internetovej stránke pripravili **sekciiu venovanú finančnému vzdelávaniu**, kde môžu klienti aj neklienti:

- získať informácie o možnostiach financovania v rôznych životných situáciách,
- objaviť svet bankových produktov a presvedčiť sa, že nie je taký zložitý,
- naučiť sa spravovať svoje financie efektívnejšie a šetriť pritom čas.

Na vysvetlenie a uľahčenie práce s internet bankingom sme pre našich klientov pripravili **inštruktážne videá** (jedno- až dvojminútové video návody s radami, ako postupovať pri jednotlivých úkonoch).



## Vzdelávanie klientov

Nepretržité vzdelávanie a informovanie klientov o najnovších trendoch v ekonomike Slovenska aj eurozóny patria k našim prioritám. Divízia firemného bankovníctva v rámci VUB BUSINESS CLUBU v roku 2013 zorganizovala sériu regionálnych konferencií s týmito témami:

- dane,
- SEPA (Single Euro Payments Area – jednotná oblasť platieb v eurách),
- exportné financovanie,
- makroekonomický vývoj v eurozóne,
- agrobiznis.

Partnermi našich konferencií boli spoločnosť Deloitte, týždenník TREND, právnická kancelária Allen & Overy, Slovenská priemyselná a obchodná komora, Národná banka Slovenska a viaceré kvalitných a odborných prednášateľov, či už externých, alebo priamo z radov VÚB.

## Profesijné združenia

Vo VÚB si vážime svojich klientov, a preto ponuku produktov a služieb prispôbujeme ich potrebám a špecifickým požiadavkám. Usilujeme sa spoznať svojich 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 banky je vytvoriť čo najintenzívnejšiu spoluprácu s profesijnými združeniami z hľadiska vzájomnej komunikácie, podpory činnosti, marketingových aktivít a využitia bankových produktov a služieb ich členmi. Spolupráca je zameraná tak, aby produkty a služby banky boli pre členov profesijných združení čo najdostupnejšie. Preto sa aj na našej webstránke nachádza **špeciálna sekcia pre profesijné združenia**.

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

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



# Zamestnanci

## Stratégia v roku 2013

Stratégia riadenia ľudských zdrojov sa v roku 2013 odvíjala od dvoch hlavných zámerov VÚB banky:

- rozvoj manažmentu na všetkých úrovniach – pokračovať v plošnom uplatnení zmeny manažérskej kultúry nastavenej už v roku 2012,
- stabilizácia kľúčových zamestnancov banky.

• **Zabezpečenie kontinuity leadershipu:** V uplynulom roku sa uskutočnili významné zmeny v riadiacich pozíciách. Vzhľadom na prebiehajúci projekt zmeny manažérskej/lídronskej kultúry sme si dali záležať na pokračovaní nastaveného vzdelávania a rozvoja manažérov v danej oblasti. Nakoľko bol nový trend vysoko pozitívne hodnotený manažérmi – účastníkmi projektu, bolo pre nás prioritou oboznámiť a zapojiť do rozvojových aktivít všetkých nových manažérov.

• **Stabilizácia kľúčových zamestnancov:** Vnímame význam a považujeme za dôležité sústrediť sa na skupinu zamestnancov, ktorí sú svojou skúsenosťou, znalosťou, špičkovým know-how či náplňou práce a vysokým výkonom zároveň kľúčovými zamestnancami pre procesy banky. Motivácia týchto zamestnancov sa preto sústredila na nasledujúce oblasti:

- finančná motivácia v oblasti trhového nastavenia ich odmeňovania,
- osobnostný rozvoj cez mimoriadne vzdelávacie aktivity, ktoré sme uskutočnili na základe konzultácie s nimi, aby sme čo najviac podporili ich osobnú motiváciu v rozvoji,
- individuálny prístup k riadeniu ich kariéry a konzultácie o kariérom raste.

Okrem uvedených aktivít sme v banke venovali pozornosť aj vytvoreniu nového procesu hodnotenia výkonu a na to naviazaného variabilného odmeňovania prostredníctvom metodiky GPS (Global Performance System) v ústredí VÚB. Tento nástroj hodnotenia bude od roku 2014 uplatnený pre všetkých zamestnancov retailovej a korporátnej siete, resp. pre ostatné obchodné pozície s primeranými schémami odmeňovania pre dané oblasti výkonu. Nadalej sme tiež pokračovali v podstatných projektoch riadenia ľudských zdrojov:

- rozvoj manažérskych talentov v retailovej obchodnej sieti,
- zníženie fluktuácie nových zamestnancov do 1 roka v retailovej obchodnej sieti,
- rozvoj študentov cez úspešný program Stážuj a pracuj.

## Štruktúra zamestnancov

### Štruktúra zamestnancov podľa typu pracovnej zmluvy

	2013	%	2012	%
Doba neurčitá	2 949	84,62	2 939	84,04
Doba určitá	536	15,38	558	15,96

### Štruktúra zamestnancov podľa typu úväzku

	2013	%	2012	%
Plný	3 473	99,66	3 490	99,80
Skrátený	12	0,34	7	0,20

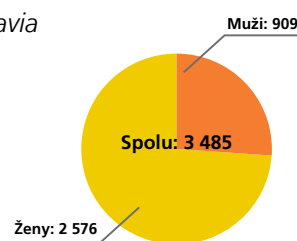
### Štruktúra zamestnancov podľa regiónu

	2013	%	2012	%
Bratislava	1 546	44,36	1 582	45,24
Trnava	235	6,74	226	6,46
Trenčín	244	7,00	239	6,83
Nitra	268	7,69	258	7,38
Žilina	280	8,03	277	7,92
Banská Bystrica	359	10,30	368	10,52
Prešov	293	8,41	283	8,09
Košice	260	7,46	264	7,55

### Štruktúra zamestnancov podľa typu pozície

	Spolu	Muži	Ženy
Seniorské manažérske pozície	55	36	19
Ostatné manažérske pozície	464	166	298
Nemanažérske pozície	2 966	707	2 259

Štruktúra zamestnancov podľa pohlavia



Štruktúra zamestnancov podľa vzdelania

Základné vzdelanie	Stredoškolské bez maturity	Stredoškolské s maturitou	Bakalárske vzdelanie	Vysokoškolské vzdelanie	Spolu
2	24	1 545	193	1 721	3 485
0,06 %	0,69 %	44,33 %	5,54 %	49,38 %	100 %

Veková štruktúra zamestnancov

Veková skupina	Číslo	Podiel (%)
do 29 rokov	751	21,55 %
30 – 39 rokov	1 189	34,12 %
40 – 49 rokov	997	28,61 %
50 – 59 rokov	507	14,55 %
60 a viac rokov	41	1,18 %

Priemerná dĺžka pracovného vzťahu v rokoch

Rok	Muži	Ženy	Spolu
2013	8,32	11,09	10,37
2012	7,93	10,82	10,05
2011	7,71	10,50	9,77

Pracovné zaradenie podľa regiónov

Ústredie	Muži	Muži v %	Ženy	Ženy v %
<b>Firemná sieť spolu</b>	<b>53</b>	<b>1,52</b>	<b>771</b>	<b>22,12</b>
Regionálne riaditeľstvo Bratislava	9	0,26	16	0,46
Regionálne riaditeľstvo západ	16	0,46	28	0,80
Regionálne riaditeľstvo stred	9	0,26	27	0,77
Regionálne riaditeľstvo východ	19	0,55	19	0,55

Regionálne riaditeľstvo	280	8,03	1 647	47,26
<b>Retailová sieť spolu</b>	<b>280</b>	<b>8,03</b>	<b>1 647</b>	<b>47,26</b>
Regionálne riaditeľstvo Bratislava východ	41	1,18	155	4,45
Regionálne riaditeľstvo Bratislava západ	44	1,26	145	4,16
Regionálne riaditeľstvo Banská Bystrica	18	0,52	188	5,39
Regionálne riaditeľstvo Košice	25	0,72	204	5,85
Regionálne riaditeľstvo Nitra	31	0,89	182	5,22
Regionálne riaditeľstvo Prešov	32	0,92	195	5,60
Regionálne riaditeľstvo Trenčín	24	0,69	192	5,51
Regionálne riaditeľstvo Trnava	32	0,92	181	5,19
Regionálne riaditeľstvo Žilina	33	0,95	205	5,88
<b>Alternatívne distribučné kanály</b>	<b>15</b>	<b>0,43</b>	<b>68</b>	<b>1,95</b>

## Fluktuácia

Fluktuácia (výstupy zamestnancov) na úrovni 13,57 % v roku 2013 bola porovnateľná s rokom 2012 (13,74 %). Celkovo odišlo 473 zamestnancov, z toho 135 mužov a 338 žien. Okrem vonkajších činiteľov sme sa snažili znížiť fluktuáciu aj týmito postupmi:

- vypracovaním adaptačného plánu pri nástupe každého zamestnanca,
- pokračovaním v pravidelných stretnutiach s novými zamestnancami počas skúšobnej a adaptačnej lehoty,
- priebežnou realizáciou motivačných rozhovorov so zamestnancami po adaptačnej lehote so zámerom získať spätnú väzbu (zároveň je to zdroj zistení možných odchodov novonastúpených zamestnancov a riešenie takýchto neželaných situácií),
- zvýšením kvality náborových nástrojov pri kľúčových pozíciách (hodnotiace a rozvojové centrum),
- pri koučingu manažérov kladieme ešte väčší dôraz na ich prácu so zamestnancami (hlavne s novonastúpenými zamestnancami),
- implementáciou nového konceptu mentoringu, vďaka ktorému sme skvalitnili a urýchlili prípravu novoprijatých zamestnancov na budúci výkon práce,
- vďaka novému mentoringu sa tiež posunula odchodovosť novoprijatých zamestnancov do obdobia 3 mesiacov po nástupe,
- preventívnym riešením personálnych problémov prostredníctvom personálnych vzťahových manažérov v regiónoch a v ústredí,
- realizáciou rozhovorov pri ukončení pracovného pomeru, zisťovanie dôvodov odchodov a následná práca s týmito dôvodmi.



### Prehľad výstupov v roku 2013

Pohlavie	Výstupy	Priemerný stav	Fluktuácia v %
Muži	135	914	<b>14,77</b>
Ženy	338	2 568	<b>13,16</b>
<b>Veková štruktúra</b>			
Menej ako 30 rokov	170	776	<b>21,91</b>
30 – 39 rokov	173	1 205	<b>14,36</b>
40 – 49 rokov	73	978	<b>7,46</b>
50 – 59 rokov	40	490	<b>8,16</b>
60 a viac rokov	17	33	<b>51,52</b>
<b>Región</b>			
Bratislava	217	1 546	<b>14,04</b>
Trnava	44	237	<b>18,57</b>
Nitra	32	265	<b>12,08</b>
Trenčín	25	242	<b>10,33</b>
Žilina	22	279	<b>7,89</b>
Banská Bystrica	59	361	<b>16,34</b>
Košice	41	260	<b>15,77</b>
Prešov	33	292	<b>11,30</b>
<b>Celková fluktuácia</b>	<b>473</b>	<b>3 482</b>	<b>13,57</b>

### Prijímanie nových zamestnancov

Pravidlá, ktorými sa riadime pri nábore a prijímaní nových zamestnancov, sú založené na hodnotení individuálnych vedomostí, zručností a osobnostných predpokladov relevantných pre obsadzovanú voľnú pozíciu. Dbáme na dodržiavanie zásad neustrannosti a vyhýbame sa protekcii, zneužívaniu či diskriminácii. Pre záujemcov o zamestnanie máme na našej stránke sekciu „[Kariéra](#)“ s aktuálnym prehľadom voľných pracovných miest. Pomocou elektronického dotazníka sa záujemcovia môžu hlásiť na voľné pozície a posilať svoje životopisy.

Jedným z najdôležitejších zdrojov pri obsadzovaní voľných pozícií je samotná základňa zamestnancov VÚB prostredníctvom interných výberových konaní. Voľné či novovytvorené pracovné miesta sú príležitosťou nielen pre externých kandidátov, ktorých hlavným prínosom je „nový vietor“, teda nová skúsenosť a prax, ale pre uchopenie šance v ďalšom kariérom raste sú rovnako výzvou aj pre interných zamestnancov. Zamestnanec, ktorý prejde úspešne výberovým konaním, absolvuje štandardnú adaptačnú lehotu, ktorá mu umožní lepšie zvládnuť proces nástupu a zaučiť sa na novej pozícii.

V predošlom roku sme v rámci celého Slovenska pokračovali v aktivite **Nájdí si svojho kolegu**, ktorej cieľom je angažovať interných zamestnancov v hľadaní a odporúčení kandidátov na voľné pracovné pozície. U všetkých navrhnutých

kandidátov sme zvažovali ich vhodnosť na danú pozíciu. Štandardným výberovým procesom prešli najlepší z najlepších. Po šiestich mesiacoch a následne aj po roku zotrvania kandidáta v pracovnom pomere je zamestnancovi vyplatená motivačná odmena.

V roku 2013 prejavilo záujem zamestnať sa v rámci skupiny VÚB cez 30 000 ľudí, čím si udržujeme pozíciu silného a žiadaného zamestnávateľa na slovenskom trhu. V roku 2013 bolo prijatých 460 externých kandidátov. Z interných zdrojov sme obsadili približne rovnaký počet pozícií ako z externých zdrojov. Popri bežnom nábore sme sa zamerali aj na skupinu študentov VŠ. V rámci programu „[Stážuj a pracuj](#)“ sme im ponúkli jedinečnú možnosť zamestnať sa v banke ako stážista a získať tak široký rozhľad a kontakt s praxou. Na prelome rokov 2012/2013 v banke stážovalo 24 študentov, z ktorých 15 ostalo pracovať v banke v rôznych druhoch pracovného pomeru. V súčasnom ročníku 2013/2014 aktuálne stážuje 23 nových študentov.

## STÁŽUJ A PRACUJ

### Riadenie výkonnosti a kariérny rozvoj

V banke garantujeme rovnosť príležitostí v profesionálnom rozvoji a raste, prístupe k rozvojovým nástrojom a pracovným pozíciám. Všetkým zamestnancom dávame možnosť čo najlepšie vyjadriť svoju individualitu, tvorivosť v práci a podporujeme tiež inovácie. Profesionálny rozvoj a rast zamestnancov zastrešujeme Systémom riadenia výkonnosti a rozvoja, ktorého cieľom je:

- vytvoriť podmienky pre individuálny rozvoj zamestnancov a umožniť tak rozvoj banky ako celku,
- posilniť zainteresovanosť zamestnancov na rozvoji banky,
- zabezpečiť, aby všetci zamestnanci efektívne prispievali k dosahovaniu cieľov,
- zvýšiť transparentnosť a spravodlivosť systému odmeňovania.

Umožňujeme zamestnancom rozvíjať svoju kariéru horizontálne i vertikálne a pritom rásť v rámci firmy. Zmyslom rozvojovej cesty je, aby každý dostal cieleňú podporu pri rozvoji kompetencií potrebných pre úspech vo svojej práci. Na začiatku vždy stojí adaptačná príprava, na ktorú neskôr nadväzujú školenia podľa typu pozície, požadovaných vedomostí a zručností pre naplnenie úloh.

Dôležitou súčasťou Systému riadenia výkonnosti a rozvoja je proces hodnotenia. V uplynulom roku sme pokračovali v hodnotiacom systéme GPS (Global Performance System), ktorý je spoločný pre všetky dcérske spoločnosti skupiny Intesa Sanpaolo. Jeho hlavnou úlohou je vyhodnotiť ciele zamestnanca a naplánovať kľúčové úlohy a ciele podporujúce stratégiu banky na nasledujúce obdobie. Každoročne sú všetci zamestnanci hodnotení svojím priamym nadriadeným v závislosti od pracovnej pozície a zaradenia. V celom procese zohráva dôležitú úlohu samotný zamestnanec, ktorý deklaruje svoje ambície a predstavy o budúcej kariére. Nadriadený na základe výkonu, motivácie a potenciálu zamestnanca koordinuje jeho ďalší rozvoj a rast. Tento nástroj hodnotenia bude od roku 2014 uplatnený aj pre všetkých zamestnancov obchodnej siete, resp. pre ostatné obchodné pozície s primeranými schémami odmeňovania pre dané oblasti výkonu.

## Odmeňovanie

Systém odmeňovania vo VÚB sa riadi princípmi transparentnosti, férovosti a motivačnosti. Je nastavený tak, aby sme boli ako banka na pracovnom trhu konkurencieschopní a zároveň pre svojich zamestnancov atraktívni. Našou úlohou je sledovať a reagovať na mzdový a inflačný vývoj na Slovensku tak, aby reálne príjmy zodpovedali týmto trendom.

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

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

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

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

## Benefity

Banka poskytuje všetkým zamestnancom bez ohľadu na pracovné zaradenie širokú škálu benefitov (t. j. finančných a nefinančných výhod). Už tretím rokom ako zamestnávateľ plne hradíme príspevok na stravné a pokračujeme s finančnou výpomocou pre zamestnancov, ktorí sa ocitli v zložitej životnej situácii. Pracovníkom retailovej siete s každodenným kontaktom s klientom poskytuje banka príspevok na odievanie. Najväčšie množstvo vynaložených finančných prostriedkov na zamestnanecké výhody predstavuje príspevok na doplnkové dôchodkové sporenie, pričom pomer zamestnanca a zamestnávateľa je 1 : 1. Zamestnanci môžu využívať aj niektoré zvýhodnené bankové produkty, napr. bezplatné vedenie bežného účtu, zvýhodnené sadzby na termínovaných účtoch, spotrebný alebo hypotekárny úver za zvýhodnené úrokové sadzby alebo zľavnené sadzby poistenia. Súčasťou benefitov je aj príspevok na dopravu. Okrem iného sa každým rokom zameriavame na podporu rodín našich zamestnancov, o čom svedčia napríklad príspevok pri narodení dieťaťa, obľúbené darčeky pri príležitosti Medzinárodného dňa detí alebo príspevok na letný tábor. Aj v roku 2013 sme pokračovali v stratégii starostlivosti o zdravie zamestnancov a hľadani rovnováhy

medzi pracovným a súkromným životom. Svedčí o tom najmä čerpanie výhod, akými sú napríklad príspevok na preventívnu prehliadku, deň plateného voľna pred svadbou, voľno na odprevadenie prváčika alebo deň voľna pre novopečených oteckov. O aktuálnej ponuke benefitov sú zamestnanci informovaní prevažne prostredníctvom intranetu a tiež mnohými ďalšími komunikačnými kanálmi.

Po úspechoch v predošlých rokoch sa nám osvedčilo zapájať zamestnancov do aktivít, ktoré nemusia priamo súvisieť s ich pracovnými povinnosťami alebo náplňou práce. Vďaka internému programu Moja firma vzniká priestor na vyjadrenie uznania a prezentáciu rôznych aktivít zamestnancov, akými sú napríklad darovanie krvi, poradenstvo študentom stredných a vysokých škôl či dobrovoľníctvo.



### Percentuálne vyjadrenie množstva finančných prostriedkov vynaložených na zamestnanecké výhody v roku 2013

Forma príspevku zamestnancom	2013 (%)
III. dôchodkový pilier/DDS	28,90
Príspevok na stravu zo sociálneho fondu	23,04
Voľno s náhradou mzdy nad rámec Zákonníka práce	19,57
Príspevok na dopravu	10,03
Príspevok na odievanie	8,98
Odmena pri pracovnom výročí	6,24
Ostatné benefity	1,42
Sociálne príspevky	0,68
Príspevok za nábor	0,56
Starostlivosť o deti zamestnancov	0,49
Starostlivosť o zdravie zamestnancov	0,08

Banka vychádza zamestnancom v ústrety prostredníctvom viacerých opatrení podporujúcich efektívnejšie zosúladenie pracovného a súkromného života. Medzi tieto opatrenia patrí flexibilný pracovný čas (začiatok voľiteľný medzi 7.00 – 9.00 hod. a koniec medzi 16.00 – 19.00 hod.), štyri dni voľna ročne na prehlbenie starostlivosti o zdravie nad rámec zákonného nároku na dovolenku. Osamelým zamestnancom starajúcim sa o dieťa do 15 rokov (u postihnutých detí do 26 rokov) a tehotným ženám od štvrtého mesiaca tehotenstva banka umožňuje čerpať ročne dva dni pracovného voľna navyše.

### Vzdelávanie a rozvoj

VÚB banka vytvára predpoklady na kontinuálny a systematický rast kvalifikácie zamestnancov, podporuje ich vzdelávanie v oblastiach, ktoré sú dôležité z hľadiska potrieb banky aj osobného rozvoja. Špecifické vzdelávacie požiadavky sú podľa individuálnych potrieb riešené v spolupráci s externými vzdelávacími organizáciami v SR a v zahraničí formou stáží

alebo účasti na vybraných vzdelávacích aktivitách. Vlastné vzdelávacie centrum **Akadémia VÚB** organizuje odborné kurzy a kurzy firemného a osobného rozvoja. Akadémia pripravuje odborných a zručných zamestnancov, podporuje kontinuálny rozvoj zamestnancov a ich kariéry, motivuje a stabilizuje zamestnancov.

Pokračovali sme v tvorbe e-learningu a e-testovania pomocou overeného e-learningového systému **AMOS**. Zamestnanci si v ňom môžu prehliadať katalóg vzdelávacích aktivít a iniciatívne pristupovať k svojmu rozvoju i kariérnemu rastu. E-kurzy a e-testy sú kedykoľvek k dispozícii a užívatelia si ich môžu viackrát zopakovať. Aplikácia obsahuje kurzy k aktuálnym témam, tréning jednotlivých pracovných postupov, voľne dostupné testy aktuálne pre danú pozíciu alebo produkt i množstvo školení.

V roku 2013 dosiahol celkový čas vzdelávania organizovaného bankou 21 904 dní. Priemerný počet dní vzdelávania na zamestnanca dosiahol 6,28 dňa (v roku 2012 to bolo 7 dní). Čas e-learningového vzdelávania dosiahol 16 633 dní.

Počet dní vzdelávania podľa pozície	2013	2012	2011
Manažéri	4 818	6 253	4 559
Ostatní	17 086	18 500	22 986

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

Ďalším programom, ktorým sa snažíme vychovať si vlastných profesionálov, je **Mentoring program** v retailovej obchodnej sieti. Mentormi sa stávajú zamestnanci na seniorských pozíciách, ktorí odovzdávajú praktické skúsenosti mladším kolegom, zväčša novonastúpeným zamestnancom alebo zamestnancom po návrate z materskej alebo rodičovskej dovolenky. Cieľom je, aby sa zamestnanec vďaka mentorovi ľahšie adaptoval na pracovnej pozícii.

V rámci programu **ZAPNi** dávame zamestnancom priestor na hľadanie inovatívnych riešení so zámerom zlepšiť spokojnosť klientov či samotných zamestnancov. V roku 2013 zamestnanci podali **139** návrhov na zlepšenie, z nich **10** je v štádiu realizácie a **4** už boli zrealizované. Od spustenia programu sa do praxe zaviedlo už **127 návrhov**.

## Zamestnanecký prieskum

V roku 2013 sa uskutočnil pravidelný zamestnanecký prieskum koordinovaný z centrál materskej banky, ktorý zisťoval klímu a spokojnosť medzi zamestnancami v rámci celej skupiny Intesa Sanpaolo. Za VÚB skupinu sa zúčastnilo 2 201 zamestnancov, čo predstavuje 55 % účasť. V elektronickom dotazníku mohli zamestnanci anonymne vyjadriť svoje názory v piatich oblastiach. Z výsledkov prieskumu vyplynulo, že celková spokojnosť s prácou dosiahla 84 %, čo je v rámci skupiny Intesa Sanpaolo

lepší výsledok ako priemerné krajiny. V oblasti vedenia ľudí sme zaznamenali viaceré pozitívne nárasty, ktoré odrážajú rozvojové aktivity realizované v predchádzajúcom roku.

Z podnetov plynúcich zo zamestnaneckého prieskumu a následných focus groups (prieskum v skupinách) boli navrhnuté štyri oblasti zlepšenia, ktoré vedenie banky schválilo ako prioritné a stali sa súčasťou akčného plánu. V prvom rade ide o pokračovanie aktivít zameraných na zvýšenie zapájania zamestnancov do rozhodovania zo strany nadriadených. Touto témou sa zaoberáme dlhodobo. Druhou prioritou je posilnenie komunikácie zo strany vrcholového vedenia voči zamestnancom v oblasti strategických rozhodnutí. Treťou témou je oblasť odmeňovania, benefitov a stabilizácie zamestnancov a štvrtou témou je pracovné prostredie.

## Diverzita a rovnosť príležitostí

VÚB sa zaviazala nerobiť rozdiely, dodržiavať zásady rovnakého zaobchádzania, vylúčiť zo svojho konania akúkoľvek diskrimináciu a rešpektovať rozdiely na základe pohlavia, veku, rasy, vierovyznania, politického názoru, odborovej činnosti, jazykových schopností, postihnutia, manželského a rodinného stavu, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku či iného postavenia. Podpisom Kolektívnej zmluvy sa tiež zaviazala dodržiavať zákaz diskriminácie v súlade so Zákonníkom práce. Zamestnanci nesmú byť poškodzovaní preto, že uplatňujú svoje práva vyplývajúce z pracovno-právnych vzťahov. V roku 2013 nebolo zaznamenané žiadne podanie prípadu diskriminácie. Banka poskytuje každému rovnaké príležitosti na osobný a profesionálny rast a dáva rovnakú možnosť presadiť sa každému zamestnancovi. Za diskrimináciu sa nepovažuje diferenciacia zamestnancov podľa pracovných predpokladov a pracovných výsledkov.

Väčšina našich zamestnancov sú ženy – v roku 2013 pracovalo v banke 2 576 žien z celkového počtu 3 485 zamestnancov. Tento nepomer v prospech žien vzniká najmä v pobočkách retailovej obchodnej siete, kde pracujú prevažne ženy. V predstavenstve banky sú zastúpené 2 ženy, v dozornej rade 1. Aj v roku 2013 sme zamestnávali občanov so zdravotným postihnutím, spolu 35.

Indikátory týkajúce sa prípadov porušenia práv pôvodných obyvateľov, detskej práce a povinnej alebo vynútenej práce nie sú relevantné vzhľadom na geografické umiestnenie našej obchodnej činnosti.

## Prieskum spokojnosti žien vo VÚB

Mať úspech v práci aj šťastné rodinné zázemie. Týmto mottom sa niesol v poradí už druhý prieskum určený všetkým ženám pracujúcim v banke. Vo VÚB majú ženy výrazné zastúpenie medzi zamestnancami – až 74 %. Tento nepomer vzniká hlavne v pobočkách v regiónoch, kde pracujú prevažne ženy. Prieskum sa venoval téme pracovných podmienok so zameraním na zladovanie pracovného a súkromného života žien vo VÚB. Jedným z cieľov bolo aj získať námety na opatrenia a návrhy na zlepšenie. Z 2 573 oslovených zamestnankýň sa zapojilo

38,4 % kolegyň. Dotazníkový prieskum bol doplnený o osobné stretnutia v rámci diskusných skupín vo viacerých mestách (Trnava, Komárno, Liptovský Mikuláš, Prešov, Bratislava). Na prieskume aj diskusiách sa zúčastnili kolegyně pracujúce v ústredí i pobočkách, manažérky i nemanadžérky, s deťmi aj bezdetné, dámy rozličných vekových kategórií, rodinných stavov a pracujúce v rôznych regiónoch. Výskumná vzorka teda komplexne reprezentovala zamestnankyne VÚB.

Anonymný prieskum bol spracovaný Inštitútom pre verejné otázky. Prieskum ukázal, že VÚB banka je miestom, kde sa zásadnejšie kritické miesta rodovej nerovnosti nejavia, a teda môžeme povedať, že celkovo je situácia dobrá až lepšia v porovnaní s vnímaním týchto tém na Slovensku vo všeobecnosti. Aj napriek tomu banka vypracovala rad opatrení na postupné odbúranie tých častí, ktoré boli identifikované ako problematické. So spracovanými výstupmi sme ďalej detailne pracovali a bolo identifikovaných niekoľko opatrení, ktoré pri zavedení do praxe môžu napomôcť k lepšiemu zladeniu života v práci a v súkromí zároveň. Opatrenia po schválení vedením banky budú zavedené v priebehu roka 2014.

Niektoré zistenia z prieskumu:

1. Zastúpenie žien na manažérskych pozíciách:
  - Manažérok vo VÚB je dostatok, nie však na vysokých pozíciách. Hlavnými dôvodmi podľa respondentiek sú rodinné povinnosti, mužský svet a snaha mužov udržať si pozície.
2. Kariéra a ženy:
  - Kariérny rast nie je kľúčovým faktorom pri výbere zamestnania vo VÚB, nie je však nepodstatný. Mzda a náplň práce sú dôležitejšie.
  - Dve tretiny žien sa o manažérsku pozíciu ešte neuchádzali. Najčastejšie uvádzané dôvody: rodina a deti, vekové, kvalifikačné alebo osobnostné hendikepy. Kariéra je individuálne rozhodnutie, ale je veľmi ovplyvnené rodinou/deťmi.
  - Predsudky mužov/partnerov voči ženám, ktoré robia kariéru, resp. zarábajú viac ako ich partneri.
  - Pre drvivú väčšinu žien je však kariéra otázkou osobnej voľby, nie existujúcich bariér.
3. Rodová rovnosť:
  - Vo VÚB sa zásadnejšie kritické miesta v oblasti rodovej nerovnosti nejavia.
  - Ženy majú intuitívne dojem, že ich finančné ohodnotenie za rovnakú prácu je nižšie oproti mužom. Iba 1/3 opýtaných si myslí, že muži a ženy dostávajú za rovnakú prácu rovnakú odmenu. Vnímanie rodovej nerovnosti je teda najvýraznejšie v prípade plátov.
  - V prípade kariérneho postupu sú takéto skúsenosti menej časté a úplne zriedkavé sú z hľadiska možností zúčastniť sa na školeniach a ďalšom vzdelávaní.
4. Zladenie pracovného a osobného života:
  - Respondentky vyjadrili relatívne nízku spokojnosť s možnosťami zladovať osobný a pracovný život.
  - Potvrdilo sa, že ženy dvojité zaťaženie zvládajú najmä vďaka pomoci rodiny a podriadeniu svojho súkromia práci. Ženy situáciu zvládajú, lebo musia a chcú.
  - 59 % žien síce tvrdí, že zvláda zladiť pracovný a súkromný život, z ďalších

odpovedí sa však ukázalo, že je to zvyčajne na úkor súkromného života. Zladenie práce a rodiny ťažšie zvládajú ženy mimo Bratislavu, pracujúce v pobočkách a ženy s deťmi. Ako najväčšiu pomoc pri zvládaní pracovného a osobného rodinného života by ženy s malými deťmi ocenili napríklad flexibilný pracovný čas, čo však v pobočkovej sieti nie je možné.

- Ženy majú vo všeobecnosti prácu v banke rady a sú šťastné, že ju môžu vykonávať. Jednoznačne sa ukázalo, že VÚB vnímajú ako dobrého zamestnávateľa.
5. Špecifické cieľové skupiny:
- 50+
    - Celkovo je v banke 15 % zamestnancov vo vekovej skupine 50+. Túto skupinu tvoria najmä ženy – až 83 %.
    - K starostlivosti o deti a svoju rodinu pribúda starostlivosť o starnúcich rodičov a príbuzných, patria k tzv. „sendvičovej generácii“.
    - Zamestnankyne vo veku 50+ majú ťažšiu situáciu z hľadiska udržania pracovnej pozície – súhlasí s tým 71 % žien v tejto vekovej skupine.
    - Túžia po väčšom uznaní.
  - Ženy s malými deťmi
    - Jedna tretina zamestnancov má deti vo veku 0 – 15 rokov, z toho cca 70 % je žien.
    - Deti a rodina sú pre ženy dôvodom rezignácie na kariéru. Myslí si to 75 % žien, ktoré majú deti do 15 rokov.

## Ochrana zdravia pri práci

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

## Druhy školení, prevencie a kontroly rizika

Každý nový zamestnanec pri nástupe absolvuje vstupné oboznámenie zamestnancov v zmysle zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Periodické oboznámenie sa s BOZP v zmysle uvedenej legislatívy a vnútorných predpisov banky absolvujú všetci zamestnanci banky každé dva roky elektronickou formou. Banka zabezpečuje tiež vzdelávanie pre zástupcov zamestnancov pre bezpečnosť (odborári) a kurz poskytovania prvej pomoci. Činnosti za oblasť BOZP (komplexné previerky BOZP,



poskytovanie osobných ochranných pracovných prostriedkov, vzdelávanie, vyšetrowanie pracovných úrazov, opatrenia na zlepšovanie pracovného prostredia, aktualizácia vnútorných predpisov) sa polročne predkladajú pri vyhodnotení Kolektívnej zmluvy. Vzdelávanie a poradenstvo týkajúce sa zamestnancov zabezpečujú technici BOZP z externej spoločnosti.

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

Z povahy biznisu našej spoločnosti vzniká možnosť, že by zamestnanci mohli byť vystavení situácii ohrozujúcej ich život, napr. pri prepade pobočky. V týchto zriedkavých prípadoch im je poskytnutá odborná psychologická pomoc a majú nárok na 5 pracovných dní voľna na zotavenie.

Napriek vyššie opísaným opatreniam vykonaným v rámci školení o bezpečnosti práce, prevencie a kontroly rizika sme v roku 2013 evidovali 2 registrované pracovné úrazy a 5 evidovaných pracovných úrazov. V súvislosti s registrovanými pracovnými úrazmi bolo 152 vynechaných pracovných dní. V danom roku sme neevidovali žiadny závažný pracovný úraz a ani choroby súvisiace s výkonom povolania.

#### Množstvo úrazov, počet stratených a vynechaných dní ako následok vplyvu práce v 2013

Región	Počet úrazov	Počet vynechaných pracovných dní	Počet vynechaných kalendárnych dní
Bratislava	1	81	113
Trnava	0	0	0
Trenčín	1	71	100
Nitra	0	0	0
Žilina	0	0	0
Banská Bystrica	0	0	0
Prešov	0	0	0
Košice	0	0	0
<b>Spolu</b>	<b>2</b>	<b>152</b>	<b>213</b>

#### Sloboda združovania a kolektívneho vyjednávania

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

#### Oznamovacia povinnosť

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

#### Interná komunikácia a dialóg

V banke chápeme, že ak od svojich zamestnancov očakávame čo najlepší výkon, musíme ich pravidelne informovať o aktuálnom dianí, prečo a kam firma smeruje a aké je miesto každého z nich v tomto naplňaní. Zároveň im dávame priestor na vyjadrenie vlastného názoru a myšlienok a zapájame ich do rozhodovacích procesov. Interná komunikácia vychádza zo siedmich hodnôt spoločných pre celú skupinu Intesa Sanpaolo a pomáha pri naplňaní našej vízie a misie. V roku 2013 sme pokračovali v zlepšovaní kvality spolupráce medzi zamestnancami a rôznymi útvarmi. Sústredili sme sa na témy rovnováhy medzi pracovným a súkromným životom a tiež na zmenu kultúry vedenia ľudí. Tieto podnety vyšli z výsledkov zamestnaneckého prieskumu.

Firemný intranet bol aj v roku 2013 budovaný ako kľúčový a najefektívnejší nástroj internej komunikácie, pričom do samotnej tvorby obsahu boli ešte viac zapojení samotní zamestnanci. Každá informácia na intranete má svojho vlastníka, a tak zamestnanci v ktoromkoľvek okamihu vedia, na koho sa majú v prípade potreby obrátiť. Celkovo sa o obsah stará približne 5 % všetkých zamestnancov skupiny VÚB z rôznych útvarov. Za rok 2013 sme priniesli viac ako 160 aktuálnych informácií z diania v skupine VÚB a v medzinárodnej skupine Intesa Sanpaolo. Periodicita interného časopisu SVET zostala aj v roku 2013 na báze dvojmesačníka. Jeho dizajn aj obsahové časti dodržiavali jednotný koncept skupiny Intesa Sanpaolo, čím sa k zamestnancom dostávajú pravidelne

informácie z medzinárodnej úrovne. Časopis bol naďalej distribuovaný v náklade 4 000 kusov všetkým zamestnancom skupiny VÚB vrátane dcérskych spoločností. O kľúčových udalostiach pravidelne informuje generálny riaditeľ prostredníctvom elektronického dvojmesačníka CEO Newsletter a o témach z oblasti riadenia ľudských zdrojov a benefitov hovorí HR Newsletter štyrikrát ročne. Pri dobre nastavenej internej komunikácii ide predovšetkým o pochopenie posolstva. Ak majú ľudia rozumieť tomu, čo, prečo a ako sa vo firme deje, je vo firme potrebný dialóg a obojstranná komunikácia. Zamestnanci majú preto vždy možnosť prostredníctvom intranetového formulára klásť otázky generálnemu riaditeľovi, vyjadrovať sa k témam dôležitým pre banku i samotného zamestnanca, napr. k systému benefitov, k forme a obsahu intranetu a internému časopisu. Všetky tieto otvorené fóra prebiehajú na intranete v špeciálnej časti. Hodnotenie a prieskumy interných komunikačných kanálov realizujeme pravidelne na ročnej báze.

Každý deň ľudia na celom svete otvárajú dvere našich pobočiek, aby sme im pomohli. Niektorí potrebujú nový bankový účet alebo úver, ďalší hľadajú finančné riešenie svojej životnej situácie. Toto všetko sú sľubné začiatky príbehov, v ktorých sú zamestnanci banky spolu s našimi klientmi hlavnými hrdinami. Každý príbeh hovorí o vzťahu s klientmi, lebo ten je zmyslom našej práce. Preto Intesa Sanpaolo vyhlásila zamestnaneckú súťaž formou príbehov, s ktorými sa naši zamestnanci stretávajú pri svojej každodennej práci. Tieto príbehy dávajú hlbší význam prísľubu, že dôležité sú činy, nielen slová. Najlepším súťažným príbehom v rámci VÚB banky sa stal príbeh z pobočky z Partizánskeho. Všetky príspevky z celej medzinárodnej skupiny sú zverejnené na [www.weareourstories.com](http://www.weareourstories.com).

## Aktívne zapájanie zamestnancov do života banky

**Interné kampane** ako jedinečný a originálny spôsob komunikácie smerom k zamestnancom sme v roku 2013 aj naďalej pripravovali tak, aby sme pri každej téme motivovali zamestnancov k aktívnemu zapojeniu sa a interaktivite. Oceňujeme proaktivitu ľudí a zároveň sa snažíme prezentovať témy environmentálneho charakteru. Kampane smerom dovnútra VÚB uvádzame na mesačnej báze zakaždým s novou témou, aktuálnou pre dané obdobie. Tvárou kampane je vždy niektorý zo zamestnancov, ktorý je v téme zainteresovaný. Stáva sa tak nositeľom informácie, ktorá sa dostáva bližšie k ostatným. V roku 2013 sme v rámci interných kampaní komunikovali nové bankové projekty, akými boli SEPA a nový internet banking, ďalej aktuálne témy ako informačná bezpečnosť, poznaj svojho klienta alebo 10. výročie Nadácie VÚB. Pri podpore vnímania značky, hodnôt a, samozrejme, aj biznisu využívame všetky kanály internej komunikácie vrátane plagátov, intranetu, časopisu, osobných e-mailov alebo napríklad aj šetričov obrazovky na počítačoch.

Na podporu tímového ducha a neformálnych vzťahov bolo zamerané športovo-nominačné podujatie **VÚB CUP**. Najlepší zamestnanci z podujatia ďalej reprezentovali VÚB na medzinárodných športových turnajoch organizovaných materskou bankou. Na konci roka sme realizovali už tradičné vianočné stretnutia, ktoré boli zorganizované v troch mestách (v Košiciach, v Banskej Bystrici a v Bratislave) tak, aby sa na nich mohli zúčastniť všetci zamestnanci. Na podporu plnenia biznis cieľov, motivácie a súťaživosti pokračovala v roku 2013 zamestnanecká súťaž **VÚB Superliga**.



# Akciónári

## Štruktúra akcionárov VÚB, a.s.

Najväčším akcionárom je talianska banková skupina Intesa Sanpaolo, ktorá sa stala majiteľom VÚB, a.s., v roku 2001. VÚB, a.s., má aj veľké množstvo minoritných akcionárov z prvej vlny kupónovej privatizácie v roku 1991. Počet akcionárov poklesol z pôvodných asi 80 000 majiteľov akcií na súčasných viac ako 34 600 akcionárov.

Podľa typu majiteľa	Podiel akcií v tis. EUR*	Podiel v %
Intesa Sanpaolo Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	417 760	96,97
Ostatné právnické osoby	4 371	1,01
Fyzické osoby	8 688	2,02
<b>Spolu (Základné imanie VÚB, a.s.)</b>	<b>430 819</b>	<b>100,00</b>

Podľa štátnej príslušnosti majiteľa	Podiel akcií v tis. EUR*	Podiel v %
Intesa Sanpaolo Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	417 760	96,97
Domáci akcionári	9 612	2,23
Ostatní zahraniční akcionári	3 447	0,80
<b>Spolu (Základné imanie VÚB, a.s.)</b>	<b>430 819</b>	<b>100,00</b>

Uvedené údaje sú stavom k 31. decembru 2013.

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

Akcie VÚB, a.s., vlastnilo 34 624 akcionárov k 31. decembru 2013. Zahraniční akcionári pochádzajú z nasledujúcich krajín: Luxembursko (96,969 %), Nemecko (0,533 %), Česko (0,141 %), Švajčiarsko (0,085 %), Rakúsko (0,03 %), Veľká Británia (0,004 %), USA (0,004 %), Kanada, Rumunsko, Francúzsko, Švédsko, Belgicko, Andorra a Cyprus.

## Základné imanie a akcie VÚB, a.s.

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

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

VÚB, a.s., má celé základné imanie splatené. Jej akcie sú obchodované na **verejnom kapitálovom trhu** organizovanom Burzou cenných papierov v Bratislave, a. s., pod číselným označením akcií ISIN SK 111 000 1437 v celkovom počte

4 078 108 kusov. Informácie o týchto akciách poskytuje Burza cenných papierov na svojej internetovej stránke v časti cenné papiere/trhy, kótovaný trh a detail emisie VÚB, a.s. VÚB banka emitovala aj 89 akcií na meno, ktoré však nie sú verejne obchodovateľné.

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

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

Poznámka:

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

## Vzťahy medzi spoločnosťou a jej akcionármi a prístup spoločnosti k akcionárom

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

## Dialóg s akcionármi

Prioritou VÚB banky je efektívna komunikácia so všetkými akcionármi a zabezpečenie ich náležitej informovanosti. Štábný útvar Sekretariát banky zabezpečuje nepretržitý dialóg s akcionármi a odbor Korporátna stratégia a ekonomické analýzy zodpovedá za komunikáciu s ratingovými agentúrami a analytikmi. Dialóg zahŕňa

viaceré formy, formálne aj neformálne, v slovenskom aj anglickom jazyku, písomnou formou, telefonicky a prostredníctvom osobných stretnutí. Hlavným médiom je internetová stránka banky [www.vub.sk](http://www.vub.sk), kde sú zverejnené potrebné informácie, usmernenia a formuláre. Sú tam aj praktické postupy právnych úkonov pri transakciách najčastejšie požadovaných akcionármi, najmä:

- spôsob a miesto výplaty dividendy,
- zmena adresy alebo mena akcionára – komu a ako treba ohlásiť,
- dedičstvo akcií – právne kroky a nárok na dividendu,
- darovanie akcií – právne kroky,
- splnomocnenie na výplatu dividendy z akcií a na prevod práva na dividendu,
- splnomocnenie na účasť na valnom zhromaždení,
- požiadavky na dokumenty úradne overené v cudzine,
- účasť akcionárov na valnom zhromaždení – práva a požiadavky,
- úplné znenie dokumentov a návrhov uznesení, ktoré sú predmetom rokovania valného zhromaždenia,
- výsledky hlasovaní valného zhromaždenia,
- informácie o výkupe vlastných akcií VÚB, a.s.,
- možnosti nákupu a predaja akcií VÚB, a.s.

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

- rozhodnutia o výplate dividend za jednotlivé roky,
- informácie o ich zdaňovaní,
- vývoj ceny akcie VÚB, a.s.,
- informácie o rozdelení základného imania banky a akcie VÚB, a.s.,
- informácie o štruktúre akcionárov,
- informácie o hlavnom akcionárovi,
- zoznam členov predstavenstva a dozornej rady,
- tlačové a analytické správy,
- finančné výkazy a dôležité základné informácie o činnosti banky,
- informácie o postavení VÚB banky na trhu a jej hodnotení,
- trhové podiely,
- ratingové ohodnotenie,
- vízia a misia banky a ocenenia,
- výpis údajov o VÚB banke z Obchodného registra SR a
- výročné správy.

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

Dividenda za rok	Suma dividendy na jednu akciu VÚB, a.s.	Dátum splatnosti dividendy
2012	4,98 eura	20. máj 2013
2011	3,65 eura	1. jún 2012
2010	4,60 eura	1. jún 2011
2009	4,50 eura	4. jún 2010

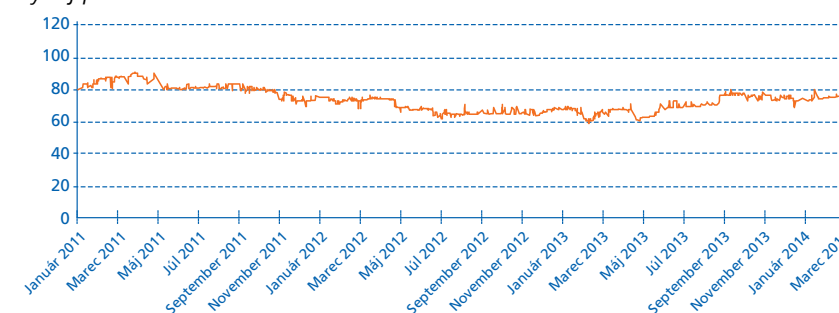
Poznámka:

Dátum splatnosti dividendy je dátum začiatku vyplácania dividendy, ktorý bol určený rozhodnutím valného zhromaždenia.

## Kurz akcie VÚB, a.s.

Informácie o aktuálnej cene akcií VÚB, a.s., na verejnom kapitálovom trhu sú pravidelne zverejňované v celoštátnej dennej tlači uverejňujúcej burzové správy, napr. Pravda, Hospodárske noviny alebo na internetovej stránke Burzy cenných papierov v Bratislave ([www.bsse.sk](http://www.bsse.sk)). Akcia VÚB je súčasťou slovenského akciového indexu SAX a významnou mierou ovplyvňuje jeho vývoj. Kurz akcie sa pohybuje v priebehu posledných troch rokov (2011 – 2013) od dolnej hranice 58 eur za akciu až po 95 eur za akciu.

Vývoj priemerného kurzu akcie VÚB v EUR



Zdroj: Burza cenných papierov v Bratislave, a. s.

## Práva a povinnosti akcionárov

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

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

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



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

Pred konaním valného zhromaždenia VÚB banka zasiela všetkým akcionárom pozvánku s programom rokovania valného zhromaždenia s prílohami a základnými informáciami, ktoré budú predmetom rokovania. Dodatočné informácie majú akcionári k dispozícii na nahliadnutie v sídle banky alebo zasielané na požiadanie.

Pozvánka a základné dokumenty sú zverejňované aj na internetovej stránke banky a v periodickej tlači s celoštátnou pôsobnosťou uverejňujúcej burzové správy. Poučenie o právach akcionára podľa § 180 ods. 1 a § 181 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) a dokumenty a údaje v zmysle § 184a ods. 1 a 2 Obchodného zákonníka sú zverejnené najmenej tridsať dní pred konaním valného zhromaždenia na internetovej stránke VÚB banky v časti pod názvom „Pre 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. VÚB banka akceptuje všetky svoje zo zákona vyplývajúce povinnosti voči akcionárom. Dodržiava ustanovenia Obchodného zákonníka týkajúce sa ochrany práv akcionárov, najmä ustanovenia o včasnom poskytovaní všetkých relevantných informácií o spoločnosti a ustanovenia o zvolávaní a vedení výročných valných zhromaždení. Banka dodržiava zásadu rovnakého prístupu k informáciám voči všetkým akcionárom v zmysle Kódexu správy a riadenia spoločnosti na Slovensku.

## Iniciatívy pre ochranu akcionárov v roku 2013

Projekt 262 prebieha vo VÚB banke od roku 2007. Jeho cieľom 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 banke je preveriť interný kontrolný systém, identifikovať nedostatky a na ich základe upraviť interný kontrolný systém tak, aby sa eliminovalo potenciálne riziko a zabezpečilo sa verné a pravdivé zobrazovanie finančnej situácie.

Zákon 262 vyžaduje, aby jednotlivé spoločnosti identifikovali procesy, ktoré majú vplyv na finančné informácie, ohodnotili relevantné riziko, ktoré s nimi súvisí, a na základe toho navrhli adekvátny dizajn interných kontrol s cieľom eliminovať potenciálne riziko. Základom projektu je identifikovať a promptne reagovať na prípadný nedostatočne fungujúci kontrolný interný systém. Zabezpečí sa tak zvyšovanie kvality finančného vykazovania pomocou podnikateľskej etiky, efektívnych interných kontrol a good corporate governance. Na základe zákona 262 bola určená zodpovednosť generálneho riaditeľa za obsah finančných správ, 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.



# Dodávateľia

Partnermi – dodávateľmi VÚB banky sú

- malé a stredne veľké firmy
- veľké dodávateľské firmy a reťazce

## Stratégia

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

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

**Transparentnosť, rovnosť príležitostí a efektivita** – to sú atribúty, ktorými môžeme veľmi výstižne charakterizovať zodpovedný prístup VÚB banky vo vzťahu k dodávateľom. Tieto atribúty sa vzťahujú nielen na výber dodávateľov, ale aj na definovanie interných dodávateľských procesov či vzťahov. Jedným zo základných predpokladov úspechu na konkurenčnom trhu je efektívny spôsob nakladania s finančnými prostriedkami za tovary a služby, ktoré VÚB banka potrebuje pre svoju činnosť. Celková výška takýchto nákladov sa priamo podieľa na obchodných výsledkoch banky a ovplyvňuje zisk banky.

## Transparentný výber dodávateľov

Dodávateľov VÚB banky sa významne dotýka dodržiavanie Etického kódexu. Vo vzťahu k dodávateľom sú vyznávané hodnoty ako *fair-play* a *transparentnosť*. V záujme vytvárania a budovania otvoreného partnerstva naprieč celým dodávateľským portfóliom VÚB je snahou banky spolupracovať zásadne s tými dodávateľmi, ktorí tieto hodnoty vyznávajú a rešpektujú.

Obstarávanie vo VÚB banke je otvorené širokému spektru dodávateľov. VÚB banka dáva priestor a obchodnú príležitosť všetkým, ktorí ešte nie sú jej obchodnými partnermi a majú ambíciu spolupracovať v budúcnosti s VÚB bankou. Pre existujúcich partnerov je to zároveň výzva neustále zlepšovať kvalitu svojich produktov a služieb s cieľom byť hodnotným partnerom VÚB banky aj pre budúce obdobie.

## Politika riešenia anonymných podnetov (Whistle-blowing policy)

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

## Skupinový projekt Centralizácia obstarávania

V závere roka 2012 začala materská spoločnosť Intesa Sanpaolo náročný konsolidačný program zameraný na optimalizáciu nákladov. Harmonizácia procesov obstarávania na skupinovej úrovni je strategickým projektom materskej banky, ktorého hlavným cieľom je získavanie benefitov a optimalizácia nákladov na skupinovej úrovni.

VÚB banka je pilotnou dcérskou bankou v tomto projekte. V priebehu celého roka 2013 jej zamestnanci aktívne pracovali na implementácii. Jedným z ďalších cieľov projektu je štruktúralne znížiť náklady v oblasti administratívnych výdavkov. Okrem toho sa projekt zameriava na zlepšenie procesu obstarávania prostredníctvom zjednotenia pravidiel, postupov, nástrojov a monitorovacích systémov. Cieľom projektu je lepšie riadenie procesu obstarávania a zníženie operačných rizík implementáciou stanovených noriem.

Spôsob nakupovania tovarov a služieb vo VÚB banke sa od roku 2014 zmení. Hlavné dôjde k zmenám niektorých interných procesov a budú nasadené nové nástroje ISP na zabezpečenie procesu obstarávania. Na efektívnejšiu spoluprácu a realizáciu obstarávacích procesov budeme využívať systém **dodávateľský portál – Portale Fornitori**, na ktorom sa budú dodávateľia registrovať pre účasť v budúcich výberoch dodávateľov. Čo očakáva VÚB banka od svojich dodávateľov? Predovšetkým flexibilný, proaktívny a ústretový prístup, sprevádzaný vysokou efektivitou aj po zavedení nového systému. VÚB banka má záujem rozvíjať dlhodobé obchodné vzťahy postavené na otvorených cenách s cieľom dosahovať maximálne výhodné a pre obe strany prijateľné dodávateľské podmienky.

### Uplatňovanie pravidiel spoločenskej zodpovednosti u dodávateľov

Od roku 2012 sme v procese výberových konaní začali aktívne vyžadovať od dodávateľov plnenie pravidiel spoločenskej zodpovednosti prostredníctvom dokumentu „Čestné prehlásenie o dodržiavaní princípov spoločensky zodpovedného podnikania“. Tento dokument sa stal neoddeliteľnou súčasťou vzťahu VÚB – dodávateľ a aj v roku 2013 tvoril a naďalej bude tvoriť jednu z povinných príloh výberových konaní. Uchádzač vo výberovom konaní – budúci obchodný partner – svojím podpisom VÚB banke potvrdzuje, že realizuje svoje podnikateľské aktivity v súlade s princípmi etiky, transparentnosti, morálky, slušnosti a dodržiava právny poriadok Slovenskej republiky. Potvrdzuje ďalej, že odmieta a postihuje akékoľvek formy korupcie vrátane vydierania a úplatkárstva, podporuje férovú konkurenciu. Deklaruje, že sa nepodieľa na porušovaní ľudských práv, dodržiava a rešpektuje medzinárodné ľudské práva v oblasti podnikania. Uchádzač rešpektuje právo na slobodu združovania a kolektívne vyjednávanie a uznáva práva zamestnancov vyplývajúce z kolektívnej zmluvy a rešpektuje zároveň medzinárodný zákaz nútenej a detskej práce v akejkoľvek forme.

### Uplatnenie systému elektronických aukcií

VÚB banka na výber dodávateľov v maximálnej možnej miere využíva systém **elektronických aukcií Access Point**. Tento systém umožňuje dodávateľom predkladať cenové ponuky v elektronickej forme v tom istom čase na jednom mieste. Na elektronických aukciách sa tak môžu zúčastniť všetky firmy, ktoré spĺňajú vopred stanovené podmienky, a VÚB banka tak transparentným spôsobom urýchľuje a zefektívňuje proces nákupu, ako aj korektné vyjednanie ceny. Elektronická aukcia je jedna z možných foriem „otvoreného“ vyjednávania, ktorá pri obstarávaní tovarov a služieb zabezpečuje rovnosť príležitostí a férovú hru v procese výberu dodávateľov.

### Legislatívna úprava procesu obstarávania v SR a jej vplyvy na činnosť VÚB banky

Výber dodávateľov vo VÚB banke v Slovenskej republike nepodlieha zákonu o verejnom obstarávaní. V priebehu roka 2013 neboli VÚB banke vyrubené žiadne pokuty za nedodržiavanie akýchkoľvek zákonov a nariadení týkajúcich sa obstarávania a nákupu tovarov a služieb. Interne má VÚB banka nastavený dostatočne silný kontrolný mechanizmus, či už v zmysle interného kontrolného systému na úrovni odboru Obstarávanie, alebo na úrovni odboru Interný audit.

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

### Environmentálne riadenie dodávateľov

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

### Materiály

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

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

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

# Životné prostredie

## Stratégia

VÚB banka nie je výrobnou firmou ani priamym znečisťovateľom životného prostredia, a preto environmentálne dosahy nášho podnikania nie sú markantné. Zachovanie krajiny a prostredia, v ktorom pôsobíme, aj pre ďalšie generácie však vnímame ako povinnosť každého z nás. Aktivity zamerané na ochranu životného prostredia a trvalo udržateľný rozvoj považujeme za prirodzenú súčasť nášho pôsobenia, a preto sme sa zaviazali znižovať náš negatívny vplyv na životné prostredie čo najviac. Preto vyvíjame aktivity smerom dovnútra i navonok našej firmy. Hľadáme riešenia nad rámec legislatívy, zaujíma nás naša environmentálna výkonnosť vo vzťahu k vstupom i výstupom, mapujeme príslušné environmentálne indikátory a neustále hľadáme nové spôsoby v prístupe k životnému prostrediu, v čom sa nám darí dosahovať reálne výsledky.

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

Hlavné aktivity VÚB banky v oblasti ochrany životného prostredia v roku 2013 vychádzali z platnej environmentálnej politiky zameranej na:

- podporu investičných projektov zameraných na úsporu energie a obnoviteľné zdroje,

- úsporné opatrenia na zníženie spotreby energií a spotrebného materiálu,
- separovanie odpadu a opatrenia na znižovanie jeho produkcie,
- zvyšovanie environmentálneho povedomia zamestnancov,
- globálnu environmentálnu bezpečnosť.



## Environmentálna politika

Je základom napĺňania našej environmentálnej koncepcie. Novelizovaný dokument definuje, spresňuje a rozširuje záväzky a ciele VÚB banky v oblasti ochrany životného prostredia a trvalo udržateľného rozvoja. Environmentálna politika je písomný záväzok k ochrane životného prostredia, ktorý stanovuje misiu a ciele banky v oblasti environmentálneho manažmentu. Je základom manažérskych rozhodnutí aj biznis stratégie. Definuje princípy a usmernenia týkajúce sa priameho a nepriameho vplyvu na životné prostredie. Umožňuje komunikovať zámery a ciele smerom k zamestnancom a ďalším partnerom.

Na základe Environmentálnej politiky a v záujme spoločensky a environmentálne zodpovedného podnikania sme sa v roku 2013 riadili internými politikami:

### 1. Organizovanie spoločenských podujatí a interných vzdelávacích kurzov

Politika rieši otázky spotreby papiera, používania kancelárskej techniky, dopravy, ubytovania a cateringu. S cieľom znižovať spotrebu papiera sme napr. prestali používať pozvánky a študijné materiály v tlačenej forme (zasielame ich len elektronicky) a v prípade, že je tlač dokumentov nevyhnutná, používa sa recyklovaný alebo certifikovaný papier tlačený obojstranne. Používame recyklované a recyklovateľné materiály, akcie zásadne prebiehajú v energeticky úsporných budovách a na miestach, ktoré sú ľahko dostupné hromadnou verejnou dopravou (obmedzovaním ciest autom sa znižuje produkcia CO<sub>2</sub>), pri ubytovaní a cateringu majú prednosť dodávateľské firmy s ekologickým prístupom.

### 2. Nákup a používanie kancelárskeho papiera

Politika stanovuje zásady pre nákup papiera s cieľom čo najviac znížiť spotrebu necertifikovaného papiera a uprednostniť nákup papiera od certifikovaných výrobcov s označením pôvodu papiera FSC, prípadne CSA alebo PEFC. Zaoberáme sa aj otázkou bieleného papiera, a preto je odporúčané nakupovať a používať papier typu ECF (Elemental Chlorine Free) alebo TCF (Totally Chlorine Free). Pri používaní sa uprednostňuje čiernobiela a obojstranná tlač, zracionalizovala sa potreba a následné tlačenie dokumentov používaných v pobočkách a v obchodnom styku, na zasadnutiach vedenia banky sa zaviedlo používanie elektronickej namiesto tlačenej verzie dokumentov, 90 % manažérov prestalo dostávať noviny v tlačenej forme a môžu si ich prečítať na webe.

### 3. Integrovaný enviro a energetický manažment systém

Rieši prevenciu, manažovanie a tam, kde je to možné, aj redukovanie vplyvov našej činnosti, či už priamej, alebo nepriamej. Priame vplyvy sú definované ako oblasti, na ktoré môže mať naša činnosť negatívny vplyv, alebo v ktorých, naopak, môžeme svojim konaním priamo ovplyvniť ochranu životného prostredia. Sú to napríklad využívanie zdrojov, produkcia emisií, zelené obstarávanie, mobilita, integrovaný enviro a energetický manažment systém, manažment nakladania s nebezpečnými látkami a odpadmi, redukcia odpadu, energetická efektivita (napr. aj šetrenie elektrinou a používanie osvetľovacích telies, počítačov a kancelárskej techniky), pozornosť k enviro a spoločenským vplyvom našich rozhodnutí.

## UN Global Compact

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

## Equator Principles (Rovníkové princípy)

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

## Vzdelávanie a osвета

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

## Zamestnanci

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

- šetreniu papiera a spotrebného materiálu,
- vypínaniu PC po pracovnom čase a v dňoch voľna,
- separovaniu odpadu,
- hospodárnemu využívaniu energií (so zameraním na chladiace zariadenia v letnom období).

Vo všetkých interiéroch budovy ústredia sú reklamno-informačné nálepky, ktorých cieľom je upozorňovať a šíriť osvetu pri šetrení svetlom a energiami.

Usmernenia a vnútorné predpisy týkajúce sa tejto problematiky sú uložené a dostupné na intranete VÚB. Zamestnanci sú o nich priebežne informovaní a zároveň majú možnosť kedykoľvek si pripomenúť naše smerovanie v oblasti ochrany životného prostredia.

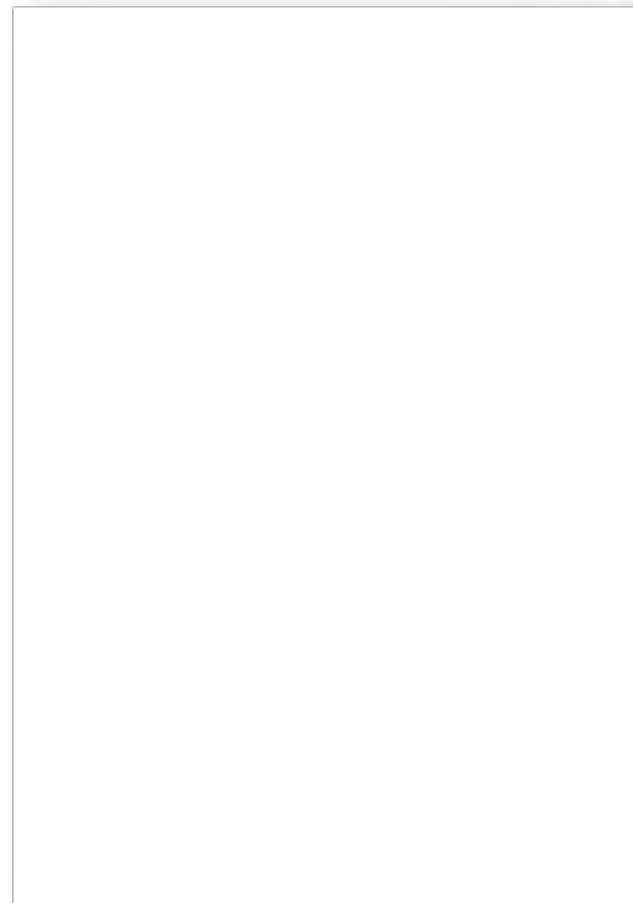
Pri príležitosti *Svetového dňa životného prostredia* 5. júna, ktorý vyhlasuje OSN, boli zamestnanci vyzvaní na ochranu životného prostredia prostredníctvom interných komunikačných kanálov (časopis, intranet, plagáty atď.). Zároveň sme zrealizovali tieto nové projekty:

- viacnásobne použiteľné obálky z recyklovaného papiera slúžiace na internú poštu a distribúciu interných dokumentov, ktoré si vyžadujú tlačennú formu,
- výsadba stromčekov na školských dvoroch a v záhradách 12 základných a materských škôl v hlavnom meste Bratislava.

## Klienti

### *Elektronické výpisy z účtu*

Od roku 2010 úspešne nahrádzame papierové výpisy z účtu elektronickými. Nielen preto, že elektronický výpis je modernejší a ľahko dostupný kedykoľvek na jednom mieste, ale je aj prejavom našej zodpovednosti k životnému prostrediu. Aktuálne majú všetci klienti VÚB banky z radov obyvateľstva s prístupom na internet banking k dispozícii svoj elektronický výpis k bežnému a termínovanému účtu, ako aj k úverom a podielovým listom. Týmto klientom zasielame výpis v papierovej forme len raz ročne vo forme tzv. sumárneho ročného výpisu. Ostatných klientov neustále motivujeme k používaniu elektronickej komunikácie a elektronického výpisu z účtu.



## Manažérsky prístup

Náš systém manažmentu definuje pravidlá a procesy týkajúce sa implementácie environmentálnej politiky. Keďže VÚB banka nie je priamym znečisťovateľom životného prostredia, 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 (Rovníkové princípy)*. VÚB banka zásadne neposkytuje finančné zdroje na financovanie činností, ktoré by mohli životné prostredie ohroziť,

priamy:

- opatrenia na úsporu energií,
- zavádzanie a dodržiavanie interných predpisov a oznámení, napr.
  - hospodárne využívanie elektrickej energie v kanceláriách,
  - klimatizácia (zásady jej používania),
  - chladenie a vykurovanie (nastavenie interiérových teplôt v chladnom a teplom období),
  - vypínanie počítačov na noc a víkend,
- pravidelný zber a ekologická likvidácia nefunkčných telefónov, príslušenstva a batérií; zber a likvidácia odpadu klasifikovaného ako nebezpečný (tonery, žiarivky),
- videokonferencie namiesto služobných ciest, bicykle,
- povinné vypínanie PC po pracovnom čase, cez víkendy a v dňoch pracovného voľna.

Súčasťou nášho manažmentu v oblasti životného prostredia sú:

- odbory Správa budov a Obstarávanie,
- špecialisti a zamestnanci odboru Vnútorne služby,
- externí dodávatelia produktov a služieb,
- úsek Riadenie rizík (zabezpečuje kontrolu financovania projektov a poskytovania úverov),
- pravidelné preverky a kontroly v budovách pobočiek aj centrály s cieľom znížiť spotrebu energií a hľadať možné úspory,
- interné predpisy a oznámenia,
- interná komunikácia – informovanosť zamestnancov.

### Environmentálne manažérske indikátory

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

## Dodávatelia

Náš vplyv na životné prostredie sa usilujeme ovplyvňovať aj postupmi pri výbere dodávateľov. Uprednostňujeme tých, ktorí berú ohľad na životné prostredie a prijímajú potrebné opatrenia na minimalizáciu negatívnych dosahov svojej činnosti, využívajú recyklované materiály, šetria energiami a znižujú negatívny vplyv na životné prostredie. Od dodávateľov požadujeme prehlásenie, že realizujú preventívne opatrenia vo vzťahu k problémom životného prostredia a pri výkone svojho podnikania sa snažia redukovať svoj negatívny vplyv naň. Dodávateľ deklaruje VÚB banke svojím podpisom, že bude realizovať kroky smerom k väčšej zodpovednosti za životné prostredie, podporovať vývoj a rozširovanie technológií šetriacich životné prostredie alebo hľadať nové a efektívne riešenia pre životné prostredie. Aj vďaka nim nedošlo v roku 2013 k žiadnej kontaminácii životného prostredia v zodpovednosti VÚB.

V oblasti správy a údržby budov spolupracuje VÚB banka so spoločnosťami, ktoré systematicky pristupujú k ochrane životného prostredia svojou činnosťou vo všetkých aspektoch svojho podnikania. V oblasti správy budov, rekonštrukcií, re-dizajnu a stavebných prác spolupracuje VÚB banka so stavebnými firmami, ktoré začleňujú starostlivosť o životné prostredie do svojej podnikateľskej stratégie i bežnej prevádzky. To isté sa vzťahuje aj na dodávateľa upratovania, dodávateľa služieb spojených s OPP, BOZP a CO, ako aj dodávateľov interiéru, svietidiel či exteriérového označenia (svetelné logá na budovách a bankomatoch), ktorých činnosť je okrem produkcie a poskytovania služieb orientovaná na úspory energie, minimalizáciu odpadu a minimalizáciu environmentálnych poplatkov a pokút za znečistenie životného prostredia.

## Materiály

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

V záujme ekologického prístupu VÚB banky boli v roku 2013 prijaté tieto opatrenia/záväzky, ktoré sa všetky podarilo splniť:

- zníženie spotreby „necertifikovaného papiera“,
- používanie ekologického certifikovaného papiera,
- uprednostnenie nákupu a spotreby papiera:
  - od certifikovaných výrobcov s označením pôvodu papiera,
  - recyklovaného papiera – v čo najvyššej možnej miere používať 100 % recyklovaný papier,
  - bieleného papiera – používať papier typu ECF – TCF.

Vo všetkých prípadoch, keď nie je možné použiť klasický recyklovaný papier, je prijateľný ekvivalent v podobe FSC (Forest Stewardship Council), prípadne CSA (Canadian Standard Association), PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes), SFI (Sustainable Forestry Initiative) alebo ATFS (American Tree Farm System). Preferovaním nákupu FSC surovín a následne výrobou FSC výrobkov prispievame k zlepšeniu hospodárenia v lesoch vo svete. Zabraňujeme tým deštrukcii, ako aj nelegálnej ťažbe lesov. FSC nám poskytuje účinný nástroj na sledovanie pôvodu dreva od jeho ťažby cez spracovanie až po konečný výrobok.

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

Vzhľadom na ekonomickú efektivitu (znižovanie nákladov) a cieľ znižovať environmentálnu záťaž prebieha plánovanie vyradenia, nákup papiera a kontrola týchto procesov v systéme Cicero.

Členovia predstavenstva a top manažéri nedostávajú materiály na zasadnutia v tlačenej forme, ale v elektronickej, čím sa za rok ušetrilo cca 1 000 balíkov papiera, t. j. 4 tony papiera.

Niekoľkoročný trend znižovania spotreby kancelárskeho papiera sa v roku 2013 zastavil. Musíme konštatovať, že v roku 2013 stúpila oproti roku 2012 spotreba papiera o 20 358 kg, čo je zvýšenie o 4,49 %. Tento nárast bol spôsobený viacerými aktivitami/projektmi, ktoré v banke prebiehali na základe novej legislatívy, čo znamenalo nárast papierovej dokumentácie.

#### **Celková spotreba papiera (kg)**

Rok 2013	473 264
Rok 2012	452 906
Rok 2011	521 097

#### **Spotreba papiera podľa jeho druhu (kg)**

Rok		2013	2012
Certifikovaný papier	100 % recyklovaný	2 876	819
	FSC	59 903	69 198
	ECF/TCF	239 557	338 768
	FSC a ECF/TCF	168 499	39 710
Necertifikovaný papier		2 430	4 411
<b>Spolu</b>		<b>473 264</b>	<b>452 906</b>

Na všetky poštové obálky určené našim klientom používame ekologické obálky z recyklovaného FSC papiera. Sú označené logom Zelené listy.

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



**zelené listy 100% RECYKLOVANÉ**

## Energie

### Spotreba priamych energií

VÚB banka sa neustále usiluje znižovať spotrebu energií a tento trend sa podarilo udržať aj v roku 2013. Rovnako ako v predchádzajúcom období, aj v roku 2013 sme kládli dôraz na nákup efektívnych chladiacích a vykurovacích zariadení, na hospodárne vykurovanie a chladenie našich priestorov a na výber čo možno najúspornejších svetelných zdrojov do našich priestorov. V priestoroch budovy centrály VÚB došlo k celoplošnej výmene chladničiek za nové, efektívnejšie a energeticky úspornejšie modely.

VÚB banka potrebuje na prevádzku dva primárne zdroje energie – elektrickú energiu a plyn. Spotreba elektrickej energie v roku 2013 opätovne klesla a tento pokles je výsledkom neustálej snahy viesť zamestnancov k efektívnemu využívaniu zdrojov, nákupov vysokoúčinných zariadení a v neposlednom rade nepretržitého dohľadu nad používanou technikou a jej reguláciou. Uvedené údaje nezohľadňujú vplyv počasia.



### Spotreba priamych energií

	Elektrická energia	Plyn	Spolu	
	kWh	m <sup>3</sup>	kWh	kWh
2013	15 757 832	1 096 513	10 307 222	26 065 054
2012	16 099 182	1 099 915	10 339 203	26 438 385
2011	16 786 396	1 138 475	10 701 670	27 488 066

Poznámky:

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

2) údaje boli získané z odpočtov zmluvného dodávateľa

Dodávateľmi elektrickej energie sú najväčší lokálni dodávateľia (ZSE, VSE a SSE). Tieto spoločnosti garantujú, že minimálne 15 % nimi dodávanej energie je vyrábaných z obnoviteľných zdrojov. Dodávateľia elektrickej energie v SR musia v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 656/2004 informovať svojich odberateľov o podiele jednotlivých druhov primárnych energetických zdrojov na vyrobenej a dodanej energii vrátane dodávky elektriny vyrobenej v iných členských štátoch EÚ a v tretích štátoch. V roku 2013 bol podiel primárnych zdrojov na výrobe elektrickej energie dodávanej našimi dodávateľmi takýto:

Obnoviteľné (vodné, veterné, slnečné)	15,47 %
Plyn	13,23 %
Uhlie	20,06 %
Jadro	51,24 %

Plyn je nakupovaný od lokálneho dodávateľa, ktorým je Slovenský plynárenský priemysel.

### Spotreba nepriamej energie

V roku 2013 sa opätovne podarilo znížiť spotrebu tepla. Teplo dodávajú rôzni väčší i menší lokálni výrobcovia tepelnej energie, preto uvedenie primárneho energetického zdroja nie je možné.

### Nakupovaná sekundárna energia (tepelná energia vo forme tepla) v kWh

Rok 2013	6 014 616
Rok 2012	6 574 929
Rok 2011	6 893 703

### Celková spotreba energií

Vďaka úsporným opatreniam má klesajúcu tendenciu.

### Celková spotreba energií (teplo + elektrina + plyn) v kWh

Rok 2013	32 079 670
Rok 2012	33 013 314
Rok 2011	34 381 774

### Úsporné opatrenia

Úsporné opatrenia sú vlastne investíciami VÚB banky do ochrany životného prostredia a modernizácie prevádzky. V roku 2013 sme realizovali rôzne opatrenia s dosahom na energie v oblastiach:

- vykurovania (rekonštrukcie sústav, hydraulické vyregulovania a iné súvisiace optimalizačné procesy),
- chladenia (modernizácia zariadení s vyššou efektivitou prevádzky),
- rekonštrukcie osvetľovacích sústav – výmena súčasných zdrojov svetla za LED,
- zatepľovania a zábran úniku tepla – rekonštrukcie fasád, striech, výmeny okien.

Okrem toho permanentne dohliadame na správnosť nastavení systémov merania a regulácie, ktoré ovládajú chladenie a vykurovanie, a zároveň vysvetľujeme užívateľom základné princípy hospodárnosti prevádzky.

### Podiel úspory na energiách

Rok	Ušetrená energia v kWh	Ušetrená energia v %
2013	1 675 800	5,22
2012	1 645 000	4,98
2011	2 071 000	6,02

### Náklady súvisiace s environmentálnym manažmentom a likvidáciou odpadu

Rok	V EUR
2013	17 213
2012	17 038
2011	14 046

### Voda

Vodu do všetkých pobočiek VÚB banky po celom území Slovenskej republiky dodávajú lokálne vodárenské spoločnosti. Spotreba vody v roku 2013 mierne stúpla.

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

Rok 2013	48 021
Rok 2012	47 469
Rok 2011	84 220

V roku 2013 sme mali priemernú dennú spotrebu vody 131,56 m<sup>3</sup>, čo v priemere na zamestnanca predstavuje 37,42 l denne.

### Priemerná denná spotreba vody

Rok	Za celú banku (v m <sup>3</sup> )	Na 1 zamestnanca (v litroch)
2013	131,56	37,42
2012	130,05	36,95
2011	230,70	65,50

VÚB banka nie je výrobný podnik, preto spotreba vody nie je významná. 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, nakoľko sme presvedčení o jej efektívnom využívaní a naša spotreba sa pohybuje pod celoslovenským priemerom.

Vodu neodoberáme priamo z vodného zdroja, ale od vodárenských spoločností, resp. od malých lokálnych dodávateľov. Údaje o vodných zdrojoch a používaní recyklovanej vody od našich dodávateľov nevyžadujeme. Naša činnosť však neovplyvňuje lokálne zdroje vody.

### Biodiverzita

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

Za rok 2013 neevidujeme žiadnu kontamináciu prostredia v okolí našich objektov. Nakoľko nie sme výrobným podnikom, nespôsobili sme ani znečistenie vody. Nie sme vlastníkom objektov, z ktorých by splašky odchádzali do prírody a ohrozovali biodiverzitu vodných nádrží. Voda je vypúšťaná štandardne do kanalizačných systémov a ďalej spracovaná v čističkách odpadových vôd.

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

### Emisie CO<sub>2</sub> a látok poškodzujúcich ozónovú vrstvu

Ako finančná inštitúcia, ktorá má v prevádzke len malé a stredné zdroje znečistenia, 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 vyprodukované zariadeniami vyrábajúcimi elektrickú energiu (dieselagregáty) zatiaľ nemeríme, ani na túto činnosť nezamestnávame samostatných špecialistov.

V zmysle zákona č. 286/2009 Z. z., podľa ktorého je každý prevádzkovateľ chladiacich zariadení povinný nahlásiť príslušnému obvodnému úradu životné-

ho prostredia údaje o fluórovaných skleníkových plynoch, si banka splnila svoju oznamovaciu povinnosť a nahlásila množstvá látok, ktoré majú priamy vplyv na poškodzovanie ozónovej vrstvy. Naš dodávateľ nám predložil prehľad všetkých chladiacich zariadení (v prevádzke), ktoré majú viac ako 3 kg chladiva obsahujúceho plyny poškodzujúce ozónovú vrstvu v okruhu. Ide o zmesi chladív, ako napr. R407c, R410a, R22. Ich spotrebu sa nám darí znižovať.

### Celkové množstvo chladív R22

Rok	V kg
2013	2 122
2012	3 340
2011	2 724

Nie je možné uviesť množstvo emisií vyprodukovaných služobnými autami (spalovacie motory, dieselagregáty), pretože tento údaj nebol ani v roku 2013 sledovaný. Z rovnakého dôvodu neuvádzame NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> a ďalšie významné emisie do ovzdušia.

### Odpady

Riadenie odpadu je zamerané na odstránenie alebo úpravu odpadov spôsobmi, ktoré budú prijateľné pre životné prostredie. Dôležitú úlohu na ceste k minimalizácii odpadov zohráva aj výchova a vzdelávanie zamestnancov. Ich konaním sa potom postoj k tejto otázke stáva súčasťou každodenného povedomia a postupne aj nevyhnutným nástrojom, ktorým firma môže plniť environmentálne povinnosti. Zároveň aj úspešne konkurovať na trhu prostredníctvom svojho dobrého environmentálneho výkonu. Kľúč k riešeniam spočíva v zbere správnych informácií o priemyselnom odpade a príčinách jeho vzniku.

Triediť odpad je povinnosťou všetkých zamestnancov. Na separáciu odpadu je vytvorený proces záväzný pre všetkých zamestnancov. Jeho znenie je prístupné na intranetovej stránke a pracovníci o ňom boli informovaní formou osobných e-mailov. V objektoch po celom území Slovenska separujeme iba papierový odpad. V budove ústredia VÚB banky v Bratislave triedime odpad takto:

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

### Nebezpečný odpad obsahujúci zvyšky nebezpečných látok (v kg)

2013	1 245
2012	600
2011	1 240

### Druhy zlikvidovaných odpadov (v kg)

	2013	2012	2011
Kovové obaly znečistené škodlivinami	30		
Plastové karty	340		
Absorbenty, iné filtračné materiály	–	0	1 240
Obaly obsahujúce nebezpečné látky	2 958	690	1 240
Odpadový toner z tlačiarní	140	0	–
Objemný odpad	1 565	5 970	1 170
Olovené batérie	–	0	170
Plasty a guma	0	160	–
Vyradené zariadenia (žiarivky)	116	0	100
Vyradené chladničky (obsah nebezpečných látok)	3 800		
Vyradené zariadenia (iné)	1 985	9 905	1 660
Polystyrén	90		
Vyradené zariadenia obsahujúce nebezpečné látky	2 047	237	194
Vyradené transformátory v ks	0	0	2

### Odpad – separovaný papier (v kg)

Rok 2013	41 286
Rok 2012	50 852
Rok 2011	56 683

## Životné prostredie a úverová politika

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

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

Z pohľadu orientácie na zelenú energiu ponúkame produkty, ktoré prispievajú k trvalej udržateľnosti životného prostredia. Naša snaha prinášať na trh nové alebo inovované produkty a služby sa potvrdila aj v roku 2013, pričom zvýšená pozornosť bola venovaná oblastiam:

- poľnohospodárstva,
- samospráv,

- obnoviteľných zdrojov,
- energetickej efektívnosti.

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

## Projekty zelenej energie a energetickej efektívnosti „Twin Pillars“

VÚB banka podporuje projekty „Twin Pillars“ zamerané na energetické úspory a výrobu energie z alternatívnych zdrojov energie (vodné elektrárne, bioplynové stanice, zariadenia na spaľovanie biomasy a fotovoltické elektrárne). Máme vytvorený tím ľudí, ktorí poskytujú finančnú a odbornú pomoc potenciálnym investorm s prípravou a realizáciou týchto druhov projektov, či už v oblasti priemyselnej, agrárnej alebo komunálnej. Aj v roku 2013 sme zrealizovali viacero projektov „Twin Pillars“. Naším klientom sme pomohli s hľadaním najlepšej možnej formy financovania – buď prostredníctvom priameho financovania, alebo kofinancovania (štrukturálne fondy EÚ, program SLOVSEFF).

Niekoľko rokov spolupracujeme s Európskou bankou pre obnovu a rozvoj, a to na projektoch financovaných z programov SLOVSEFF I a SLOVSEFF II, ktoré sú zamerané na podporu rozvoja energetickej efektívnosti v priemyselnom sektore, v oblasti obnoviteľných zdrojov energie a v bytovom sektore. Od roku 2013 spolupracujeme s Európskou bankou pre obnovu a rozvoj aj na programe MUNSEFF, ktorý je zameraný na podporu energetickej efektívnosti infraštruktúry a obnoviteľných zdrojov miest a obcí na Slovensku.

V roku 2013 sme zrealizovali 15 projektov v oblasti obnoviteľných zdrojov a energetickej efektívnosti v celkovej výške 4 273 000 eur. Pri týchto projektoch boli použité zdroje z Európskej investičnej banky a z Európskej banky na obnovu a rozvoj.

## Investičné úvery zo zdrojov EBRD na podporu rozvoja energetickej efektívnosti (Program SLOVSEFF)

VÚB banka poskytuje úvery na podporu energetickej efektívnosti zo zdrojov EBRD na základe úverovej linky Podpora rozvoja energetickej efektívnosti a obnoviteľných zdrojov energie v SR (SLOVSEFF – Slovak Sustainable Energy Financing Facility). Viac informácií o danom projekte nájdete na [www.slovseff.eu](http://www.slovseff.eu).

Program SLOVSEFF je zameraný na podporu rozvoja energetickej efektívnosti v priemyselnom sektore, v oblasti obnoviteľných zdrojov energie a na projekty energetickej efektívnosti v bytovom sektore.

Po úspešnej realizácii a overení kompletnosti každého projektu klientovi bude vyplatená stimulačná platba vypočítaná ako percento z objemu úveru. Úrovne stimulačných platieb sú tieto:

EBRD SLOVSEFF I:

- energetická efektívnosť v priemysle: 7,5 % z objemu úveru,
- obnoviteľné zdroje energie: 15 % z objemu úveru,
- energetická efektívnosť v bytovom sektore: 20 % z objemu úveru.

EBRD SLOVSEFF II:

- energetická efektívnosť v priemysle: 7,5 % z objemu úveru,
- obnoviteľné zdroje energie: 5 – 15 % z objemu úveru,
- energetická efektívnosť v bytovom sektore: 10 – 15 % z objemu úveru.

Stimulačné platby pre klientov sú vyplácané klientovi priamo. Projekt je určený súkromnému sektoru, právnickým a fyzickým osobám podnikajúcim na základe platnej legislatívy SR, ktorí spĺňajú nasledujúce kritériá:

- firma nesmie byť vo väčšinovom vlastníctve verejného sektora,
- firma nesmie byť zapojená do produkcie, marketingu, distribúcie tabakových výrobkov, tvrdého alkoholu, alkoholu (okrem pivovarov, vinární a ostatných podnikov vyrábajúcich nápoje s nízkym/stredným obsahom alkoholu), podnikov prevádzkujúcich hazardné hry, výrobu a obchod so zbraňami a projekty nevyhovujúce environmentálnej politike EBRD,
- firma nesmie svojou činnosťou znečisťovať životné prostredie.

## Investičné úvery zo zdrojov EBRD na podporu rozvoja energetickej efektívnosti infraštruktúry a obnoviteľných zdrojov miest a obcí na Slovensku (Program MUNSEFF)

VÚB banka poskytuje úvery zo zdrojov EBRD na základe úverovej linky Podpora rozvoja energetickej efektívnosti municipalít (MUNSEFF – Municipal Sustainable Energy Financing Facility). Viac informácií o danom projekte nájdete na [www.munseff.eu](http://www.munseff.eu).

Program MUNSEFF je zameraný na podporu energetickej efektívnosti infraštruktúry miest a obcí na Slovensku, energetickej efektívnosti budov vo vlastníctve municipalít a rezidenčného bývania, ako aj projektov v oblasti obnoviteľných zdrojov energie.

Po úspešnej realizácii a overení kompletnosti každého projektu bude klientovi vyplatená stimulačná platba vypočítaná ako percento z objemu úveru poskytnutého zo zdrojov EBRD.

Úrovne stimulačných platieb sú nasledujúce:

- projekty energetickej infraštruktúry – až do 20 % z objemu úveru (podmienkou je dosiahnutie minimálne 20 % úspory energie oproti pôvodnému stavu),
- obnoviteľné zdroje energie – 15 % z objemu úveru,
- energetická efektívnosť budov – 10 alebo 15 % z objemu úveru (podmienkou je dosiahnutie minimálne 30 % úspory oproti pôvodnému stavu; výška stimulačnej platby závisí od počtu opatrení, ktoré klient v rámci projektu realizuje).

Stimulačné platby pre klientov sú vyplácané priamo klientovi. Ak projekt pre municipalitu realizuje súkromná spoločnosť, táto spoločnosť získaný grant transferuje nepriamo v prospech konečného beneficianta projektu (mesto, obec). Projekt je určený pre mestá a obce, spoločnosti vo väčšinovom vlastníctve miest a obcí, súkromné spoločnosti, ktoré dodávajú služby pre municipalitu, spoločnosti typu ESCO (Energy Saving Companies) realizujúce projekty pre municipalitu a pre bytové domy prostredníctvom spoločenstiev vlastníkov bytov alebo správcov.

Žiadateľ o úver musí spĺňať tieto podmienky:

- musí mať sídlo v Slovenskej republike,
- nesmie vykonávať nasledujúce činnosti: hazardné hry, obchodovanie s nehnuteľnosťami, bankovníctvo, poisťovníctvo a finančné sprostredkovanie, výroba, dodávky a obchodovanie so zbraňami a iné aktivity, ktoré EBRD vylučuje,
- nesmie byť na zozname fyzických a právnických osôb, ktoré EBRD vylučuje z financovania,
- nesmie vykonávať činnosť v rozpore so zákonmi Slovenskej republiky o životnom prostredí a zákonmi zaoberajúcimi sa sociálnymi, zdravotnými a bezpečnostnými pravidlami.

V roku 2013 klienti využili tento druh úveru v celkovej hodnote 0,99 milióna eur.

### Úvery pre spoločenstvá vlastníkov bytov a vlastníkov bytových domov

V snahe podporovať projekty zamerané na dosiahnutie energetickej efektívnosti sme sa aj v roku 2013 zamerali na skvalitňovanie produktov pre spoločenstvá vlastníkov bytov a vlastníkov bytových domov. V roku 2013 klienti využili tento druh úveru v celkovej hodnote investície 1,9 milióna eur.

V roku 2013 došlo z dôvodu mnohých legislatívnych zmien k výraznému poklesu podpory projektov v oblastiach obnoviteľných zdrojov a energetickej efektívnosti. Tento trend poklesu je celoeurópsky a nestabilné legislatívne prostredie odrádza investorov.

### Podporené projekty v oblasti obnoviteľných zdrojov

Typ projektu	2013		2012		2011	
	Počet	Objem investície v mil. EUR	Počet	Objem investície v mil. EUR	Počet	Objem investície v mil. EUR
Fotovoltaika	–	–	2	2,8	9	39,5
Vodná energia	–	–	0	–	0	–
Kombinovaná výroba elektrina/kúrenie	–	–	1	12,2	–	–
Bioplyn	1	2,0	8	20,9	4	8,3

### Podporené projekty v oblasti energetickej efektívnosti

Typ projektu	2013		2012		2011	
	Počet	Objem investície v mil. EUR	Počet	Objem investície v mil. EUR	Počet	Objem investície v mil. EUR
Energetická úspora a redukcia emisií CO <sub>2</sub>	–	–	–	–	1	23
Výmena technológie mlyníc	–	–	–	–	0	–
Zatepľovanie bytových domov	13	1,9	6	0,9	74	14,1
Zatepľovanie administratívnych budov	–	–	–	–	3	0,8
Rekonštrukcia kotolní	1	0,3	4	2,0	–	–

VÚB banka je prvou bankou na Slovensku, ktorá klientom poskytuje priamu podporu pri investíciách do ekologických projektov vo forme benefitu/zvýhodnenia, t. j. až 100 % zľavu z poplatku za poskytnutie úveru.

### Zelená Flexihypotéka

Je určená fyzickým osobám a podporuje nízkoenergetické zdroje, využitie obnoviteľnej energie alebo technologické inovácie podporujúce zelené technológie pri výstavbe a rekonštrukcii nehnuteľností.

## Iniciatívy na zníženie environmentálnych vplyvov produktov a služieb

### Úverová politika

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

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

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

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



### Komunita

Prostredníctvom Nadácie VÚB sme podporili aj viaceré ekologické projekty a podujatia organizované mimovládnyimi organizáciami:

- Ekotopfilm – medzinárodný filmový festival o trvalo udržateľnom rozvoji spojený s ekologickou výchovou detí a mládeže, ktorý je najstarším a najväčším medzinárodným festivalom o trvalo udržateľnom rozvoji. VÚB ho podporuje už od roku 2006,
- granty pre základné školy v rámci zamestnaneckého grantového programu.

# Komunita

V roku 2013 VÚB banka pokračovala v poskytovaní pomoci komunite, kde žijú naši klienti, zamestnanci a ostatní partneri. VÚB banka podporuje projekty v identických oblastiach, na ktoré sa zameriava aj Nadácia VÚB s cieľom dosiahnuť synergický efekt. Ide o oblasti **vzdelávania, kultúry a charity**. Už siedmy rok podporujeme humanitárny systém Dobrý Anjel prostredníctvom charitatívnych platobných kariet. Ich počet sa rozrástol na 31 000. V oblasti podpory vysokoškolského vzdelávania sme pokračovali v grantovej schéme, ktorá prináša na slovenské univerzity zahraničných hosťujúcich profesorov, ako aj v podpore rozvoja ekonomickej vedy prostredníctvom súťaže Economicus. Manažéri VÚB chodia prednášať na vysoké školy ekonomickeho zamerania. Poskytujeme know-how ženám – začínajúcim podnikateľkám – v projekte EMMA Business Academy. Banka nakupuje výrobky a služby od chránených dielní, ktoré zamestnávajú ľudí s postihnutím. V oblasti filantropie sme prostredníctvom Nadácie VÚB pokračovali v našich dlhoročných iniciatívach zameraných na záchranu kultúrneho dedičstva a podporu výtvarného umenia. V roku 2013 sme prispeli na obnovu viacerých historických pamiatok a uskutočnili sme dve výstavy mladého súčasného umenia v médiu maľba a fotografia.

## Finančná a nefinančná pomoc

### Prehľad poskytnutých sponzorských prostriedkov

	2013	2012	2011
Celková výška darov v EUR	234-tis.	295-tis.	274-tis.

### Počet darovaných IT zariadení

	2013	2012	2011
	32 ks	76 ks	8 ks

## Iné druhy pomoci

### Spolupráca s neziskovým sektorom

Ku koncu roka 2013 bolo na Slovensku takmer 137 000 „dobrých anjelov“, z nich 31-tisíc klientov VÚB prostredníctvom unikátnej charitatívnej platobnej karty. Tú vydáva pre Dobrého Anjela VÚB banka. Jedno percento z uskutočnených platieb ide na konto neziskovej organizácie, ktorá pomáha onkologickým pacientom a rodinám s ťažko chorými deťmi. Toto percento nedaruje majiteľ karty, ale v jeho mene VÚB banka. Prijemcami pomoci zo systému bolo okolo 5 800 rodín.

	2013	2012	2011
Počet vydaných kariet Dobrý Anjel	31 832	27 559	22 724
Príspevok od VÚB v eurách (1 % z uskutočnených platieb kartami klientov)	256 080	205 836	163 165



### Spolupráca s chránenými dielňami

VÚB banka cielene podporuje fungovanie **chránených dielní** kúpou ich produktov a služieb. V roku 2013 sme nakúpili tovary a služby v celkovej hodnote **65 864 eur**. Počas roka sme prostredníctvom chránených dielní zabezpečili niekoľkokrát catering, rôzne darčkové predmety, doplnky v podobe korporátnych brošní pre zamestnankyne v pobočkách či medaily a oblečenie na viaceré športové udalosti.

V decembri sa v budove ústredia VÚB konali už po tretíkrát vianočné trhy, na ktoré si mohli zamestnanci so sebou priniesť aj svoje deti. Počas dvoch dní si mohli užiť sviatočnú atmosféru a dopriať si potešenie z výrobkov, ktoré na trhoch predávalo 8 chránených dielní z celého Slovenska – Barlička z Prešova, Prvosienka z Banskej Bystrice, Majolika z Pezinka, Inklúzia, Krídla, Andreas, Manna catering a Z dobrých rúk z Bratislavy.

### Spolupráca so školami a podpora vzdelávania

Jednou z priorit VÚB banky je vzdelávanie v hlavnej oblasti nášho biznisu – ekonomie a financií. Naše projekty ponúkajú šikovným študentom možnosť presadiť svoje originálne nápady a prejať talent. Ich cieľom je zvyšovať kvalitu výskumu a vysokoškolského vzdelávania v oblasti financií a rozvíjať ekonomickejšiu vedu a výskum. Vo VÚB banke dlhodobo rozvíjame spoluprácu so strednými a vysokými školami, najmä ekonomickeho, matematickeho a IT zamerania. V záujme zatraktívnenia vzdelávania v oblastiach finančnictva, ekonomie a bankovníctva realizujeme:

- konzultačnú činnosť pri tvorbe diplomovej a ročníkovej práce,
- možnosť absolvovania odbornej a diplomovej praxe pre stredoškóľakov a vysokoškóľakov,
- odborné tematické prednášky na stredných aj vysokých školách.



Aktivity pre študentov sú navrhnuté tak, aby im priblížili fungovanie jednotlivých úsekov banky a aby si na praktických úlohách mohli preveriť svoje schopnosti a znalosti zo štúdia. Jednou z takých aktivít je aj program *Stážuj a pracuj* určený študentom záverečných ročníkov VŠ. Program študentom predstavuje fungovanie banky a umožňuje im vyskúšať si prácu v banke počas niekoľkých mesiacov. Študenti získajú cenné skúsenosti, ktoré môžu využiť pri hľadaní práce po ukončení štúdia. Za 3 roky ho absolvovalo 91 študentov, z toho 22 dostalo pracovnú ponuku v banke a 25 ostalo v brigádnickom pomere.

#### Finančné vzdelávanie

VÚB banka sa v roku 2013 zapojila do projektu finančného vzdelávania pod názvom *Viac ako peniaze*, ktorý organizovala Slovenská banková asociácia a Junior Achievement Slovensko. Cieľovou skupinou boli študenti vo veku 14 – 19 rokov. Naša banka zrealizovala prednášky (najviac spomedzi zapojených bánk) na gymnáziu vo Zvolene, ZŠ v Revúcej, Koši, Kalinove a na Evanjelickej spojenej škole v Martine, dvakrát na strednej škole v Námestove a v Košiciach sme nechýbali tiež. Najčastejšie sa otázky študentov týkali účtov pre mladých, platobných kariet a ich používania v zahraničí. Mnohí plánujú študovať v zahraničí, preto ich zaujímal aj medzinárodný platobný styk. Na začiatku projektu z vyše 4 000 testovaných žiakov úspešne vyriešili vedomostný test iba 4 %. Po absolvovaní vzdelávania v teste uspelo až 64 % žiakov. Projekt tak výrazne prispel k zvýšeniu finančnej gramotnosti žiakov.

#### Vzdelávanie pre začínajúce podnikateľky

V roku 2013 zorganizovala VÚB banka spoločne s mesačníkom EMMA už 5. ročník vzdelávacieho projektu EMMA Biznis Akadémia. Projekt je venovaný ženám, ktoré chcú začať podnikáť a už vedľa v akej oblasti, len potrebujú začiatkový impulz a úvodné know-how. Lektormi boli externí odborníci, manažéri VÚB, podnikateľky a tiež úspešné absolventky predchádzajúcich ročníkov akadémie. Tri dni prednášok pomohli účastníčkam odhaliť ich potenciál na podnikanie, uvedomiť si svoje silné stránky prostredníctvom osobnej diagnostiky, získať cenné rady, ako komunikovať smerom k zákazníkom. Lektori odhalili triky, ako si správne vytvoriť biznisový plán, a nechýbali ani rady marketingových expertov z banky, ako si najlepšie urobiť reklamu. V záverečnom workshope si frekventantky v tímoch vytvorili biznisové plány a spoločne s lektormi ich vycibрили tak, aby boli životaschopné. Najviac zaujal koncept e-shopu bezlepkových potravín a projekt „Korzo“ venovaný seniorom.

## Dobrovoľníctvo

V roku 2013 VÚB prvýkrát ocenila obetavosť a dobré srdce svojich zamestnancov, ktorí sa venujú dobrovoľníctvu. Ocenenie bolo spojené s finančnou odmenou vo forme grantu v hodnote spolu 10 000 eur. Laureáti mohli rozhodnúť, ktorá dobročinná organizácia grant dostane, resp. na aký verejnoprospešný účel budú financie odovzdané. Na ocenenie „Skrytý hrdina“ zamestnanci VÚB nominovali 26 kolegov. Interným hlasovaním následne rozhodli o víťazkách. Tie získali granty pre dobročinné organizácie, v ktorých sa angažujú ako dobrovoľníčky (DSS Lepší svet, Dobrovoľnícka skupina Vřba, Slovenský zväz postihnutých detí a mládeže v Seredi).

Každoročne dobrovoľníci z VÚB vymenia klimatizované priestory kancelárií za čerstvý vzduch v magickom prostredí banskoštiavnickej Kalvárie. Aj v roku 2013 sa VÚBkari zapojili do rekonštrukcie v rámci dobrovoľníckej brigády. Na jeden deň si vyskúšali manuálnu prácu pri obnove tejto vzácnej historickej pamiatky – vyčistili brehy od náletových drevín, vyrábali repliky schodov, kosili lúky a odstraňovali popadané stromy. Na dobrovoľnícke aktivity môžu zamestnanci od roku 2013 využiť jeden z nových benefitov – pol dňa dobrovoľníctva s náhradou mzdy.

Zamestnanci VÚB každoročne bezplatne darujú krv počas mobilného odberu „VÚB kvapka krvi“ v spolupráci s Národnou transfúznou službou. V roku 2013 sa akcie v troch termínoch troch odberov zúčastnilo 135 darcov z VÚB, ktorí darovali 64 litrov život zachraňujúcej tekutiny. Rovnako ako po minulé roky sme uskutočnili internú kampaň pre zamestnancov na tému darovania 2 % z daní fyzických osôb a individuálneho darčovstva. Mnohí zamestnanci majú aktivovanú charitatívnu platobnú kartu Dobrý Anjel.

#### Zapojenie zamestnancov do života v komunite

V snahe zapojiť zamestnancov do aktivít prospešných pre komunitu a podporovať ich dobrovoľníctvo pokračovala Nadácia VÚB aj v roku 2013 v existujúcich zamestnaneckých programoch. Tie sa tešia veľkej obľube u zamestnancov. Finančnú podporu môžu zamestnanci získať na záchranu regionálnych pamiatok v grantovej schéme **Poklady môjho srdca**. Projekty podávajú v spolupráci s neziskovým sektorom alebo samosprávami. Minulý rok zamestnanci prihlásili 95 projektov, z nich 7 najlepších získalo podporu **32 700 eur**.

V druhom type zamestnaneckého programu môžu zamestnanci podávať projekty v oblasti charity, vzdelávania a voľnočasových aktivít pre deti a mládež. 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 považujú za zmysluplné a užitočné: spolu riešia nejaký problém v komunite, podporujú verejnoprospešné aktivity alebo občianske združenie, v ktorom sa zamestnanci angažujú. Zamestnanci v roku 2013 prihlásili spolu 176 projektov a získali podporu v hodnote viac ako **30 000 eur** pre 22 organizácií. V hodnotiacich komisiách sú okrem odborníkov z daných oblastí zastúpení aj zamestnanci banky.

#### Podpora zamestnaneckých projektov

	2013	2012	2011
Počet prihlásených projektov	271	344	326
Počet podporených projektov	29	34	46
Pridelené granty v eurách	63 476	115 852	116 011

## Aktivity Nadácie VÚB v roku 2013

Nadácia VÚB je samostatný právny subjekt, ale niektoré zo svojich aktivít a projektov realizuje v úzkej manažérsko-finančnej spolupráci s VÚB bankou, a preto ich uvádzame aj v tejto správe. Všetky aktivity Nadácie VÚB v roku 2013 sú komplexne prezentované vo výročnej správe zverejnenej na stránke [www.nadaciavub.sk](http://www.nadaciavub.sk).

Nadácia VÚB vyvíja svoje aktivity na poli filantropie od roku 2003. Je financovaná z asignácie z dane z príjmu od VÚB banky (453 860 eur v 2013) a z finančných darov od materskej VÚB (200 000 eur v 2013). VÚB banka podporuje svoju nadáciu personálne, materiálne a administratívne. V roku 2013 nadácia prispela na rôzne verejnoprospešné projekty sumou 633-tisíc eur, z čoho najviac prostriedkov smerovalo na podporu umenia a kultúrneho dedičstva (41 %) a do oblasti charity (31 %). Oblasť vzdelávania získala 28 % prostriedkov.

### Prehľad pridelených grantov

	2013	2012	2011
Pridelená podpora v eurách	633-tis.	640-tis.	1,1 mil.
Počet podporených projektov	77	100	124

### Nadačný program **pre Vzdelanie**

Grantový program Nadácie VÚB *Hostujúci zahraničný profesor* už šiesty rok umožňuje vysokým školám ekonomického zamerania pozvať si na semestrálne hostovanie odborníkov zo zahraničia. Okrem pedagogického pôsobenia významných zahraničných odborníkov na našich vysokých školách program prináša poznatky z foriem vedeckej práce na zahraničných univerzitách, motivuje študentov ekonómie, doktorandov a pedagógov k aktívnemu zapájaniu sa do ekonomickej vedy. Študenti môžu spoznať postupy používané v zahraničí a osvojiť si poznatky spôsobom, ktorý doteraz nezažili. V roku 2013 získala grant na pôsobenie zahraničného profesora Ekonomická univerzita v Bratislave. Počas jedného semestra tam prednášal profesor John Pickles z University of North Carolina.



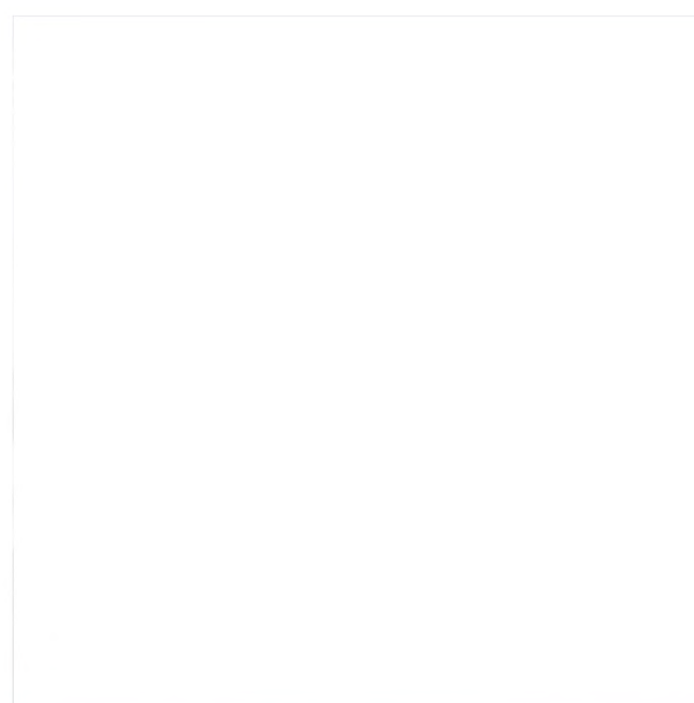
### Nadačný program **pre Umenie**

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

### Záchrana kultúrneho dedičstva

Pri identifikácii a výbere pamiatok, ktoré potrebujú pomoc, spolupracujeme s lokálnymi partnermi a odborníkmi. Naším cieľom je okrem rekonštrukcií aj šírenie povedomia o bohatstve našej krajiny a zároveň zraniteľnosti národného dedičstva. Nadácia VÚB prispela v roku 2013 na záchranu kultúrneho dedičstva sumou 177-tisíc eur, ktorá smerovala na rekonštrukciu objektov v rôznych kútoch Slovenska.

Nadácia VÚB venuje pozornosť aj pamiatkovým objektom regionálneho významu, ktorých záchrana je rovnako dôležitá ako obnova národných kultúrnych pamiatok. V už spomenutom zamestnaneckom programe **Poklady môjho srdca** je možné získať prostriedky na záchranu objektov, ktoré sú kultúrnymi, umeleckými a prírodnými pokladmi našej krajiny. V roku 2013 nadácia pomohla pri obnove viacerých „pokladov“, napríklad najstaršej predrománskej rotundy v Nitrianskej Blatnici, filagórie v Martine, zvonice v Drienčanoch či historickej vlakovej súpravy Kométa.



Do rozhodovania o pamiatkach, ktoré majú byť podporené, zapája Nadácia VÚB aj širokú verejnosť. Minulý rok sa v internetovom hlasovaní o priazeň verejnosti uchádzali historické vstupné portály v 9 mestách v rôznych regiónoch Slovenska, ktoré potrebovali prostriedky na rekonštrukciu. Na základe výsledkov hlasovania, ktoré prebiehalo počas októbra, Nadácia VÚB podporila rekonštrukciu troch portálov, ktoré vzišli víťazne z hlasovania (v Košiciach, v Levoči a Devíne).







Nadácia VÚB už päť rokov podporuje obnovu banskoštiavnickej Kalvárie, jednej z najzácnejších pamiatok, ktoré na Slovensku máme. Táto národná kultúrna pamiatka pod ochranou UNESCO bola dlhodobo v dezolátnom stave a v roku 2007 sa dostala na zoznam 100 najviac ohrozených pamiatok sveta. Počas 10 rokov (2008 – 2017) Nadácia VÚB poskytuje fondu ročný príspevok vo výške 66 400 eur. V máji 2013 bol po niekoľkoročnom úsilí slávnostne otvorený zrekonštruovaný Dolný kostol. Sprístupnená bola aj vyhladková veža v Hornom kostole a nová expozícia mapujúca 5 rokov prác na obnove pamiatky.

#### *Podpora súčasného výtvarného umenia*

Po vzore svojej materskej banky sa VÚB angažuje ako podporovateľ umenia. V spolupráci s nadáciou každoročne organizuje dve umelecké súťaže na podporu talentov v médiu maľba a fotografia. Diela prihlásené do súťaží hodnotia medzinárodné odborné poroty a víťazi získavajú finančnú prémii. Obidve súťaže sprevádzajú aj výstavy, ktoré najlepšie diela vybrané odbornou porotou predstavujú verejnosti.



## maľba 2013

V roku 2013 sa uskutočnil ôsmy ročník súťaže *Maľba – Cena Nadácie VÚB za maliarske dielo pre mladých umelcov*, do ktorého sa prihlásilo 72 výtvarníkov. Diela finalistov boli predstavené na výstave v Galérii Nedbalka od 14. 11. do 18. 12. 2013. Okrem priamej finančnej podpory umelcov súťaž pomáha aj pri propagácii súčasného výtvarného umenia. Talenty zo súťaže Maľba predstavuje virtuálna galéria na stránke [www.malbaroka.sk](http://www.malbaroka.sk).



## FOTO ROKA 2013

Cieľom súťaže *Foto roka – Cena Nadácie VÚB pre mladých fotografov* je podporiť mladých umelcov do 35 rokov a propagovať umelecké diela v odbore fotografia. Minulý rok sa uskutočnil šiesty ročník súťaže, ktorý vyvrcholil výstavou pod holým nebom na Hviezdoslavovom námestí v Bratislave. Výstava trvala šesť týždňov a predstavila finalistov súťaže, spolu 60 veľkorozmerných fotografií na tému „Príbeh v obraze“. Stránka [www.fotoroka.sk](http://www.fotoroka.sk) predstavuje vo virtuálnej galérii súťažné fotografie z finále uplynulých ročníkov.

### *Nadačný program **pre Nádej***

Program zameraný na charitu pomáha znevýhodneným skupinám vyrovať ich šance v živote. Podporuje rozvoj chránených pracovísk, chráneného bývania a financuje terapie pre postihnutých, pomáha náhradným rodinám. V oblasti pomoci zdravotníctvu sme venovali 66-tisíc eur na liečebné terapie, zakúpenie prístrojov a vybavenie nemocničných oddelení. Prijímateľmi grantov boli Nemocnica Poprad, Onkológia-rádioterapia, n. f., a rehabilitačné centrum ADELI v Piešťanoch.



### *Grantový program „10 x 10 000 eur“*

Nadácia VÚB pri príležitosti svojich 10. narodenín podporila 10 výnimočných projektov z celého Slovenska. Projekty zo 70 prihlásených žiadostí vybrala expertná komisia. Výška pridelenej podpory od nadácie závisela od množstva prostriedkov, ktoré jednotlivé organizácie získali od verejnosti a individuálnych darcov. Vyzbierané dary nadácia znásobila v pomere 1 : 1 až do výšky 10 000 eur pre každý projekt. Vo svojich kampaniach boli organizácie úspešné: 8 z 10 nazbieralo 100 % cieľovej sumy a zvyšné 2 organizácie dosiahli 92 %, resp. 28 % cieľovej sumy. Spolu sa zapojilo 1 102 ľudí – darcov, ktorých inšpirovali projekty jednotlivých organizácií. K vyzbieraným darom Nadácia VÚB pridala ďalších **92 049 eur**.

# Prílohy

## Tabuľka indikátorov Global Reporting Initiative

### Zverejnenie profilu

Opis	GRI	Úplnosť informácie	Strana
<b>Stratégia a analýza</b>			
Vyhlásenie najvyššieho manažéra organizácie.	1.1	X	3
Popis kľúčových vplyvov, rizík a príležitostí.	1.2	X	3, 8
<b>Profil organizácie</b>			
Názov organizácie.	2.1	X	67
Najdôležitejšie druhy tovaru, produktov a/alebo služieb.	2.2	X	6, 8, 25 – 29
Riadiaca štruktúra organizácie vrátane hlavných divízií, prevádzok, dcérskych spoločností a konzorcií.	2.3	X	9, 11
Sídlo vedenia organizácie.	2.4	X	67
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	X	6
Druh vlastníctva a právna forma.	2.6	X	6, 39
Trhy (vrátane geografickej špecifikácie, zásobované sektory a typy zákazníkov/užívateľov).	2.7	X	6, 23 – 25
Veľkosť reportujúcej organizácie.	2.8	X	6, 8, 9
Signifikantné zmeny počas reportovaného obdobia týkajúce sa veľkosti, štruktúry a vlastníctva.	2.9	X	6, 9
Ocenenia získané v reportovanom období.	2.10	X	3, 10
<b>Parametre správy</b>			
Reportované obdobie.	3.1	X	4
Dátum vydania poslednej správy.	3.2	X	4
Cyklus reportovania.	3.3	X	4
Kontaktná osoba pre prípadné otázky.	3.4		4
Proces definovania obsahu správy vrátane určenia relevantnosti; určenia prioritných tém správy a identifikovanie zainteresovaných subjektov, ktoré by mali používať správu.	3.5	X	4
Rozsah správy (napr. krajiny, divízie, dcérske spoločnosti, prenajaté zariadenia, konzorciá, dodávatelia).	3.6	X	4
Stanovte akékoľvek špecifické obmedzenia obsahu a rozsahu správy.	3.7	X	4
Podklady na reportovanie o konzorciách, dcérskych spoločnostiach, prenajatých zariadeniach, outsourcovaných činnostiach a ďalších subjektoch, ktoré významne ovplyvňujú porovnanie jednotlivých období a/alebo medzi organizáciami.	3.8	X	4
Techniky hodnotenia údajov a základov pre výpočty.	3.9		4
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	X	59
Overovanie.	3.13	X	66

<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	X	12 – 14
Označte, či je predseda najvyššieho správneho orgánu zároveň výkonný riaditeľ.	4.2	X	12
Organizácie, ktoré majú jednotnú štruktúru riadiacich orgánov, uvedú počet členov najvyšších nezávislých riadiacich orgánov a/alebo počet členov bez výkonnej právomoci.	4.3	X	nie je relevantné, VÚB banka nemá „unitary board structure“
Mechanizmy poskytovania odporúčaní alebo názorov akcionármi a zamestnancami pre najvyššie riadiace orgány.	4.4	X	12, 17, 35, 37, 39
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	X	14
Procesy určené pre najvyšší správny orgán, ktoré zabránia vzniku konfliktu záujmov.	4.6	X	12, 15
Proces na určenie kvalifikácie a odborných znalostí členov najvyššieho správneho orgánu, aby sa stratégia organizácie realizovala v súlade s ekonomickými, environmentálnymi a sociálnymi témami.	4.7	X	14
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	X	5, 18, 19, 20
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	X	14 – 16
Procesy vyhodnocovania vlastnej výkonnosti najvyššieho správneho orgánu, najmä s ohľadom na ekonomickú, environmentálnu a sociálnu výkonnosť.	4.10	X	13 – 14
Vysvetlenie, či a ako organizácia aplikuje preventívny prístup alebo princíp.	4.11	X	43 – 47
Externe vypracované ekonomické, environmentálne a sociálne stanovy, princípy alebo iné iniciatívy, s ktorými organizácia súhlasí alebo sa k nim hlási.	4.12	X	18
Členstvo v asociáciách (napr. priemyselné asociácie) a/alebo v národných/medzinárodných organizáciách.	4.13	X	10
Zoznam skupín zainteresovaných subjektov spolupracujúcich s organizáciou.	4.14	X	16 – 17
Základy identifikácie a výberu zainteresovaných subjektov na spoluprácu.	4.15	X	16 – 17
Prístupy k spolupráci so zainteresovanými subjektmi vrátane frekvencie spolupráce podľa typu a podľa skupiny zainteresovaných subjektov.	4.16	X	12, 16, 17, 35, 37, 39, 44
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	X	25, 29 – 37, 54

## Zverejnenie manažérskeho prístupu

Strana

<b>Ekonomika</b>	
Ekonomická výkonnosť	8
Prítomnosť na trhu	8
Nepriame ekonomické vplyvy	54 – 58
<b>Životné prostredie</b>	
Materiály	45 – 47
Energia	48 – 49
Voda	49 – 50
Biodiverzita	50
Emisie, splašky a odpady	50 – 51
Produkty a služby	51 – 53
Súlad s legislatívou	47
Preprava	47
<b>Spoločnosť</b>	
<b>Pracovné postupy a podmienky</b>	
Zamestnanie	31 – 38
Vzťahy pracovníci/manažment	31 – 38
Bezpečnosť a ochrana pri práci	36, 37
Školenia a vzdelávanie	34, 35
Diverzita a rovnosť príležitostí	35, 36
<b>Ľudské práva</b>	
Investičné a nákupné procesy	43 – 44
Zákaz diskriminácie	22
Sloboda združovania	37
Detská práca	nie je relevantné
Vynútená a povinná práca	nie je relevantné
Práva pôvodných obyvateľov	nie je relevantné
<b>Produktová zodpovednosť</b>	
Zdravie a bezpečnosť klientov	25
Označovanie produktov a služieb	28 – 30
Marketingová komunikácia	30
Súkromie zákazníka	20, 25
Súlad s legislatívou	26
<b>Spoločnosť</b>	
Komunita	54 – 58
Korupcia	22
Verejná politika	18 – 20
Protikonkurenčné správanie	18 – 20
Súlad s legislatívou	18 – 20

## Zverejnenie indikátorov výkonnosti

Aspekt	Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana
<b>Ekonomika</b>				
<b>Ekonomická výkonnosť</b>	<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	X	6, 8
<b>Prítomnosť na trhu</b>	<b>EC6.</b> Politika, praktiky a pomer výdavkov u miestnych dodávateľov na významných miestach prevádzky.	X	X	6
<b>Nepriame ekonomické vplyvy</b>	<b>EC8.</b> Vývoj a vplyv investícií do infraštruktúry a služieb poskytnutých primárne pre verejný prospech prostredníctvom komerčných, neziskových alebo benefičných akcií.	X	X	54 – 58
<b>Životné prostredie</b>				
<b>Materiály</b>	<b>EN1.</b> Použité materiály s uvedením ich hmotnosti alebo objemu.	X	X	48
	<b>EN2.</b> Percento použitých recyklovaných vstupných materiálov.	X	X	48
<b>Energia</b>	<b>EN3.</b> Spotreba priamej energie s uvedením primárneho energetického zdroja.	X	X	48
	<b>EN4.</b> Spotreba nepriamej energie s uvedením primárneho energetického zdroja.	X	X	49
	<b>EN5.</b> Ušetrená energia v dôsledku zvýšenej úspory a zlepšenia efektivity.		X	49
	<b>EN6.</b> Iniciatívy na poskytnutie produktov a služieb, ktoré sú energeticky efektívne alebo založené na obnoviteľných zdrojoch energie, a následné zníženie požiadaviek na energiu ako výsledok týchto iniciatív.		X	49
<b>Voda</b>	<b>EN8.</b> Celkový objem odobranej vody s uvedením zdroja.	X	X	49,50
	<b>EN9.</b> Vodné zdroje, ktoré sú významne ovplyvnené odberom vody.		X	nie je relevantné
	<b>EN10.</b> Percento a celkový objem recyklovanej a opätovne použitej vody.		X	nie je relevantné
<b>Biodiverzita</b>	<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	X	50
	<b>EN12.</b> Popis významných vplyvov aktivít, produktov a služieb na biodiverzitu v chránených územiach a územiach mimo chránených území s vysokou biodiverzitou.	X	X	50
	<b>EN13.</b> Chránené alebo obnovené prostredie.		X	50
	<b>EN14.</b> Stratégie, súčasné postupy a plány do budúcnosti týkajúce sa manažmentu vplyvov na biodiverzitu.		X	50

	<b>EN19.</b> Celková hmotnosť odpadu s uvedením typu a metódy likvidácie.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>50, 51</b>
	<b>EN22.</b> Celková hmotnosť odpadu s uvedením typu a metódy likvidácie.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>47</b>
	<b>EN23.</b> Celkový počet a rozsah významných kontaminácií.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>50 – 51</b>
	<b>EN24.</b> Hmotnosť transportovaného, importovaného, exportovaného alebo spracovaného nebezpečného odpadu charakterizovaného podľa Bazilejskej dohody príloha I, II, III a VIII a percento medzinárodne transportovaného odpadu.		<b>X</b>	<b>nerelevantné</b>
	<b>EN25.</b> Identita, veľkosť, stav ochrany a hodnota biodiverzity vodných nádrží a príslušných území významne ovplyvnených odtokom splaškov z reportujúcej organizácie.		<b>X</b>	<b>53</b>
<b>Produkty a služby</b>	<b>EN26.</b> Iniciatívy na zníženie environmentálnych vplyvov produktov a služieb, rozsah zníženia vplyvu.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>48, 49</b>
<b>Pracovné postupy a podmienky</b>	<b>GRI</b>	<b>Hlavný</b>	<b>Úplnosť informácie</b>	<b>Strana</b>
<b>Zamestnanie</b>	<b>LA1.</b> Celková pracovná sila podľa typu zamestnania, pracovnej zmluvy a regiónu.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>31 – 32</b>
	<b>LA2.</b> Celkový počet a pomer fluktuácie zamestnancov podľa vekových skupín, pohlavia a regiónu.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>32 – 33</b>
	<b>LA3.</b> Benefity poskytované zamestnancom na plný pracovný úväzok, ktoré nie sú poskytované zamestnancom na dočasný alebo vedľajší úväzok, podľa hlavných prevádzok.		<b>X</b>	<b>34 – 35</b>
<b>Vzťahy pracovníci/manažment</b>	<b>LA4.</b> Percento zamestnancov, ktorých sa týka kolektívna zmluva.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>37</b>
	<b>LA5.</b> Minimálna(e) lehota(y) oznamovania týkajúca(e) sa významných prevádzkových zmien vrátane toho, či je(sú) špecifikovaná(é) v kolektívnej zmluve.	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>37</b>

<b>Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci</b>	<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.		X	<b>36</b>
	<b>LA7.</b> Množstvo úrazov a chorôb z povolania, stratených a vynechaných dní a počet úmrtí ako následok vplyvu práce podľa regiónov.	X	X	<b>37</b>
	<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	X	<b>37</b>
	<b>LA9.</b> Témy bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci obsiahnuté vo formálnych dohodách s odbormi.		X	<b>36</b>
<b>Školenia a vzdelávanie</b>	<b>LA10.</b> Priemerný počet hodín školení počas roka na jedného zamestnanca, podľa kategórie zamestnancov.	X	X	<b>35</b>
	<b>LA11.</b> Programy pre riadenie schopností a celoživotné vzdelávanie, ktoré podporuje trvalú zamestnateľnosť zamestnancov a pomáha im pri ukončovaní kariéry.		X	<b>34</b>
	<b>LA12.</b> Percento zamestnancov dostávajúcich pravidelný prehľad o ich výsledkoch a kariérnom rozvoji.		X	<b>33</b>
<b>Diverzita a rovnosť príležitostí</b>	<b>LA13.</b> Zloženie správnych orgánov a rozdelenie zamestnancov do kategórií podľa pohlavia, vekovej skupiny, členstva v minoritných skupinách a ďalších indikátorov diverzity.	X	X	<b>35</b>
<b>Ľudské práva</b>	<b>GRI</b>	<b>Hlavný</b>	<b>Úplnosť informácie</b>	<b>Strana</b>
<b>Zákaz diskriminácie</b>	<b>HR4.</b> Celkový počet prípadov diskriminácie a realizované opatrenia.	X	X	<b>35</b>
<b>Detská práca</b>	<b>HR6.</b> Identifikované činnosti, pri ktorých je výrazné riziko prípadov detskej práce, a realizované opatrenia na podporu eliminácie detskej práce.	X	X	<b>35</b>
<b>Vynútená a povinná práca</b>	<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	X	<b>35</b>
<b>Práva pôvodných obyvateľov</b>	<b>HR9.</b> Celkový počet prípadov porušenia práv týkajúcich sa pôvodných obyvateľov a realizované opatrenia.		X	<b>Nie je relevantné</b>



Zodpovednosť za produkty	GRI	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana
<b>Označovanie produktov a služieb</b>	<b>PR5.</b> Postupy týkajúce sa spokojnosti zákazníka vrátane výsledkov prieskumov, ktoré hodnotia spokojnosť zákazníka.		X	<b>26, 27</b>
<b>Marketingová komunikácia</b>	<b>PR6.</b> Programy dodržiavania zákonov, štandardov a dobrovoľných záväzkov vo vzťahu k marketingovej komunikácii vrátane reklamy, podpory predaja a sponzorstva.	X	X	<b>18</b>
	<b>PR7.</b> Celkový počet prípadov týkajúcich sa nedodržiavania predpisov a dobrovoľných záväzkov vzhľadom na marketingovú komunikáciu vrátane reklamy, podpory predaja a sponzorstva, podľa typov výsledkov.			X
<b>Súlad s legislatívou</b>	<b>PR9.</b> Peňažná hodnota významných pokút a celkový počet nepeňažných pokút za nedodržiavanie zákonov a nariadení.	X	X	<b>44</b>
<b>Spoločnosť</b>				
<b>Komunita</b>	<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	X	<b>54 – 58</b>
<b>Korupcia</b>	<b>SO2.</b> Percento a celkový počet obchodných jednotiek, ktoré boli analyzované z hľadiska rizika korupcie.	X	X	<b>22</b>
	<b>SO3.</b> Percento zamestnancov školených o protikorupčnej politike a zásadách organizácie.	X	X	<b>21 – 22</b>
<b>Protikonkurenčné správanie</b>	<b>SO7.</b> Celkový počet súdnych žalôb v dôsledku protikonkurenčného a protitrustového správania, monopolných praktík a ich výsledky.		X	<b>18</b>
<b>Súlad s legislatívou</b>	<b>SO8.</b> Peňažná hodnota významných pokút a celkový počet nepeňažných pokút za nedodržiavanie zákonov a nariadení.	X	X	<b>18</b>



zelnárska 2, 821 08 Bratislava  
tel.: +421 2 5710 8111, fax: +421 2 5710 8125  
e-mail: pontis@nadaciapontis.sk, www.nadaciapontis.sk

## Výrok externého overovateľa

### Stanovisko k Správe o zodpovednom podnikaní

#### Všeobecnej úverovej banky, a.s. za rok 2013

Všeobecná úverová banka, a.s. (VÚB banka) vydala už svoju siedmu správu o zodpovednom podnikaní napísanú podľa smerníc Global Reporting Initiative (Smernice GRI G3). Nadácia Pontis bola poverená spoločnosťou VÚB banka, aby overila aplikačnú úroveň Smerníc GRI G3 v tejto správe. Správu pripravila VÚB banka, ktorá v plnej miere zodpovedá za správnosť údajov v nej obsiahnutých.

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

Správu pripravenú podľa Smerníc GRI je možné jednoducho porovnať s predchádzajúcimi rokmi a taktiež s iným subjektmi s podobnou činnosťou. Správa názorne ukazuje zmeny (pozitívne aj negatívne) vo výkonnosti firmy v sledovaných oblastiach. Správa je napísaná primeraným jazykom, ktorému môžu porozumieť partneri (stakeholderi) spoločnosti. Veľmi oceňujeme posun v grafickej stránke správy, ktorá je v súčasnej podobe pre čitateľov atraktívnejšia a prehľadnejšia.

VÚB banke odporúčame, aby si v ďalšom reportovacom období stanovila konkrétnejšie ciele v rámci zodpovedného podnikania a transparentne reportovala ich plnenie. Za posun vpred by sme taktiež považovali prípravu interaktívnej verzie správy na internetovej stránke spoločnosti. VÚB banke taktiež odporúčame pripraviť sa v nasledujúcom reportovacom období na prechod na Smernice reportovania trvalo udržateľného rozvoja G4.

V Bratislave dňa 11. apríla 2014

Michal Kišša  
overovateľ a programový manažér  
Nadácia Pontis

Beata Hlavčáková  
overovateľka a programová riaditeľka  
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

Layout:

Istropolitana Ogilvy