



Správa o zodpovednom podnikaní za rok 2011

Obsah

Naším partnerom	2
O tejto správe	4
Metodológia reportovania	4
Profil a riadenie	7
Vízia, misia, hodnoty	7
Profil spoločnosti	8
Kľúčové ukazovatele	8
Organizácia a riadenie	14
Naša zodpovednosť	19
Prístup k zodpovednému podnikaniu	19
Stratégia zodpovedného podnikania	20
Dialóg s partnermi	21
Etika podnikania a manažment senzitívnych aspektov	22
Naši partneri	29
Klienti	29
Zamestnanci	43
Akcionári	57
Dodávatelia	63
Životné prostredie	67
Komunita	79
Prílohy	87
Tabuľka indikátorov Global Reporting Initiative	87
Výrok externého overovateľa	93

Naším partnerom

Vážení partneri,

rok 2011 bol plný zmien pre VÚB banku aj pre ekonomiku. Vývoj miestami zaznamenal aj neočakávané zvraty a ekonomika Európy sa oslabilila. V minulom roku sme tiež oslávili významné jubileum – desiate výročie spojenia VÚB banky s majoritným vlastníkom skupinou Intesa Sanpaolo, ktoré znamenalo zásadný medzník v rozvoji banky. Poďme sa spolu pozrieť, čo významné priniesol rok 2011 pre banku a jej stakeholderov.

Počúvame klientov

V programe *Počúvame vás na 100 %*, ktorý je koordinovaný na úrovni celej skupiny Intesa Sanpaolo, monitorujeme klientsku spokojnosť a hľadáme riešenia, ako ďalej zlepšovať úroveň našich služieb. Prieskum berie na Slovensku do úvahy päť najsilnejších bankových domov. Spomedzi nich sme opakovane dosiahli najvyššiu hodnotu indexu spokojnosti aj v roku 2011. Ukazuje sa teda, že naša orientácia na klienta je nastavená správne a zameranie na kvalitu prináša ovocie v podobe spokojných klientov. Na naše rezervy poukazujú podnety od klientov, ktoré rieši tím bankovej ombudsmanky. Potešiteľné je, že počet podnetov podaných klientmi medziročne opäť klesol.

Dialóg so zamestnancami

V našej banke pracuje vyše 3 500 zamestnancov, z toho skoro tri štvrtiny tvoria ženy. Práve na ženy bol zameraný špeciálny prieskum, ktorým sme zisťovali ich kariérne ambície, spokojnosť s pracovnými podmienkami a zosúladenie práce s rodinným životom. Názory z prieskumu, ktorý obsahoval aj osobné stretnutia s kolegyňami z celého Slovenska, poslúžili ako dôležitá spätná väzba a podklad pre približovanie súčasných pracovných podmienok žien ich predstavám. Prieskum ukázal, že VÚB banka je miestom, kde sa zásadnejšie kritické miesta rodovej nerovnosti neukázali a že celkovo je situácia dobrá až lepšia v porovnaní s vnímaním týchto tém na Slovensku vo všeobecnosti. Banka vypracovala rad opatrení na postupné odbúranie tých častí, ktoré boli identifikované ako problematické. Opatrenia nadobudnú platnosť v priebehu roka 2012, pričom viaceré zmien na podporu rovnováhy medzi prácou a súkromím sme už zaviedli v závere minulého roka.

Finančné vzdelávanie

Hoci kto sa dnes môže ocitnúť vo finančnej tiesni. Spokojní klienti by mali rozumieť našim produktom, vedieť si správne vybrať, aby ich prípadné zadĺženie existenčne nezaťažilo. V prieskumoch sa tiež ukázalo, že vo finančnej gramotnosti Slováci zaostávajú za európskym priemerom. Značná časť populácie nevie dostatočne analyzovať informácie, ktoré má k dispozícii, a môže sa tak zbytočne dostať do finančných problémov. Preto sme sa v uplynulom roku sústredili na finančné vzdelávanie, pričom sme začali deťmi. Vyvinuli sme internetovú hru pre mladších školákov, ktorá ich hravou formou učí hospodáriť a plánovať si financie. Veríme, že takýto tréning prispieje k výchove k obozretnosti pri narábaní s peniazmi. Pokračovali sme aj v podpore rozvoja ekonomickej vedy na Slovensku, a to formou ocenenia *Economicus* pre aktívnych doktorandov ekonomických fakúlt. Tak ako každý rok, aj vlni sme priviezli na slovenské univerzity zahraničných profesorov, ktorí počas jedného celého semestra pracovali s našimi študentmi a univerzitnými vedeckými tímami.

Myslíme na životné prostredie

Recyklované obálky, elektronické výpisy z účtov, podpora zelených projektov slovenských firiem. Asi takto by sme mohli v skratke zhrnúť naše minuloročné aktivity týkajúce sa životného prostredia. VÚB banka podporuje projekty zelenej energie a energetickej efektívnosti zamerané na rozvoj a získavanie energie z obnoviteľných zdrojov, energeticke úspory a výrobu energie z alternatívnych zdrojov energie. Máme tím ľudí, ktorý poskytuje finančnú a odbornú pomoc klientom pri príprave a realizácii takýchto projektov, a tak sa spolupodieľame na ochrane životného prostredia – pri znižovaní produkcie CO₂, ochrane zdravia ľudí aj prírodných zdrojov a znižovaní spotreby energií.

Ocenenia

VÚB banka získala tretíkrát za sebou prestížne ocenenie *Banka roka*, ktoré každoročne udeľuje ekonomický týždenník TREND. Významné je aj ocenenie prestížneho finančného časopisu Global Finance, podľa ktorého je VÚB banka *Najbezpečnejšou bankou strednej a východnej Európy* (World's Safest Bank 2011 in Central & Eastern Europe). V rebríčku desiatich najbezpečnejších bánk v strednej a východnej Európe sa umiestnila na prvom mieste. Časopis 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 v rebríčku medzi vybranými bankami nášho regiónu.

Plány na rok 2012

V nastávajúcom roku by sme chceli využiť získané poznatky a udržať si vysoko nastavenú latku. Našou prioritou v nasledujúcom období je neustále zlepšovanie kvality služieb a dobrého vzťahu s klientmi, zavádzanie inovácií inšpirovaných podnetmi zamestnancov, zjednodušovanie a zefektívňovanie firemných procesov.

V Bratislave 2. apríla 2012

Ignacio Jaquotot

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

O tejto správe

VÚB banka vydáva v poradí piatu 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 2011. 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 alebo mslezakova@vub.sk.

Prehľad vydaných správ o zodpovednom podnikaní		
	Dátum vydania	Úroveň reportovania podľa metodiky GRI
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 pociťujeme najväčšiu zodpovednosť. Sú nimi klienti, zamestnanci, akcionári, dodávatelia a komunita. V samostatnej kapitole sa venujeme aj nášmu vplyvu na životné prostredie. Pri identifikácii týchto kategórií sme vychádzali zo stratégie zodpovedného podnikania materskej banky Intesa Sanpaolo, ktorá použila metodológiu podľa princípov AA1000 (najmä AA1000 SES Standard) londýnskeho inštitútu Accountability. Správa dokumentuje výsledky, ktoré banka dosiahla 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 49 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 treťou stranou				✓			
Voliteľné	Skontrolované GRI							

Profil a riadenie

Vízia, misia, hodnoty

Vízia

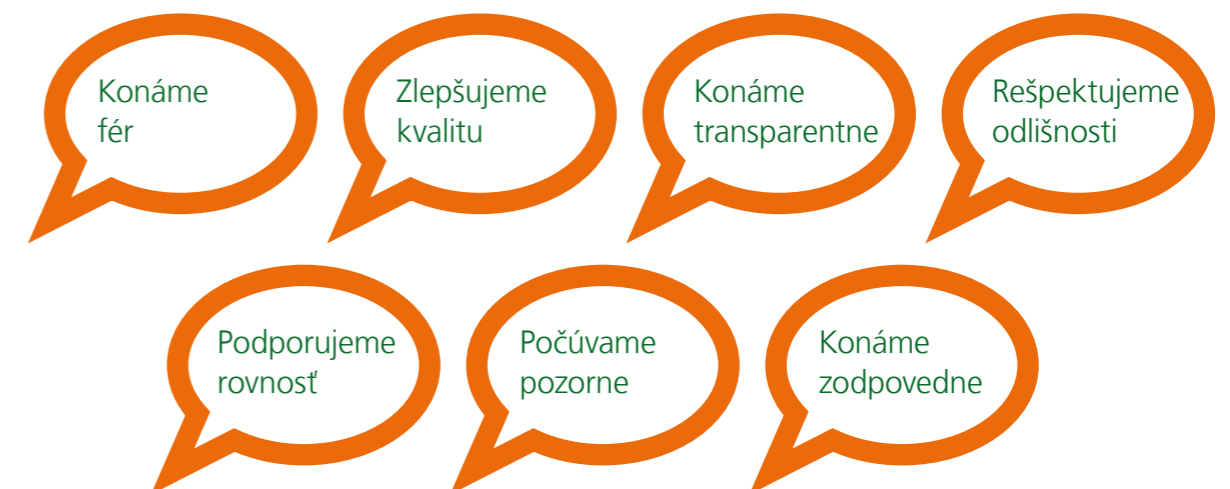
Chceme byť najlepšou bankou na Slovensku v spokojnosti klientov a naďalej byť excelentní v dosahovaní ziskovosti a prevádzkovej efektivity.

Misia

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

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 aj ako banka. Sú zverejnené na stránke <http://www.vub.sk/o-banke/hodnoty-principy/>.



Vízia, misia, hodnoty

Profil spoločnosti

Ekonomické ukazovatele

Organizácia a riadenie

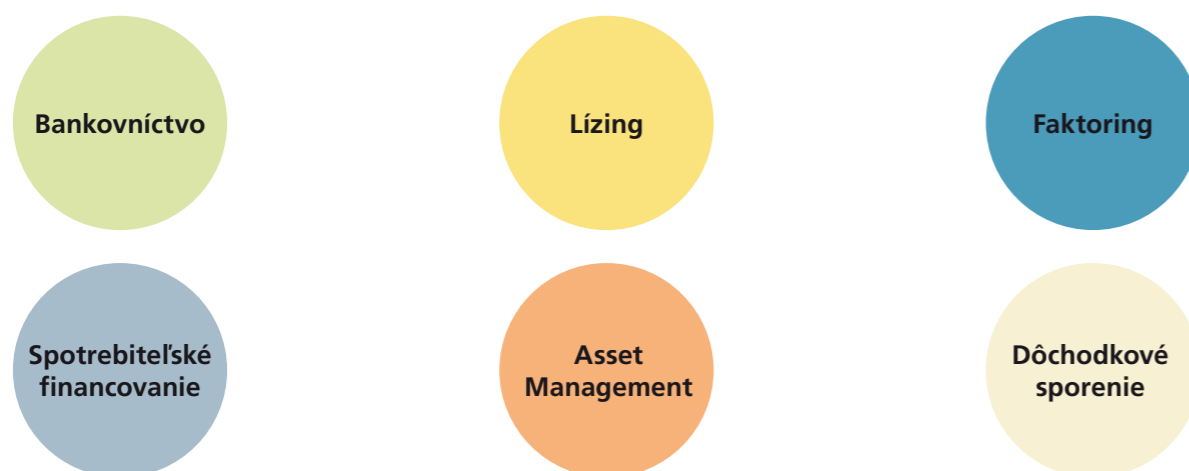
Profil spoločnosti

Kľúčové ukazovatele

Ekonomické	2011	2010	2009
Pôžičky klientom v eurách	6,9 miliardy	6,1 miliardy	5,6 miliardy
Vklady klientov v eurách	7,5 miliardy	7,3 miliardy	6,6 miliardy
Základné imanie v mil. eur	430,82	430,82	430,82
Počet klientov	1 255 997	1 257 033	1 248 236
Počet obchodných miest v SR	249	249	253
Percento lokálnych dodávateľov	90	91	92
Sociálne			
Počet zamestnancov (bez pobočky v ČR)	3 520	3 465	3 456
– z toho žien	2 606	2 591	2 617
– z toho ZŤP	26	17	19
Percento fluktuácie	12,2	12,0	12,6
Počet úrazov	6	8	8
Podpora neziskovým organizáciám (v tis. eur)	274,0	108,0	90,7
Environmentálne			
Spotreba energií na zamestnanca (kWh)	9 767,6	11 434,9	11 411,9
Spotreba papiera na zamestnanca (kg za rok)	148,0	177,3	151,6
Spotreba vody na zamestnanca (litrov za deň)	65,5	59,2	51,4

Všeobecná úverová banka, a.s., 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 7,5 miliardy eur a úvery vo výške 6,9 miliardy eur. Momentálne má banka vo svojom portfóliu viac ako 1 milión retailových klientov, 90-tisíc živnostníkov, 9-tisíc malých a stredných podnikov a 600 veľkých korporácií. Za posledné roky je jednou z najziskovejších bánk na Slovensku.

Skupina VÚB poskytuje širokú škálu služieb



Štruktúra majiteľov akcií VÚB k 31. 12. 2011

Podľa typu majiteľa	Podiel akcií v EUR*	Podiel v %
Intesa Sanpaolo Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	416 875 694,61	96,764
Ostatné právnické osoby	3 847 913,20	0,893
Fyzické osoby	10 095 456,00	2,343
Spolu (základné imanie VÚB, a.s.)	430 819 063,81	100,00
Podľa štátnej príslušnosti majiteľa	Podiel akcií v tis. EUR**	Podiel v %
Intesa Sanpaolo Holding International S.A. – väčšinový majiteľ	416 876	96,764
Domáci akcionári	12 507	2,903
Ostatní zahraniční akcionári	1 436	0,333
Spolu (základné imanie VÚB, a.s.)	430 819	100,00

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

** Podiel akcií podľa štátnej príslušnosti je uvádzaný v tis. EUR.

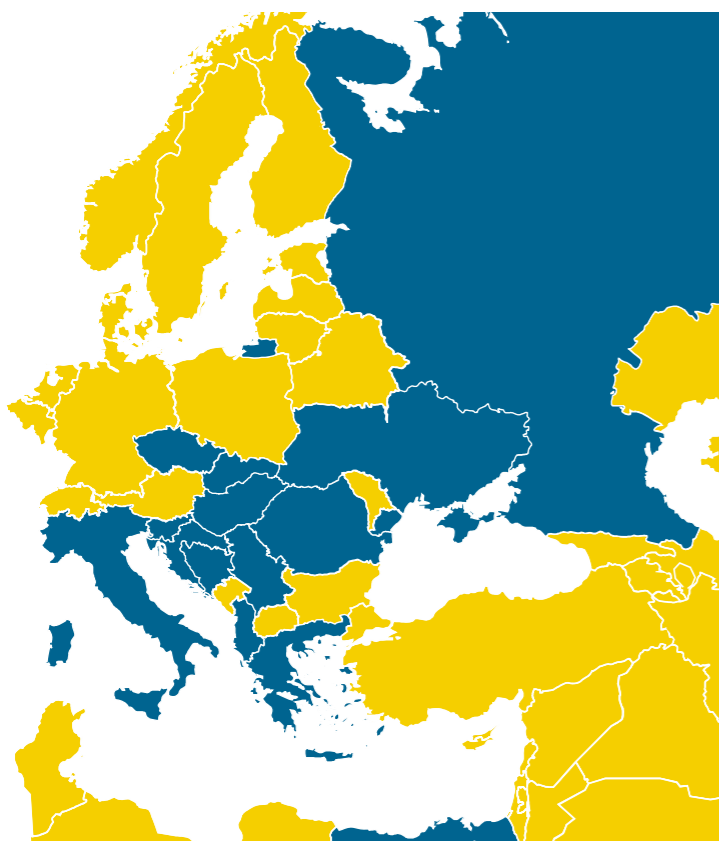
Akcie VÚB, a.s., vlastnilo **43 486** akcionárov k 31. decembru 2011. Zahraniční akcionári pochádzajú z týchto krajín: Luxembursko (96,764 %), Nemecko (0,077 %), Švajčiarsko (0,074 %), Česká republika (0,127 %), Rakúsko (0,049 %), Veľká Británia (0,004 %), USA (0,002 %), Kanada, Rumunsko, Poľsko a Cyprus. V roku 2011 nenastali žiadne zmeny vo vydanom akciovom kapitáli.

O skupine Intesa Sanpaolo

Talianska banková skupina Intesa Sanpaolo, ktorá má sídla v Turíne a Miláne, je väčšinovým akcionárom VÚB banky s podielom 96,76 % 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 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. V roku 2011 uplynulo 10 rokov od akvizície VÚB.

Väčšinovým akcionárom je talianska banková skupina Intesa Sanpaolo.

Prítomnosť skupiny Intesa Sanpaolo v regióne



Ekonomické ukazovatele

V roku 2011 slovenská ekonomika pokračovala v zotavovaní sa z recesie roku 2009. Výkonnosť ekonomiky v prvom polroku prekonalala predkrízové maximum, rástol počet nových pracovných miest aj finančná výkonnosť podnikov. Ruka v ruke s pozitívnym výhľadom rástli investície aj dopyt po finančných produktoch. Zvlášť silný záujem bol o hypotéky, ktoré tvoria jednu z nosných častí produktového portfólia VÚB banky.

Positívne trendy sa však v druhom polroku neudržali. Vzrástla neistota na finančných trhoch kvôli pretrvávajúcej dlhovej kríze v eurozóne. Dôvera obyvateľov aj podnikov sa postupne začala prepadať. Hrozba novej recesie v krajinách našich obchodných partnerov spôsobila odklad investičných rozhodnutí mnohých firiem, ale aj domácností. Ziskovosť podnikov sa prestala zlepšovať a miera nezamestnanosti začala opäť stúpať, čo sa prejavilo spomalením rastu dopytu po úverových produktoch a stagnáciou objemov primárnych vkladov.

Na tomto pozadí mala VÚB banka úspešný rok. Svoju zdravú finančnú kondíciu sme dokázali využiť na zlepšenie podielu na celkovom objeme úverov aj depozít. Dosiahli sme plánované výsledky v ukazovateľoch ziskovosti a aj v uplynulom roku sme sa dokázali zlepšiť v ukazovateľoch efektivity. Pozerajúc sa dopredu, rok 2012 bude veľmi náročným. Miera neistoty vzhľadom na ekonomické a regulačné prostredie je mimoriadne veľká. Naša pozornosť sa aj naďalej bude upierať k základným prioritám smerom k našim klientom a zároveň k opatreniam na zachovanie adekvátnej likvidity a kapitálovej primeranosti, tak aby sme zostali jednou z najzdravších bánk v regióne.

V roku 2011 sme sa opätovne dokázali zlepšiť v efektívite.

Trhové podiely

	k 31. 12. 2011	k 31. 12. 2010	k 31. 12. 2009
Aktíva spolu	19,0 %	18,7 %	17,9 %
Vklady klientov	18,0 %	17,5 %	17,5 %
Úvery klientom	18,9 %	18,1 %	17,7 %
Hypotekárne úvery	46,5 %	44,1 %	37,5 %
Pobočková sieť	20,6 %	20,4 %	20,7 %
Platobné karty	24,7 %	- *	25,5 %
Bankomaty	23,3 %	- *	24,2 %
EFT POS terminály	20,2 %	- *	18,4 %

* Údaj nie je k dispozícii.

Kompletné hospodárske výsledky sú zverejnené vo výročnej správe VÚB za rok 2011 (www.vub.sk/o-banke/profil-banky/vyročne-spravy/).

Počet zamestnancov VÚB banky (bez pobočky v ČR) k 31. 12.	
2011	3 520
2010	3 465
2009	3 456

Štruktúra zamestnancov k 31. 12. 2011	
Členovia predstavenstva	9
Manažéri	582
Nemanažéri	2 938

Dcérske spoločnosti s väčšinovým podielom VÚB, a.s.

- Consumer Finance Holding, a.s.**
 Podiel VÚB, a.s., 100 %
Hlavný predmet činnosti: Poskytovanie nebankových úverov
- VÚB Asset Management, správ. spol., a.s.**
 Podiel VÚB, a.s., 100 %
Hlavný predmet činnosti: Kolektívne investovanie, správa a riadenie portfólia
- VÚB Factoring, a.s.**
 Podiel VÚB, a.s., 100 %
Hlavný predmet činnosti: Faktoringové a forfaitingové obchody
- VÚB Leasing, a.s.**
 Podiel VÚB, a.s., 100 %
Hlavný predmet činnosti: Finančný a operačný lízing

■ VÚB Poist'ovací maklér, s. r. o.

Podiel VÚB, a.s., 100 %

Hlavný predmet činnosti: Sprostredkovanie poistenia

Spoločnosť bola dobrovoľne zrušená bez likvidácie na účely zlúčenia od 22. 12. 2011. Spoločnosť zanikla v dôsledku zlúčenia 1. 1. 2012. Nástupníckou spoločnosťou je VÚB Leasing, a.s.

■ Recovery, a.s.

Podiel VÚB, a.s., 100 %

Hlavný predmet činnosti: Správa, vymáhanie a odkupovanie pohľadávok

■ VÚB Leasingová, a.s., v likvidácii

Hlavný predmet činnosti: Lízingové obchody

Spoločnosť zanikla dobrovoľným výmazom z obchodného registra 19. 1. 2011.

Dcérskou spoločnosťou s 50-percentným podielom VÚB, a.s., je

■ VÚB Generali, dôchodková správcovská spoločnosť, a.s.

Podiel VÚB, a.s., 50 %

Hlavný predmet činnosti: Správa fondov starobného dôchodkového sporenia

Obchodná sieť

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

	2011	2010	2009
Retailové pobočky	206	206	210
Hypotekárne centrá	11	11	11
Firemné pobočky	32	32	32
Počet bankomatov	560	554	558



Členstvo v organizáciách

VÚB banka bola v roku 2011 aktívnym členom niekoľkých asociácií a profesijných združení. Najdôležitejším profesijným združením je Slovenská banková asociácia, ktorá je kľúčovou asociáciou v slovenskom finančnom sektore a jedinou organizáciou zastupujúcou záujmy bánk pôsobiacich v SR. 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

Banka roka

Ekonomický týždenník Trend udelil VÚB banke prestížne ocenenie Banka roka. VÚB získala toto ocenenie tretí raz za sebou. Hodnotiaci model Trendu tradične porovnáva schopnosť bánk zveľaďovať trhové podiely vo vkladoch aj v úveroch, ich ziskovosť a prevádzkovú efektívnosť. Trend vyzdvihol tradične silnú ziskovosť VÚB banky a najmä nadpriemerne dobrý parameter prevádzkových nákladov k výnosom, ktorý ju radí k najúspornejším na trhu.

VÚB banka získala ocenenie Banka roka a World's Safest Bank in CEE.

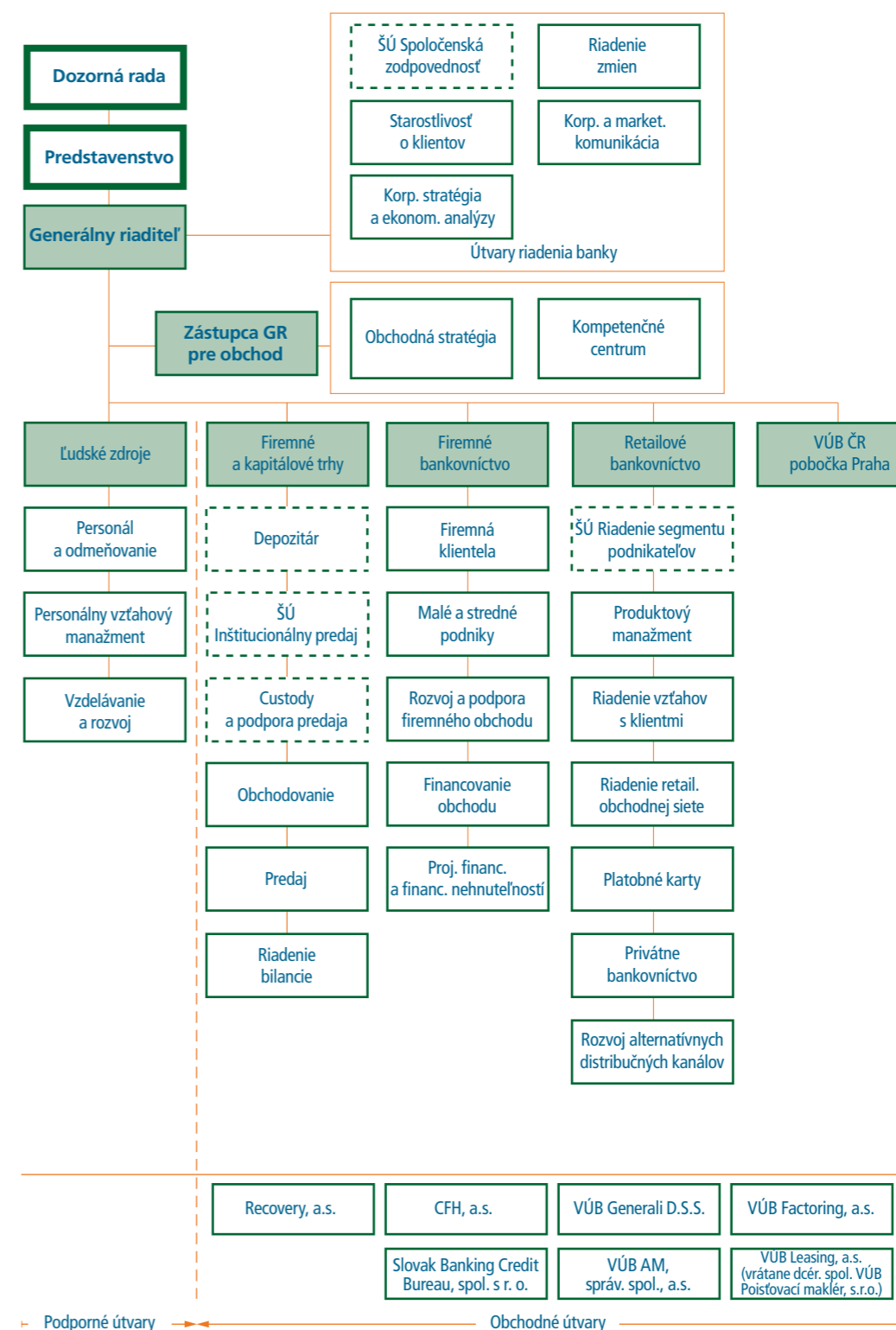
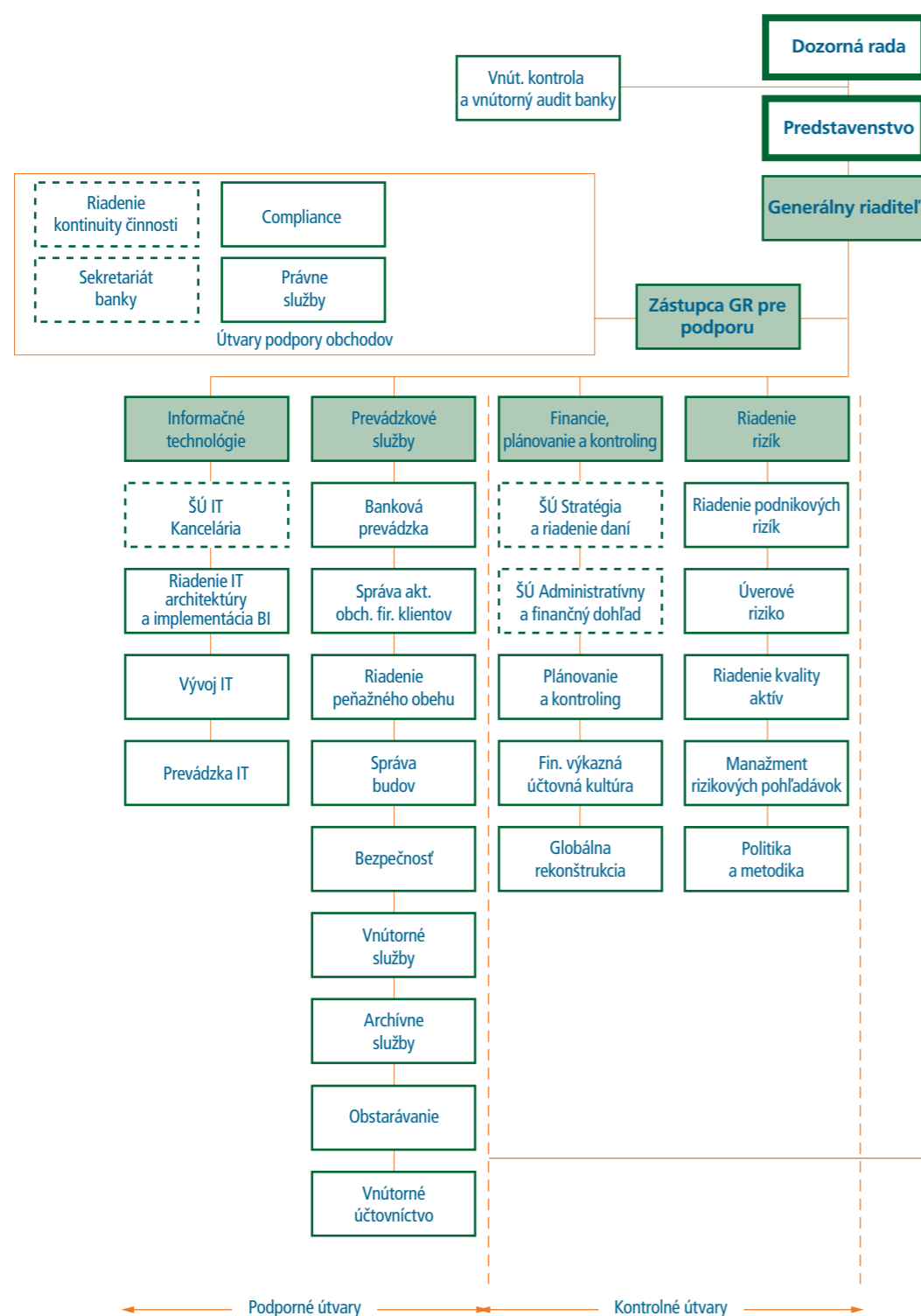
Najbezpečnejšia banka strednej a východnej Európy

VÚB banka je podľa prestížneho finančného magazínu Global Finance Najbezpečnejšou bankou strednej a východnej Európy (World's Safest Bank 2011 in Central & Eastern Europe). VÚB banka sa tak v rebríčku desiatich najbezpečnejších bánk v strednej a východnej Európe umiestnila na prvom 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.

Zlatá minca

VÚB sa aj v roku 2011 stala najúspešnejšou bankou v súťaži Zlatá minca, v ktorej produkty finančných inštitúcií hodnotia odborníci z radov ekonomických novinárov, zástupcov maklérskejších spoločností, vysokých škôl, výskumných spoločností a profesijných asociácií. Zo siedmich kategórií bankových produktov bola úspešná v šiestich. VÚB bodovala v kategóriách úvery na bývanie (Flexihypotéka), spotrebiteľské úvery (Flexipôžička) a financovanie podnikania (Profiúvery), za ktoré si odniesla zlaté mince. Striebro získala v kategórii elektronické bankovníctvo (Internet banking) a bronzovú mincu v kategórii bankový účet (Flexiúčet) a investičné bankovníctvo (Internet banking pre klientov privátneho bankovníctva). VÚB zároveň získala aj ocenenie Objav roka 2011 za Sporenie FLEXIviac, ktoré predstavila verejnosti v auguste 2011.

Organizácia a riadenie



Riadenie

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

Dozorná rada

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 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. Členov dozornej rady volí a odvoláva valné zhromaždenie. Ich funkčné obdobie je tri roky. V roku 2011 nedošlo k zmene členov dozornej rady.

Zloženie dozornej rady k 31. 12. 2011:

- **György Surányi** – predseda dozornej rady
- **Fabrizio Centrone** – podpredseda dozornej rady
- **Adriano Arietti**
- **Antonio Furesi**
- **Massimo Malagoli**
- **Janka Finková**
- **Ján Gallo**
- **Juraj Jurenka**

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 najmä:

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

K 31. 12. 2011 malo predstavenstvo deväť členov:

Meno	Pozícia, zodpovedný/á za oblasť
Ignacio Jaquotot	Predseda predstavenstva a generálny riaditeľ
Tomislav Lazarić	Člen predstavenstva a zástupca generálneho riaditeľa pre obchod
Elena Kohútiková	Členka predstavenstva a zástupkyňa generálneho riaditeľa pre podporu
Domenico Cristarella	Člen predstavenstva a zodpovedný za oblasť financií, plánovania, kontroingu (do 31. 7. 2011)
Andrea De Michelis	Člen predstavenstva a zodpovedný za oblasť financií, plánovania, kontroingu (od 1. 8. 2011)
Daniele Fanin	Člen predstavenstva a riaditeľ pobočky VÚB Praha
Jozef Kausich	Člen predstavenstva a zodpovedný za oblasť firemného bankovníctva
Silvia Púčovská	Členka predstavenstva a zodpovedná za oblasť ľudských zdrojov
Alexander Resch	Člen predstavenstva a zodpovedný za oblasť riadenia rizik
Adrián Ševčík	Člen predstavenstva a zodpovedný za oblasť retailového bankovníctva

Životopisné údaje uvedené vo výročnej správe za rok 2011 (<http://www.vub.sk/o-banke/profil-banky/vyročne-spravy/>) 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. Hodnotenie prebieha podľa metodiky Performance Assessment a je vo výlučnej kompetencii dozornej rady.

Valné zhromaždenie

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. 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.

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 vzhľadom na vnútorný kontrolný systém banky.

Výbory

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

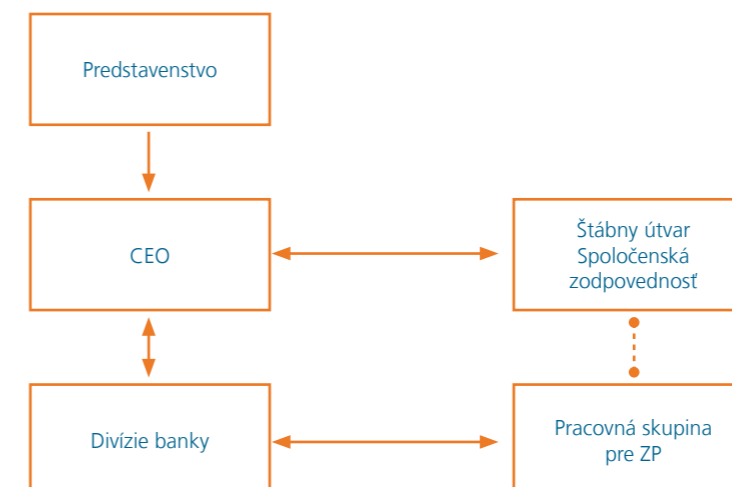
- ALCO výbor,
- Výbor pre obchod/riziká/architektúru IT,
- Korporatívny úverový výbor,
- Výbor pre úverové riziko,
- Výbor pre operačné riziko,
- Výbor pre nové produkty,
- Výbor pre audit,
- Stály krízový štáb.



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 koordináčnej skupiny pre zodpovedné podnikanie materskej Intesa 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

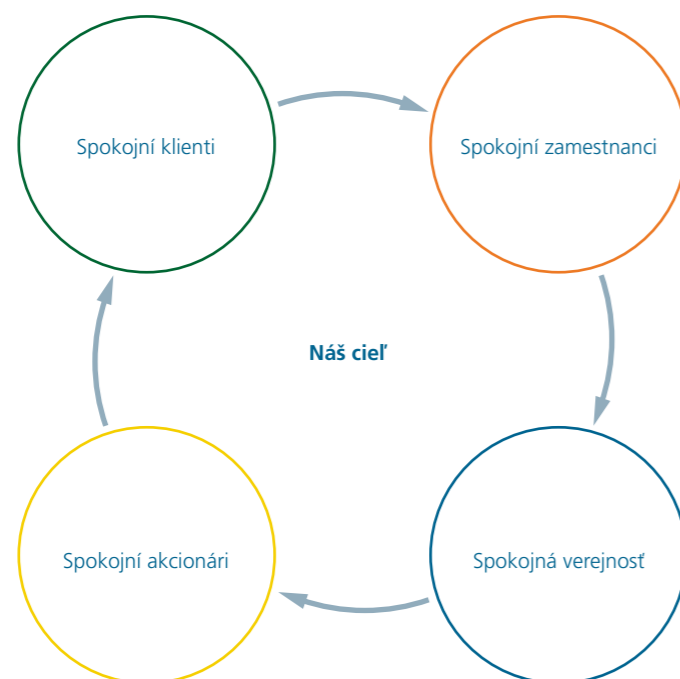
V záujme implementácie princípov zodpovedného podnikania do všetkých aspektov činnosti banky kontinuálne pracuje celobanková skupina pre zodpovedné podnikanie, do ktorej boli predstavenstvom nominovaní zástupcovia za každú bankovú divíziu.

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 princíпов zodpovedného podnikania.

Sekcia o zodpovednom podnikaní na intranete

V rámci intranetu je vytvorená pre zamestnancov 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.

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 cez tieto kanály:

- 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 2011 sa uskutočnil pravidelný prieskum spokojnosti zamestnancov v celej skupine Intesa Sanpaolo. Počas celého roka realizujeme aj interné ankety na rôzne témy. Zamestnanci majú možnosť prostredníctvom intranetového formulára klásť otázky priamo generálnemu riaditeľovi. Navrhli sme novú štruktúru benefitov, v ktorej všetky zmeny boli podnietené zamestnaneckým prieskumom a následne podporené aj internou kampaňou. Zrealizovali sme tiež nový interný prieskum pod názvom *Kolegynka na slovíčko*. Cieľom bolo dozvedieť sa viac o názore zamestnankýň – žien na pracovné podmienky vo VÚB a zosúladenie pracovného a osobného života. Viac v kapitole *Zamestnanci*.

Zisťovanie potrieb komunit je zabezpečené prostredníctvom stretnutí so zástupcami komunit, tretieho sektora, školstva a iných subjektov realizované štábnym útvarom 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 oboch 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. VÚB banka sa aktívne zapája do aktivít združenia, je členom pracovných skupín pre zodpovedný dodávateľský reťazec a pre klimatickú zmenu.

V roku 2011 sa BLF zameralo na tému zvyšovania povedomia o zodpovednom podnikaní medzi malými a strednými podnikmi. Združenie sa tiež venovalo zodpovednosti v dodávateľskom reťazci. Pre transfer praktík zodpovedného dodávateľského reťazca z firiem patriacich do BLF na svojich dodávateľov a riadenia rizika v dodávateľskom reťazci sa uskutočnil projekt TWINS, kde firmy združenia BLF pomôžu svojim dodávateľom podnikat zodpovedne. VÚB sa do projektu zapojila spolu s jedným dodávateľom.

Etika podnikania a manažment senzitivných aspektov

Sme banka, ktorá sa zaviazala zodpovedne podnikáť, a naši klienti, akcionári, zamestnanci i dodávatelia od nás očakávajú, že podnikáme eticky. Práve preto sa VÚB rozhodla implementovať etiku do svojho podnikania konkrétnymi krokmi a v rámci rôznych dôležitých opatrení zaviedla aj Etický kódex. Je to súbor zásad, 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 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 2011

VÚB banka bola účastníkom konania pred Protimonopolným úradom SR vo veci podozrenia z uzatvorenia dohody obmedzujúcej súťaž s ďalšími dvomi slovenskými 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. V priebehu roku 2011 nebolo vo veci rozhodnuté.

VÚB banka bola v roku 2011 účastníkom troch konaní pred Radou pre reklamu ako orgánom etickej samo-regulácie. V dvoch prípadoch bol nález Rady negatívny a v jednom prípade bola reklama vyhodnotená ako v rozpore s Etickým kódexom reklamnej praxe. V súlade s týmto kódexom bola reklama bez zbytočného odkladu stiahnutá z vysielania.

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 <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:

- Politika Compliance,
- Interný skupinový kódex správania,
- Politika prijímania darov,
- Politika pre vybavovanie podnetov,

- 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 skupiny Intesa Sanpaolo

Etický kódex definuje hodnoty vyznávané skupinou Intesa Sanpaolo a predstavuje jeden z pilierov firemnej kultúry. Kódex je platný pre všetky dcérske spoločnosti na celom svete. 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. Hodnoty, ku ktorým sa Intesa Sanpaolo prihlásila prostredníctvom Etického kódexu, vyjadrujú jej firemnú kultúru a históriu. 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/>.



Interný skupinový 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 musí 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 vplyvy svojej podnikateľskej činnosti a znižovať dopady 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.



UN Global Compact (Globálna dohoda OSN)

VÚB je signatárom UN 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 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.

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 závere roka 2011 uskutočnili pracovníci odboru CSR materskej firmy školenie pre úseky korporátneho bankovníctva a riadenia rizík súvisiace s implementáciou Rovníkových princíпов vo VÚB.

**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 zbrojárskeho a v rizikových odvetviach

Politika upravuje predovšetkým:

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

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

- riadenie vzťahov s klientmi pôsobiacimi v oblasti zbrojárskeho

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;
- sexshopy 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 skupiny Intesa Sanpaolo sú za rizikových považovaní klienti a potenciálni klienti z vybraných krajín, rovnako ako aj všetky druhy transakcií a platieb z týchto krajín a do nich.

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 naďalej poskytuje najvyššiu možnú ochranu nielen retailovým klientom, ale aj klientom zaradeným do vyššej kategórie profesionálnych klientov. VÚB 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, uverejňuje 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 svojím konaním poškodiť povest banky ani využívať svoje postavenie alebo dôverné informácie na uprednostnenie uchádzača o zamestnanie v banke alebo osoby, ktorá chce s bankou nadviazať obchodný vzťah. Banka pravidelne vyhodnocuje implementované opatrenia a postupy pri predchádzaní, minimalizácii a riešení možného konfliktu záujmov. VÚB implementovala opatrenia na minimalizáciu vzniku externého konfliktu záujmov pri ekonomických aktivitách zamestnancov a pri transakciách medzi bankou a zamestnancom, resp. osobou blízkou zamestnancovi. Zamestnanci by mali konzultovať so svojím nadriadeným svoje pracovné činnosti mimo hlavného zamestnania alebo zapojenie sa do obchodných aktivít. Banka nemá námietky 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 ISP.

VÚB tiež uplatňuje a dodržiava osobitné opatrenia proti vzniku konfliktov záujmov v oblasti investičných služieb. Ich hlavným cieľom je predchádzať konfliktom záujmov, prípadne zvládnuť nevyhnutné konflikty 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.

V priebehu roka 2012 bude VÚB banka implementovať prísne pravidlá skupiny Intesa Sanpaolo na vykonávanie osobných obchodov zamestnancami banky.

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 praním špinavých peňazí a financovaním terorizmu sme čoraz aktívnejší a venujeme tejto oblasti väčšiu pozornosť. Nechceme ani len nepriamo podporovať tieto negatívne javy tým, že umožníme finančné toky prostredníctvom našich produktov, služieb alebo v 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 zabraňuje 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 na odhaľovaní korupcie a podvodov, implementovala tzv. Whistle blower policy, ktorá umožňuje každému zamestnancovi banky komunikovať podozrenie so zachovaním jeho anonymity.

Banka nezakrýva zistené prípady korupcie a podvodov pred svojimi zamestnancami, ale naopak, rozhodla sa informovať a vzdelávať svojich manažérov, aby neustále zdokonaľovali svoju prácu a eliminovali nedostatky a chyby v tejto oblasti v budúcnosti. Z tohto dôvodu sú manažéri aj zamestnanci 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. Jedna z hodnôt VÚB znie: „Podporujeme rovnosť – Zaväzujeme sa, že z nášho konania vylúčime akúkoľvek diskrimináciu a že budeme rešpektovať rozdiely na základe pohlavia, veku, rasy, vierovyznania, politického názoru, účasti v odboroch, jazykových schopností alebo postihnutia.“ Viac informácií o uplatňovaní nájdete v kapitole [Zamestnanci](#).



Korupcia a podvodné konania

Jasne definovaný postoj a zásady

VÚB banka plní a zaviazala sa plniť vysoké morálne a etické štandardy, ktoré sú postavené na jasne deklarovaných zásadách. O týchto zásadách boli informovaní všetci zamestnanci banky rôznymi formami (distribúované brožúry, interná kampaň, zverejnenie na intranete). Zásady sú 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 a zahŕňajú tak zamestnancov, ako aj externých konzultantov, dodávateľov, zmluvných partnerov a/alebo akúkoľvek inú tretiu stranu v obchodnom vzťahu s touto organizáciou.
- Všetci zamestnanci sa musia rozhodovať samostatne v súlade so záujmom banky. Nesmú konať s cieľom získať finančnú alebo inú materiálnu výhodu pre seba, svoju rodinu alebo blízkych.

Nulová tolerancia

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

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

Opatrenia na znižovanie korupcie a podvodov

Vnútorný 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 kto-

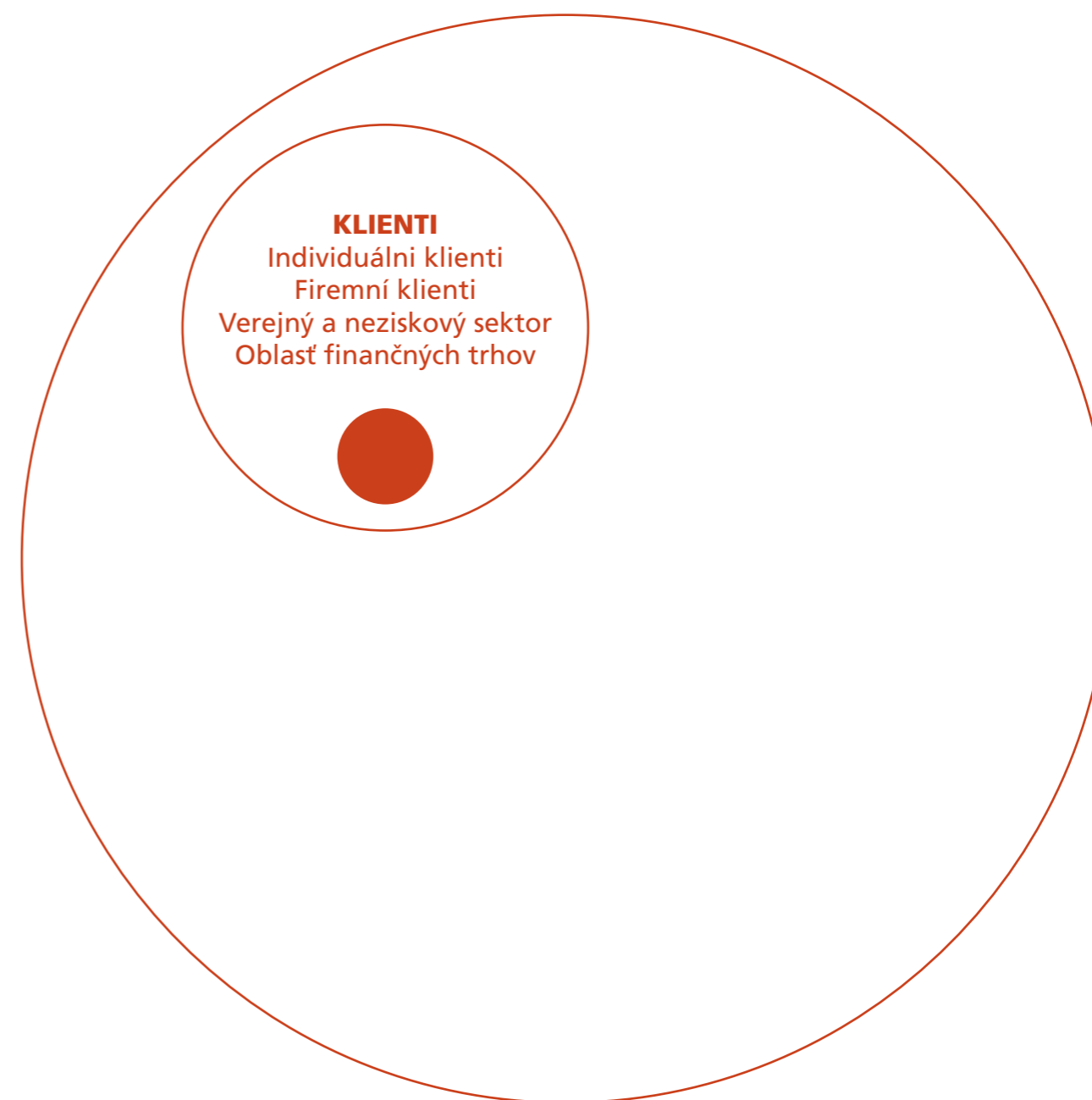
rom hrozí riziko korupcie a podvodu (napr. verifikácie rozhodnutí, kontrola štyroch očí, riadenie prístupových práv a pod.). Vnútroňný kontrolný systém sa skladá z troch úrovní: štatutárnej, výkonnej a kontrolnej.

Vnútroňný audit

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

Útvar Vnútroňný audit a vnútroňná kontrola v roku 2011 preveril vnútroňný kontrolný systém vo všetkých firemných pobočkách, vo vyše tretine retailových pobočiek a takisto vykonal viacero špecializovaných auditov, ktoré súviseli s rizikom interných podvodov a korupcie. Rovnako boli preverené všetky kľúčové procesy v banke vybrané na základe každoročne pripravovanej mapy rizík. Na základe identifikovaných rizík v rámci jednotlivých auditov banka okamžite prijala nápravné opatrenia a nastavila pravidelný monitoring takýchto oblastí a v prípade potreby informovala príslušné štátne orgány.

Klienti



Klienti sú jeden z našich najdôležitejších partnerov, a preto sú centrom nášho záujmu a prioritou. Snažíme sa ponúkať im produkty a služby, ktoré si žiadajú, a dosiahnuť 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 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 od klasických až po špecializované a na mieru šité produkty a služby. Navyše ponúkame aj produkty, ktoré prispievajú k trvalej udržateľnosti životného prostredia.

Municipality (samosprávy)

V roku 2011 VÚB banka naďalej pokračovala v posilňovaní svojej pozície v segmente samospráv, ako aj v skvalitňovaní produktov a služieb. Napriek silnej konkurencii na trhu nás samosprávy pokladajú za spoľahlivého a stabilného partnera, čo sa prejavilo mnohými úspešne realizovanými projektmi. Vo veľkej miere sme sa podieľali 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 svetovom medzibankovom trhu.

Na konci roka 2011 mala VÚB banka 1 255 977 klientov, z toho 1 153 587 individuálnych klientov (občanov) a 102 410 firemných klientov (živnostníci, veľké firmy, malé a stredne veľké podniky a ďalší korporátni klienti).

	2011	2010	2009
Individuálni klienti	1 153 587	1 153 997	1 146 865
Firemní klienti	102 410	103 036	101 371
SPOLU	1 255 997	1 257 033	1 248 236

Ďalšie členenie firemných klientov (retailoví a firemní klienti)

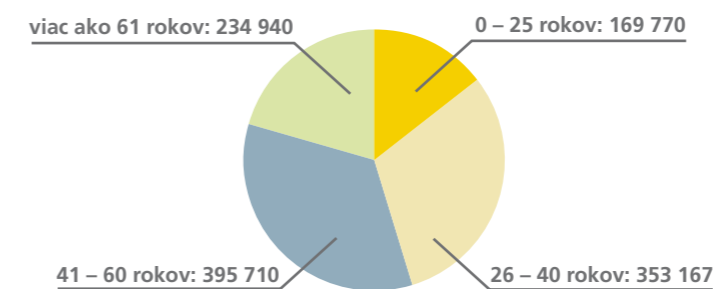
	2011
Retailoví klienti	91 969
Firemní klienti	10 441

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.

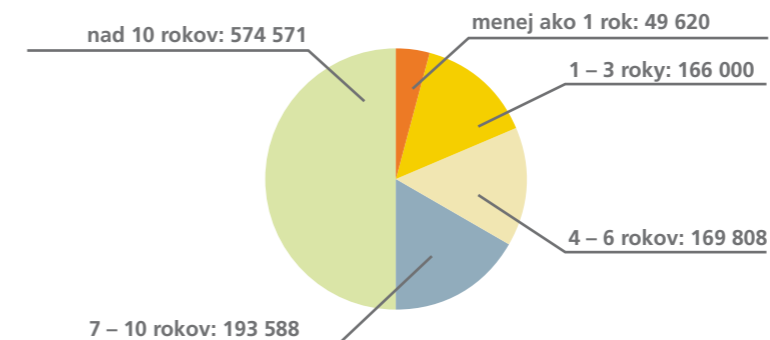
Naši individuálni klienti

Členenie podľa veku



Priemerný vek klienta VÚB je 44,7 roka.

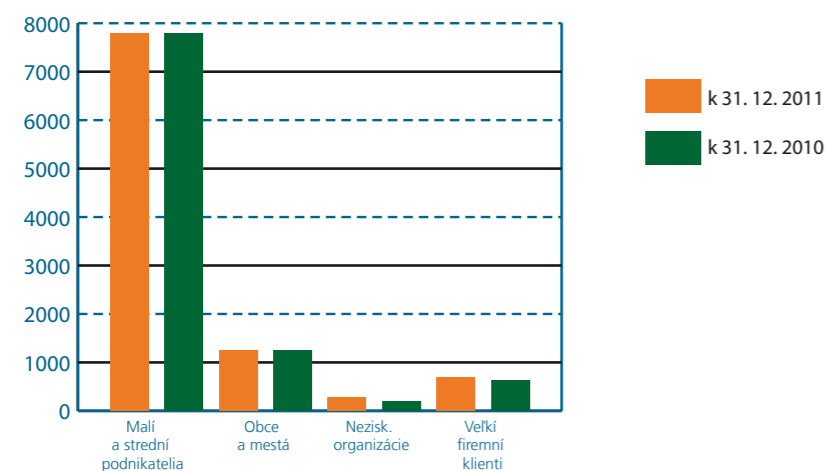
Členenie podľa dĺžky obchodného vzťahu s bankou



Priemerná dĺžka vzťahu klienta s bankou je 10,14 roka.

Naši firemní klienti

Počet firemných klientov



Blížšie ku klientom

K 31. 12. 2011 bolo klientom VÚB banky k dispozícii:

- 206 retailových pobočiek,
- 11 hypotekárnych centier,
- 32 firemných pobočiek.

V priebehu roka vznikla 1 nová retailová pobočka v Bardejove a 1 retailová pobočka v Bratislave bola zatvorená. Všetky pobočky VÚB banky sú klientom k dispozícii 5 dní v týždni. 4 retailové pobočky pracujú 6 dní v týždni a 17 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.

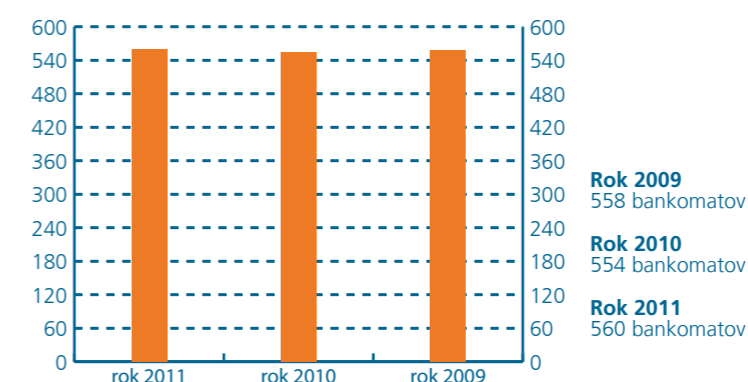
K dispozícii je aj Kontaktné centrum, ktoré poskytuje služby pre všetkých klientov, či už na Slovensku, alebo v zahraničí, pre obyvateľov SR aj cudzincov. Funguje v nepretržitej prevádzke 24 hodín denne 7 dní v týždni. Operátori zabezpečujú servis a poradenstvo prostredníctvom telefónu aj e-mailu. Tiež robia aktivity, ktoré sa týkajú zaistenia bezpečnosti prostriedkov našich klientov, či už je to bezpečnosť práce s internet bankingom, alebo bezpečnosť týkajúca sa platobných kariet.

Sieť bankomatov a ich bezpečnosť

K 31. 12. 2011 mala VÚB banka nainštalovaných 560 bankomatov, pričom v roku 2011 bolo nainštalovaných 6 bankomatov v nových lokalitách a 10 bankomatov bolo premiestnených do iných lokalít, zaujímavejších pre našich zákazníkov. Zároveň bolo 52 starých bankomatov vymenených za nové. Na všetky bankomaty boli nasadené nové služby dobíjania kreditu pre predplatené telefónne karty.

Na zvýšenie bezpečnosti pri zadávaní PIN kódu bola na bankomaty v roku 2011 nasadená bezpečnostná obrazovka s informáciou, ako bezpečne postupovať pri zadávaní PIN kódu. Na bankomaty bola v roku 2011 nasadzovaná najnovšia antiskimmingová ochrana. V tejto aktivite plánujeme pokračovať aj v roku 2012.

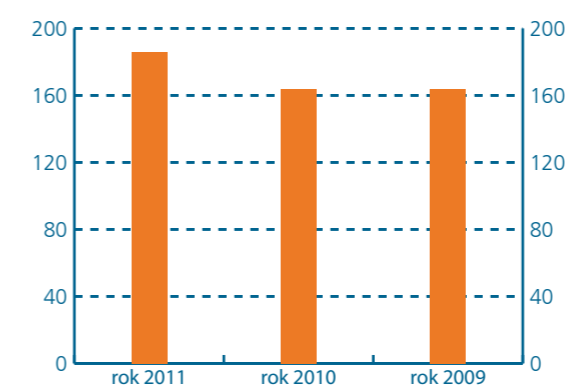
Počet bankomatov



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

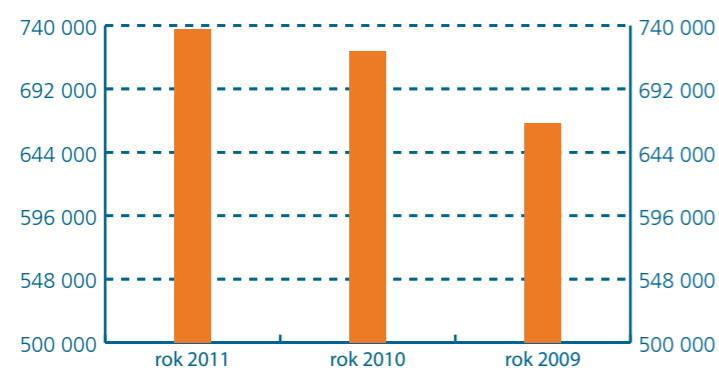


Priame bankovníctvo

VÚB banka v roku 2011 pokračovala v skvalitňovaní služieb nonstop bankingu, medzi ktoré patrí služba Kontakt, Internet banking, Internet banking Plus, Mobil banking a Biznis banking.

K 31. 12. 2011 mala banka viac než 737 000 klientov s aktivovanými službami elektronického bankovníctva. V porovnaní s rokom 2010 sme zaznamenali nárast počtu klientov so službami Nonstop banking. V oblasti platobného styku došlo k nárastu počtu transakcií cez elektronické kanály o 34 %.

Počet klientov s aktivovanými službami elektronického bankovníctva



Počas roka 2011 sa v záujme vyjsť klientom v ústrety v službách nonstop bankingu zrealizovalo niekoľko zmien:

- možnosť potvrdzovania platieb SMS autorizáciou aj cez službu Kontakt,
- zriadenie SMS autorizácie aj na zahraničné telefónne čísla,
- úprava kontaktného formulára v internet bankingu s cieľom zrýchliť a skvalitniť odpovede našim klientom.

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 v oblasti priameho bankovníctva

V roku 2011 VÚB banka zvýšila bezpečnosť v oblasti internet banking Plus, a to prostredníctvom zlepšenia šifrovacieho algoritmu.

Bezpečnosť platobných kariet

Od roku 2008 zvýšila VÚB banka bezpečnosť používania platobných kariet postupným prechádzaním na čipovú technológiu. Všetky nové karty sú od roka 2008 vydávané ako čipové, existujúce „nečipové“ karty sú po skončení ich platnosti postupne nahrádzané kartami s novou čipovou technológiou. Predpokladané ukončenie prechodu na čipovú technológiu v celom portfóliu platobných kariet VÚB banky je plánované na rok 2012. K vyššej bezpečnosti prispelo aj zavedenie povinného zadávania PIN kódu pri platbe.

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 2011 VÚB banka začala s vydávaním kariet s bezkontaktnou technológiou, ktorá zvyšuje komfort a rýchlosť platieb do 20 eur. Bezpečnosť je zabezpečená formou poistenia v prípade zneužitia až do výšky 100 eur.

Aktívne počúvanie a dialóg s klientmi

Starostlivosť o klientov a riešenie podnetov

Cieľom odboru Starostlivosť o klientov je neustále zlepšovať produkty a služby, aktívne načúvať klientom a hľadať cesty pri vzájomnej komunikácii. Prostredníctvom aktívneho počúvania chceme lepšie porozumieť potrebám a očakávaniam klientov v oblasti bankových produktov a služieb. Chceme urobiť všetko pre to, aby sme tieto potreby a očakávania splnili a stali sa tak najlepšou bankou v spokojnosti klientov. Pri napĺňaní tohto cieľa vychádzame najmä zo spätnej väzby, ktorú dostávame od klienta vo forme pochvál, pripomienok a podnetov. Podnety klientov delíme na sťažnosti, reklamácie a žiadosti. Hoci je spätná väzba pre nás v tejto podobe negatívna, umožňuje nám hľadať cesty k zlepšeniu. Ponúkame niekoľko možností, ako sa s nami klient môže skontaktovať a svoj spätný podnet postúpiť do banky:

- elektronicky (cez internetový formulár) cez záložku Kontakt na www.vub.sk,
- voľne formulovaným e-mailom na Kontaktné centrum, odbor Starostlivosť o klientov alebo ktorúkoľvek bankovú elektronickú adresu (preposlanie na správne miesto je vnútorne zabezpečené),
- telefonicky na službu Kontakt,
- písomne na odbor Starostlivosť o klientov,
- osobne na ktoromkoľvek obchodnom mieste.

O tom, že naši klienti stále uprednostňujú osobný kontakt, svedčia nasledujúce čísla.

Kanály, cez ktoré klienti adresujú banke svoje podnety	Počet podnetov	%
Pobočková sieť	8 340	55,09
Telefonicky – služba Kontakt	5 661	37,39
Ústredie – odbor Starostlivosť o klientov	1 139	7,52

	2011	2010	2009
Počet podnetov	15 140	16 351	19 071

Druhy podnetov	2011	2010	2009
Sťažnosti	338	206	386
Reklamácie	13 669	14 103	14 035
Žiadosti	1 133	2 042	4 650

Vybavenie podnetov

Podnety	2011		2010		2009	
	počet	%	počet	%	počet	%
Akceptované (opodstatnené)	8 777	57,97	9 248	56,6	13 522	70,9
Zamietnuté	6 095	40,26	6 645	40,6	5 296	27,8
Neklasifikované	268	1,77	458	2,8	253	1,3
Spolu	15 140	100,0	16 351	100,0	19 071	100,0

Najčastejšie podnety klientov sa týkali transakcií cez platobné terminály a bankomaty, vkladových produktov a elektronického bankovníctva.

V roku 2011 sme uskutočnili tieto zlepšenia a nové iniciatívy:

- zjednotenie všetkých vstupných kanálov,
- skvalitnenie monitoringu a mapovania údajov,
- počet opodstatnených reklamácií a sťažností na konkrétne obchodné miesto či zamestnanca vstupuje do hodnotenia kvality pobočky, a tým priamo ovplyvňuje odmeňovanie,

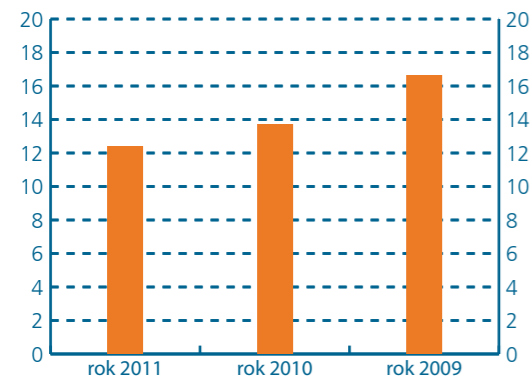
- kontinuálne preškolenie zamestnancov,
- v prípade pochybenia urobíme nápravu a prijímame opatrenia, aby sa rovnaká chyba už neopakovala.

Naše princípy pri riešení podnetov:

- rešpektujeme každého klienta a profesionálne riešime každý podnet,
- usilujeme sa chápať klientov a ich názory,
- dôsledne skúmame príčiny podnetov a snažíme sa ich vyriešiť v čo možno najkratšom termíne,
- v prípade oprávnenej reklamácie/sťažnosti podnikáme potrebné kroky, aby sme sa vyhli opakovaniu rovnakej chyby v budúcnosti,
- klientom poskytujeme vždy pravdivé, správne a overené informácie,
- klientom podávame jasné, zrozumiteľné a transparentné vysvetlenie,
- usilujeme sa poradiť a nájsť pre klienta uspokojivé riešenie,
- s dôvernými údajmi klientov nakladáme diskretné v rozsahu súhlasu klientov a v súlade s právnymi predpismi,
- s klientom rokujeme vždy v dobrej viere a bez akýchkoľvek predsudkov,
- transparentnosť a etika majú rovnakú hodnotu ako technicky a administratívne bezchybný servis.

O výsledku riešenia podnetu informujeme klientov rovnakým spôsobom, akým svoje podnety predložili. Maximálna lehota na vyriešenie reklamácie/sťažnosti je stanovená zákonom a my ju vždy rešpektujeme. Z časového hľadiska sa priemerný čas vyriešenia podnetu oproti roku 2010 skrátil.

Priemerný čas riešenia podnetov (počet dní)



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.

Naším cieľom je byť najlepšou bankou v spokojnosti klientov na Slovensku. V tejto súvislosti sme v roku 2011 zrealizovali dve nové iniciatívy: študentskú súťaž Customer Satisfaction University Award. O tejto súťaži si viac prečítate v kapitole *Komunita*.



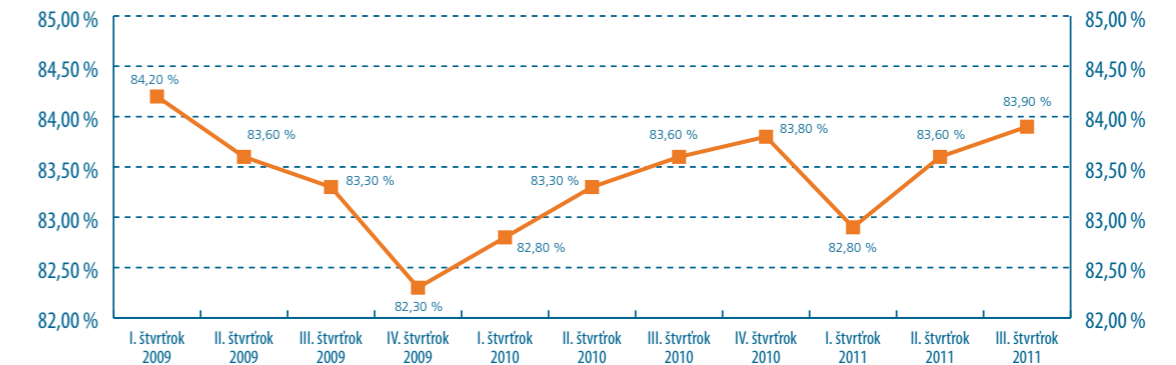
Deň klientov bol vo VÚB organizovaný prvýkrát 20. 9. 2011. Pri tejto príležitosti sme pre klientov pripravili informačný leták o aktivitách VÚB banky v oblasti spokojnosti klientov, každého klienta uvítal po vstupe do pobočky priamo riaditeľ a klienti odchádzali s malou pozornosťou. Špeciálny deň pre našich klientov budeme organizovať každý rok v septembri.

Aby sme dokázali premeniť slová na skutky, vytvorili sme program **Počúvame vás na 100 %** s cieľom lepšie porozumieť potrebám našich klientov. Pre 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 klientov, v ktorých zisťuje názor na kvalitu služieb a produktov.

V roku 2011 boli realizované tri rôzne druhy prieskumov spokojnosti:

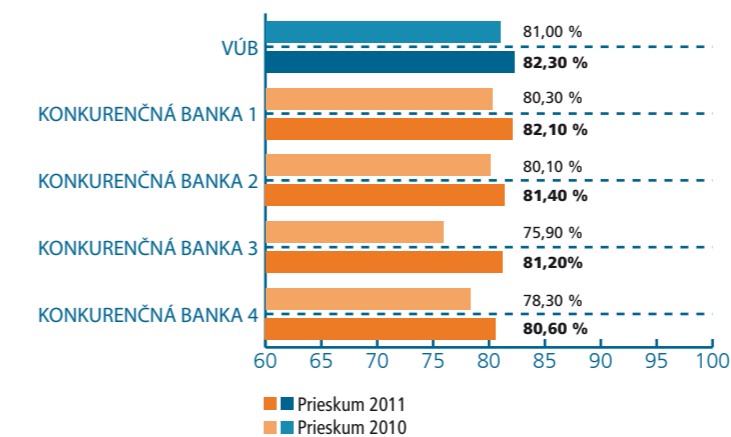
1. **Prieskum spokojnosti retailových a SME klientov** – oslovených bolo takmer 20 000 klientov, pretelefonovaných vyše 5 000 hodín interview a položených viac ako 1 500 000 otázok. Zisťovali sme, ako naši klienti vnímajú našu banku, ako sú spokojní so službami, produktmi a naším prístupom. Úroveň spokojnosti našich klientov je vyjadrená prostredníctvom Európskeho indexu spokojnosti (EC SI). Výsledky prieskumov sú podkladom k tvorbe akčných plánov zameraných na zlepšenie oblastí, v ktorých hodnota spokojnosti klientov nedosahuje nami želané hodnoty.

Európsky index spokojnosti klientov



2. **Medzibankový prieskum spokojnosti** retailových a SME klientov (Bank benchmarking, retail customers 2011) realizovaný externou spoločnosťou na vzorke 2 250 respondentov. Oslovení boli klienti najväčších slovenských bánk. Respondenti vyhodnotili VÚB ako banku, s ktorej službami a produktmi sú v silnej konkurencii jednoznačne najspokojnejší a takisto prejavili najvyšší stupeň lojality. Naším cieľom je udržať si vedúce postavenie a naďalej zvyšovať kvalitu poskytovaných produktov a služieb.

Európsky index spokojnosti klientov



3. **Prieskum spokojnosti retailových klientov so službou Internet banking.** Do prieskumu boli zaradení náhodne vybraní klienti a z vyplnených dotazníkov boli všetky odpovede štatisticky spracované. Cieľom bolo zistiť úroveň spokojnosti so službou Internet banking a na základe odpovedí identifikovať problémy a následne zabezpečiť zlepšenia. Za každý kompletne vyplnený dotazník VÚB banka venovala 1 euro detskému hospicu *Plamienok*.

Program *Počúvame vás na 100 %* dopĺňa zamestnanecký program *ZAPNi*, ktorého cieľom je zachytiť dobré nápady a uviesť ich čo najefektívnejšie do praxe. Viac v kapitole *Zamestnanci*.

Hodnotenie pobočiek

V roku 2011 pokračovalo oceňovanie kvality nami poskytovaných služieb prostredníctvom **hodnotenia obchodných miest certifikátom kvality**. Cieľom je určiť silné a slabé stránky konkrétnej pobočky, určiť spôsob zvýšenia kvality a zabezpečiť tak nárast počtu spokojných klientov. **Certifikáty kvality** nie sú hodnotením *kvantity, ale kvality* obsluhy a predaja.

Vývoj a inovácia produktov

Kvalitná ponuka produktov

VÚB banka venuje zvýšenú pozornosť neustálemu vývoju nových produktov a služieb a ich vylepšovaniu. V roku 2011 sme potvrdili úspechy z posledných rokov a v súťaži finančných produktov *Zlatá minca 2011* sme získali najviac ocenení. Zo siedmich kategórií bankových produktov bola VÚB úspešná v šiestich. Odniesla si tri zlaté, jednu striebornú a dve bronzové mince.

VÚB banka zabodovala najmä v kategóriách **úvery na bývanie** (Flexihypotéka), **spotrebiteľské úvery** (Flexipôžička) a **financovanie podnikania** (Profiúvery), za ktoré si odniesla Zlatú mincu. Striebro získala v kategórii **elektronické bankovníctvo** (Internet banking) a bronzovú mincu v kategórii **bankový účet** (Flexiúčet) a **investičné bankovníctvo** (Internet banking pre klientov privátneho bankovníctva). VÚB zároveň získala aj ocenenie **Objav roka 2011** za Sporenie FLEXIviac.

O poradi v jednotlivých kategóriách rozhodli odborníci z radov ekonomických novinárov, zástupcov vysokých škôl, spravodajských agentúr, ekonomických serverov, finančných poradcov, profesijných asociácií a spoločností realizujúcich prieskum trhu. Cieľom súťaže Zlatá minca je pomôcť laickej verejnosti zorientovať sa v množstve poskytovaných finančných produktov a poukázať na tie najkvalitnejšie. Viac v časti *Profil a riadenie*.

Individuálni klienti

V oblasti retailového bankovníctva priniesla VÚB banka v roku 2011 svojim klientom nasledujúce inovované a nové produkty:

Oblasť sporenia a investovania

- **nové viazanosti termínovaného vkladu v EUR** – 36 a 48 mesiacov na štandardnom termínovanom vklade s výhodnejším úročením;
- **nový produkt Sporenie FLEXIviac** – sporenie s výhodnejšou úrokovou sadzbou a bonusom za pravidelné sporenie. Počas celej viazanosti vkladu je garantované, že úroková sadzba neklesne pod dohodnutú minimálnu úroveň;
- **3 nové emisie garantovaného vkladu** s viazanosťou na 3 a 4 roky a garanciou minimálneho výnosu a možnosťou získania bonusového výnosu;
- **2 nové emisie hypotekárnych záložných listov** s viazanosťou na 4 a 5 rokov a možnosťou získania zaujímavého výnosu;
- **kombiprodukt VII** – kombinovaná investícia do termínovaného vkladu a vybraných podielových fondov VÚB AM;
- **interaktívny predaj** – sprístupnenie predaja termínovaných vkladov cez „touch aplikáciu“ v pobočke VÚB banky v bratislavskom obchodnom centre Aupark. Pomocou dotykovej obrazovky má klient mož-

nosť nastaviť si parametre termínovaného vkladu (mena, objem prostriedkov, viazanosť), pričom automaticky získava informáciu o výške úroveňovej sadzby a hrubom úroku za celé obdobie viazanosti vkladu.

Oblasť bežných účtov

- **automatická zmena starších typov balíkov na aktuálny produkt Flexiúčet** u všetkých klientov z radov obyvateľstva a **Flexibiznis účet** v prípade právnických osôb; produkt poskytuje klientom viac možností a flexibilnejšie nastavenie produktov a služieb;
- **rozšírenie produktov a služieb zahrnutých do Start konta** (produkt pre mladých do 26 rokov) o **platobnú kartu EURO 26**, ktorá v sebe spája funkciu debetnej platobnej karty a karty výhod EURO 26;
- **rozšírenie produktov a služieb zahrnutých do Flexiúčtu, Senior konta a Start konta o kartu VISA Inspire** – ide o medzinárodnú debetnú platobnú kartu s bezkontaktnou technológiou;
- **rozšírenie možností, ako sa stať „Dobrym anjelom“** – VÚB banka umožňuje svojim klientom, majiteľom Flexiúčtu, prostredníctvom služby Flexisporenie prispievať každou platbou debetnou kartou v prospech účtu Dobrého Anjela, a to vo forme zaokrúhlenia realizovanej platby na celé euro; na stránke www.dobryanjel.sk môže klient zároveň sledovať, akou sumou v rámci Flexisporenia prispel a komu konkrétne boli jeho príspevky poukázané.

Oblasť banko-poistenia

- **zvýhodnenie poistenia nehnuteľnosti a poistenia domácnosti** k Flexihypotéke formou úpravy parametrov;
- **rozšírenie poistno-asistenčných služieb na Flexiúčte a karte AMEX Gold** o nové riziká a tiež navýšenie poistných limitov;
- **pridanie nového poistenia – zdravotné asistenčné služby v rámci základnej ponuky produktov Flexiúčtu**; toto poistenie zabezpečí klientovi asistenciu doma i počas hospitalizácie v nemocnici už po 48 hodinách hospitalizácie (ide napr. o nadštandardnú izbu, odvoz, nákup, upratovanie, opateru, a pod.) a finančnú úhradu po 14 dňoch hospitalizácie;
- **úprava v životnom poistení pre väčšiu flexibilitu klienta pri voľbe medzi sporením a krytím rizík**;
- **rozšírenie rozsahu dostupných informácií z poisťovne v pobočkách VÚB banky** v oblasti zisťovania aktuálneho stavu riešenia poistných udalostí s cieľom zvýšiť komfort klientov.

Oblasť platobných kariet

- zavedenie nového produktu **Bratislavská mestská karta** – ide o neembosovanú debetnú platobnú kartu s možnosťou bezkontaktných platieb. **Bratislavská mestská karta** je vydávaná v spolupráci s hlavným mestom Bratislava pre občanov s trvalým pobytom v Bratislave. Karta v sebe spája viacero funkcií s nasledujúcimi možnosťami použitia: medzinárodná platobná karta, identifikačná čipová karta tzv. električka, knižničný preukaz, elektronická vstupenka, karta na získanie zliav a benefitov. **Bratislavská mestská karta** je vydávaná zadarmo a jej hlavným benefitom sú zľavy v MHD, vďaka čomu Bratislavčania cestujú lacnejšie;
- zavedenie nového produktu **Visa Inspire** – ide o prvú spoločnú platobnú kartu vydávanú v rámci bankovej skupiny Intesa Sanpaolo. Medzinárodná neembosovaná debetná karta **VISA Inspire s bezkontaktnou technológiou** umožňuje držiteľom jednoduchšie a rýchlejšie platenie u obchodníkov. Klienti navyše získajú automatické poistenie v prípade zneužitia. Hlavným benefitom pre klientov je **bezplatný výber hotovosti v zahraničí z bankomatov skupiny Intesa Sanpaolo**.

Oblasť úverovania

- **Flexihypotéka na refinancovanie** – vylepšenie podmienok pri vyplatení iných úverov a rozšírenie možnosti refinancovania na ďalšie typy úverov. Zároveň má klient možnosť pri konsolidácii rôznych úverov získať aj prostriedky navyše, tzn. že časť úveru môže čerpať bezúčelovo;

- **Flexihypotéky** – rozšírili sme ponuku fixácií úrokovej sadzby o 3-ročný fix. Zároveň sa stal hypotekárny certifikát ako bezplatné potvrdenie bonity dostupnejším, pretože ho môže získať klient pri akejkoľvek Flexihypotéke priamo v pobočke;
- **Flexihypotéka so zvýhodnenou úrokovou sadzbou** – klient si sám môže znížiť úrokovú sadzbu, ak si zvolí k Flexihypotéke aj iné produkty alebo služby;
- **Flexipôžičky pre mladých** – nový produkt (bezúčelové spotrebné úvery) pre mladých klientov do 23 rokov;
- **zjednodušenie podmienok Flexipôžičky pre študentov a zavedenie zvýhodnenia pre aktívnych študentov**. Zvýhodnenie: 50 % zľava z poplatku za poskytnutie úveru a zníženie úrokovej sadzby o 1 % p. a. počas celej splatnosti úveru pre študentov s výborným prospechom, zúčastňujúcich sa na mimoškolských aktivitách a vykonávajúcich dobrovoľnícku činnosť;
- **bezplatná zmena zmluvných podmienok** – klientom, ktorí stratili zamestnanie alebo z iného vážneho dôvodu im bol znížený príjem, umožňujeme bezplatný odklad anuitných splátok alebo predĺženie splatnosti. Táto zmena klientom umožní ľahšie prekonať nepriaznivé životné obdobie.

Oblasť úverovania klientov small business

- **predĺženie maximálnej splatnosti pri bezúčelovom Profiúvere na 48 mesiacov**, čím sa zvýšila dostupnosť úveru i pre klientov s nižším ročným obratom;
- **výhodné ponuky úverov – TOP ups** (formou bezúčelového Profiúveru) pre klientov, ktorým už bol v minulosti poskytnutý úver a tento splácajú bez omeškania a splňajú aj ďalšie podmienky stanovené bankou. Zvýhodnenie spočíva v poskytnutí zvýhodnenej úrokovej sadzby, so zvýhodneným poplatkom za poskytnutie úveru, bez predloženia dokladov potrebných na schválenie žiadosti o úver;
- **úvery poskytované cez Podnikateľskú úverovú linku** – ide o službu, ktorú získa klient na základe aktívneho využívania našich produktov na minimálne 6 mesiacov. Vďaka nej má možnosť prakticky okamžite získať dodatočné zdroje na rozvoj svojho podnikania, aj bez podmienky minimálneho obdobia podnikania, ktorá je stanovená pri štandardných úveroch. Takisto bola predĺžená maximálna splatnosť pri splátkovom úvere z 24 na 48 mesiacov. Zvýhodnenie spočíva tiež v poskytnutí úveru bez akýchkoľvek podkladov (závisí od priemerného objemu mesačných kreditov na podnikateľských účtoch), za zvýhodnený poplatok za poskytnutie úveru a zvýhodnenej úrokovej sadzby.

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 s našimi klientmi stretávame a na základe zistených skutočností vyvíjame nové produkty alebo vylepšujeme už zavedené. Naš neustály záujem prichádzať na trh s novými produktmi a službami a ich vylepšeniami sa preukázal aj v roku 2011.

Zavedli sme tieto inovované produkty a služby:

- **FLEXI úver pre poľnohospodárov** – v roku 2011 sme pre poľnohospodárov pripravili inováciu preklenovacieho úveru, vďaka ktorému môžu klienti získať úver až do výšky 100 % z predpokladaných priamych platieb ešte pred ich vyplatením z Poľnohospodárskej platobnej agentúry,
- **FLEXI pôda** – je novinka, ktorú sme pripravili pre poľnohospodárov. Ide o investičný úver, ktorý slúži na nákup pozemkov určených na poľnohospodársku výrobu,
- **úvery pre Spoločenstvá vlastníkov bytov a vlastníkov bytových domov** – v snahe podporovať projekty zamerané na energetickú efektívnosť nastavujeme nové, výhodnejšie podmienky týchto úverov,
- zavedenie služby **Platba faktúr cez EFT-POS terminály**, ktorá priniesla:
 - firemným klientom VÚB – príjmom platieb faktúr zrýchlenie inkasovania pohľadávok bez poplatkov zo strany banky,
 - firemným klientom VÚB – obchodníkom rozšírenie služieb zákazníkom,
 - retailovým zákazníkom rozšírenie možností na úhradu faktúry a úsporu času a poplatkov spojených s úhradou faktúry.

IT inovácie

Cieľom banky je poskytovať svojim klientom kvalitné služby s vysokou mierou dostupnosti. Z tohto dôvodu banka neustále investuje do rozvoja a obnovy informačných technológií. K skvalitneniu poskytovania služieb prispieva aj výkonná technika používaná zamestnancami banky. V roku 2011 sme obmenili vyše 1 700 osobných počítačov v pobočkách. Nové počítače boli inštalované s najnovšou verziou operačného systému Windows 7 a kancelárskeho balíka Microsoft Office 2010.

Banka neustále zvyšuje kvalitu a škálu poskytovaných služieb aj neustálym zlepšovaním svojich počítačových aplikácií. Do rozvoja existujúcich a vývoja nových aplikácií sme v roku 2011 investovali vyše 23 000 ľudských analytických, programátorských a testovacích prác.

Jednou z priorít banky pre rok 2011 bolo znižovanie operačného rizika v súlade s požiadavkami riadenia kontinuity činnosti banky. V rámci tejto aktivity sme vybudovali moderné záložné dátové centrum, do ktorého sme koncom októbra 2011 presťahovali informačné technológie banky. Nové centrum bolo vybudované s použitím najnovších technológií, s ohľadom na zabezpečenie vysokej dostupnosti a s dôrazom na zníženie spotreby elektrickej energie v súlade s konceptom „Green IT“.

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, www.flexihypoteka.sk, www.flexiucet.sk, www.flexibiznisucet.sk, 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 neklinti:

- 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).

Profesijné združenia

Vo VÚB si vážime svojich klientov, a preto ponuku produktov a služieb prispôsobujeme ich potrebám a špecifickým požiadavkám. Usilujeme sa spoznať našich klientov a diferencovať portfólio produktov tak, aby v maximálnej miere splňalo 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,
- Slovenská poľnohospodárska a potravinárska komora,
- Slovenská obchodná a priemyselná komora – sekcia banky a poisťovne,
- ďalšie komory so špeciálnou ponukou.

Zamestnanci



Stratégia

Uvedomujeme si, že náš úspech je založený na odborných znalostiach našich zamestnancov a kvalite služieb poskytovaných našim klientom, preto v rozvoji ľudského kapitálu považujeme za hlavnú úlohu vytváranie zaujímavej práce a stimulujúceho pracovného prostredia. Vo vzťahu k zamestnancom sa riadime princípmi Etického kódexu skupiny Intesa Sanpaolo a zaväzujeme sa, že z nášho konania vylúčime akúkoľvek diskrimináciu a budeme rešpektovať rozdiely na základe pohlavia, veku, rasy, vierovyznania, politického názoru, účasti v odboroch, jazykových schopností alebo postihnutia. Ctíme si hodnotu, prínos a profesionalitu každého jednotlivca, ako aj jedinečnosť podmienok, v ktorých pôsobi.

Stratégia, ktorou sme sa riadili v roku 2011:

- Významným cieľom bolo udržať si kvalitných zamestnancov, a to hlavne v retailovej pobočkovej sieti. VÚB má v súčasnosti kvalitne vzdelaných a vyškolených zamestnancov v priamom kontakte s klientom, o ktorých majú záujem iné banky, preto ich stabilizácia bola prioritou. Preto sme upravili systém odmeňovania tak, aby sme v základných mzdách boli konkurencieschopní voči iným bankám na trhu, čo v minulosti nebolo v oblasti základných miezd dosiahnuté.
- Na účely stabilizácie výkonných zamestnancov sme aj naďalej podporovali rozvoj profesionálnej kariéry zamestnancov cez uprednostnenie interného obsadzovania voľných pozícií.
- V rámci rozvoja zamestnancov bola v retailovej obchodnej sieti nosnou témou komunikácia s klientom pri predaji a servise so zameraním na budovanie vzťahu s klientom cez tréning s názvom „Môj klient“.
- Druhou významnou témou v oblasti školení bola povinná téma „Finančné vzdelávanie“, ktorá bankám vyplýva zo zákona o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve z roku 2009.
- Odborným zamestnancom ústredia sme poskytli zvýšený počet odborných školení v porovnaní s predchádzajúcimi dvoma rokmi.
- V oblasti nábore zamestnancov sme sa popri bežnom nábore zamerali hlavne na skupinu študentov, ktorým sme v rámci projektu „Stážuj a pracuj“ ponúkli jedinečnú možnosť zamestnať sa ako stážisti vo VÚB a získať tak široký rozhľad v oblasti bankovníctva.
- Vysokoškolských študentov sme výrazne podporili aj cez projekt *Customer Satisfaction University Award*. Táto súťaž organizovaná v spolupráci s materskou bankou dala talentovaným študentom šancu prezentovať svoje inovatívne nápady až na úrovni predstavenstva VÚB banky. V medzinárodnom finále vyhrali slovenskí študenti prvé miesto a získali tak možnosť stáže v materskej banke v Miláne.
- Okrem tradičného prieskumu mienky zamestnancov na úrovni medzinárodnej skupiny sme prvýkrát uskutočnili aj prieskum motivovanosti zamestnancov s benchmarkom na slovenskom trhu (Aon Hewitt). Vďaka prieskumu sme získali cennú spätnú väzbu až na úrovni jednotlivých divízií VÚB, čo nám poskytlo možnosť individuálneho a cieleného rozvoja slabších stránok bankových útvarov.
- Vytvorili sme stratégiu nového prístupu k starostlivosti o zdravie zamestnancov a rovnováhu medzi pracovným a súkromným životom. Navrhli sme novú štruktúru benefitov, ktorá nadobudla účinnosť od 1. 1. 2012. Všetky zmeny boli podnietené zamestnaneckým prieskumom a následne podporené aj internou kampaňou.
- Zrealizovali sme nový interný prieskum pod názvom *Kolegynka na slovíčko*. Cieľom bolo dozvedieť sa viac o názore zamestnankýň – žien na pracovné podmienky vo VÚB a zosúladienie pracovného a osobného života.

Štruktúra zamestnancov

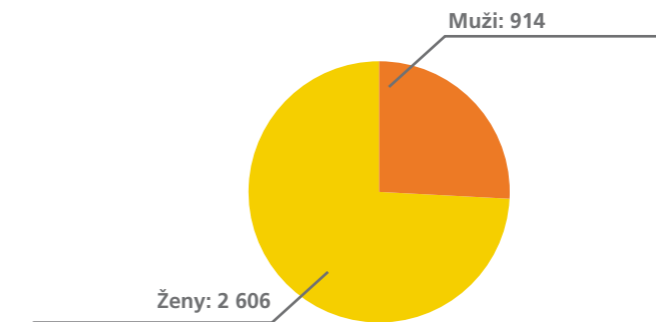
Typ pracovnej zmluvy	2011	%	2010	%
Neurčitý čas	2 995	85,09	3 017	87,07
Určitý čas	525	14,91	448	12,93
Typ úväzku	2011	%	2010	%
Plný	3 511	99,74	3 458	99,80
Krátený	9	0,26	7	0,20

Zamestnávanie podľa regiónu	2011	%	2010	%
Bratislava	1 558	44,26	1 507	43,49
Trnava	236	6,70	233	6,72
Trenčín	246	6,99	246	7,10
Nitra	273	7,76	270	7,79
Žilina	282	8,01	287	8,28
Banská Bystrica	366	10,40	365	10,53
Prešov	289	8,21	286	8,25
Košice	270	7,67	271	7,82

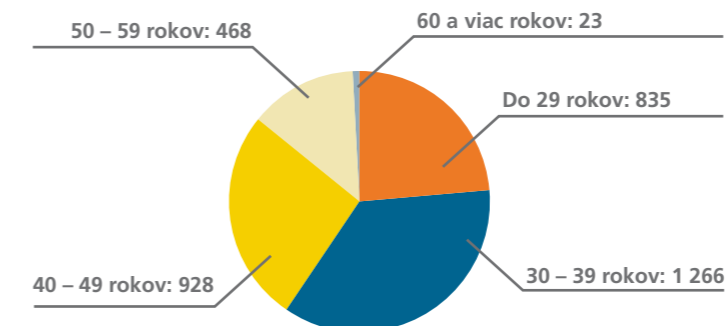
Štruktúra zamestnancov podľa typu pozície

	počet	muži	ženy
Seniorské manažérske pozície	68	44	24
Ostatné manažérske pozície	514	175	339
Nemanažérske pozície	2 938	695	2 243

Štruktúra zamestnancov podľa pohlavia



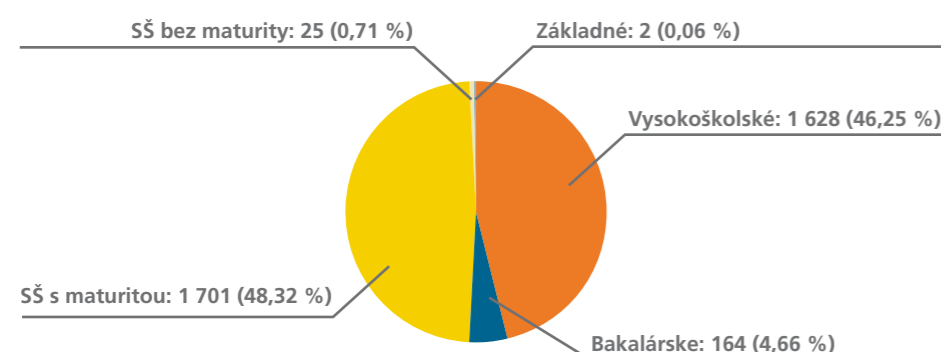
Veková štruktúra zamestnancov



Priemerná dĺžka pracovného vzťahu

	muži	ženy	spolu
2011	7,71	10,50	9,77
2010	7,60	10,23	9,56
2009	7,50	9,91	9,32

Štruktúra zamestnancov podľa dosiahnutého vzdelania



Pracovné zaradenie podľa regiónov

	počet mužov	počet žien	muži v %	ženy v %
Ústredie spolu	537	759	15,26	21,56
Firemná sieť spolu	55	87	1,56	2,47
Regionálne riaditeľstvo Bratislava	8	14	0,23	0,40
Regionálne riaditeľstvo západ	17	26	0,48	0,74
Regionálne riaditeľstvo stred	11	27	0,31	0,77
Regionálne riaditeľstvo východ	19	20	0,54	0,57
Retailová sieť spolu	322	1 760	9,15	50,00
Regionálne riaditeľstvo Bratislava – východ	52	156	1,48	4,43
Regionálne riaditeľstvo Bratislava – západ	50	165	1,42	4,69
Regionálne riaditeľstvo Banská Bystrica	25	199	0,71	5,65
Regionálne riaditeľstvo Košice	31	193	0,88	5,48
Regionálne riaditeľstvo Nitra	31	200	0,88	5,68
Regionálne riaditeľstvo Prešov	37	206	1,05	5,85
Regionálne riaditeľstvo Trenčín	33	186	0,94	5,28
Regionálne riaditeľstvo Trnava	18	190	0,51	5,40
Regionálne riaditeľstvo Žilina	34	198	0,97	5,63
Regionálne riadenie – alternatívne distribučné kanály	11	67	0,31	1,90
Spolu	914	2 606	25,97	74,03

Fluktuácia

Fluktuácia (výstupy zamestnancov) v roku 2011 ostala na približne rovnakej úrovni ako v roku 2010 – 12,25 %, čo predstavuje nárast o 0,23 p. b. Celkovo odišlo 427 zamestnancov, z toho 131 mužov a 296 žien. Miera fluktuácie reflektuje aktuálne trendy, ktoré sa prejavujú okrem iného aj zvýšeným pohybom pracovnej sily na trhu práce. 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),
- preventívnym riešením personálnych problémov prostredníctvom personálnych vzťahových manažérov v regiónoch a na ústredí,
- zmenou systému odmeňovania v retailovej sieti s cieľom upraviť pomer medzi fixnou a pohyblivou zložkou mzdy v prospech fixnej tak, aby sme sa priblížili nastavením ku konkurencii, a zároveň, aby výška pohyblivej zložky bola dostatočne motivujúca na splnenie stanovených cieľov,
- realizáciou rozhovorov pri ukončení pracovného pomeru, zisťovanie dôvodov odchodov a následná práca s týmito dôvodmi.

Prehľad výstupov v roku 2011

pohlavie	výstupy	fluktuácia v %	priemerný stav
muži	131	14,62	862
ženy	296	11,44	2 598
SPOLU	427	12,25	3 460

veková štruktúra

veková skupina	výstupy	fluktuácia v %	priemerný stav
menej ako 30	166	19,77	840
30 – 39 rokov	161	12,78	1 260
40 – 49 rokov	67	7,41	905
50 – 59 rokov	32	7,00	457
60 a viac rokov	1	4,71	21
SPOLU	427	12,25	3 460

región

región	výstupy	fluktuácia v %	priemerný stav
Bratislava	146	9,7	1 507
Trnava	34	14,7	231
Nitra	27	9,9	274
Trenčín	29	12,3	236
Žilina	35	11,9	294
Banská Bystrica	69	19,1	362
Poprad	43	15,1	285
Košice	33	12,2	270
SPOLU	416	12,0	3 459

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 nestrannosti 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 poslať svoje životopisy.

Jedným z najdôležitejších zdrojov pri obsadzovaní voľných pozícií je však 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 aj naďalej pokračovali v aktivite **Nájd si svojho kolegu**, ktorej cieľom je angažovať interných zamestnancov v hľadaní a odporúčení kandidátov na voľné pracovné pozície. U všetkých 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.

Počas roka 2011 prejavilo záujem zamestnať sa u nás približne 24 650 ľudí, čím si udržujeme pozíciu silného a žiadaného zamestnávateľa na slovenskom trhu. VÚB sa zaradila medzi TOP spoločnosti, ktoré uprednostňujú študenti. Svedčí o tom aj ocenenie v súťaži vyhlásenej študentskou organizáciou AIESEC – Najžiadanejší zamestnávateľ (3. miesto). V roku 2011 bolo prijatých 488 externých kandidátov. Z interných zdrojov sme obsadili 333 voľných pracovných pozícií.

Popri bežnom náboře sme sa zamerali aj na skupinu študentov VŠ. V rámci projektu „Stážuj a pracuj“ sme im ponúkli jedinečnú možnosť zamestnať sa ako stážisti vo VÚB a získať tak široký rozhľad v oblasti bankovníctva. V roku 2011 sa na projekte zúčastnilo 40 stážistov.

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 inovácie. Profesionálny rozvoj a rast zamestnancov zastrešujeme **Systémom riadenia výkonnosti a rozvoja**, ktorého cieľom je:

- vytvoriť podmienky na 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 cieľenú 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 napĺňanie úloh.

Dôležitou súčasťou Systému riadenia výkonnosti a rozvoja je proces hodnotenia. Jeho hlavnou úlohou je vyhodnotiť ciele zamestnanca za minulé obdobie a naplánovať kľúčové úlohy a ciele podporujúce stratégiu banky na budúce 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.

V nadväznosti na výsledky hodnotenia a po splnení vopred definovaných kritérií môžu byť zamestnanci nominovaní do programu stabilizácie a motivácie kľúčových zamestnancov tzv. **retenčného programu**. Pokračovali sme v ňom aj v roku 2011, pričom nominovaných bolo 340 zamestnancov. Tí dostali limit finančných prostriedkov, ktoré investovali do kapitálového životného poistenia. Pokiaľ zamestnanec odpracuje celé obdobie trvania zmluvy, zamestnávateľ mu vyplatí zhodnotenú sumu.

Odmeňovanie

Hlavnými princípmi systému odmeňovania zamestnancov sú transparentnosť, férovosť (interne aj externe) a motivácia. Systém je nastavený tak, aby banka bola na pracovnom trhu konkurencieschopná a zároveň pre svojich zamestnancov atraktívna. Banka sleduje a reaguje na mzdový a inflačný vývoj na Slovensku tak, aby reálne príjmy zodpovedali týmto trendom.

Základným nástrojom nastavenia 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,
- práce s dôvernými informáciami,
- vplyvu na výsledky spoločnosti,
- core biznisu a podpory,
- 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, zástupca generálneho riaditeľa pre obchod, vrchný riaditeľ úseku Financie, plánovanie a kontroling a vrchná riaditeľka úseku Ľudské zdroje. Komisia tiež schvaľuje výsledky ročných hodnotení, pohyblivých zložiek mzdy, úprav základných miezd a nominácie do retenčného programu.

Benefity

Banka poskytuje širokú škálu benefitov (t. j. finančných a nefinančných výhod), ktoré sú rovnaké pre všetkých zamestnancov bez ohľadu na pracovné zaradenie. Dôležitou zmenou v roku 2011 bolo, že hodnota stravného lístka sa zvýšila a príspevok na stravné bol plne financovaný bankou bez doplatku zamestnanca. Aj naďalej bol poskytovaný príspevok pri narodení dieťaťa a finančná výpomoc zamestnancom, ktorí sa ocitli v zložitej životnej situácii. Pracovníkom retailovej siete s každodenným kontaktom s klientom poskytuje banka príspevok na odievanie. Prispievame tiež na doplnkové dôchodkové sporenie, pričom pomer príspevku zamestnanca a zamestnávateľa je 1 : 1. Novinkou, ktorú sme zaviedli v roku 2011, bol príspevok na regeneráciu a dopravu, ktorým sme nahradili benefity z predchádzajúcich rokov. Zamestnanci môžu využívať aj niektoré zvýhodnené produkty, napr. bezplatné vedenie bežného účtu, zvýhodnené sadzby na termínovaných účtoch, spotrebný alebo hypotekárny úver za zvýhodnené úrokové sadzby alebo zľavnené sadzby poistenia. Rovnako sa venujeme aj zaujímavému benefitu v podobe zamestnaneckého systému zliav. Naším zamestnancom poskytuje možnosť využívať výhody a zľavy na rôzne produkty a služby poskytované externými partnermi po celom Slovensku. Deti zamestnancov aj tento rok dostali darček pri príležitosti Medzinárodného dňa detí. V lete strávilo 28 detí našich zamestnancov dva týždne v detskom tábore v zariadení Intesa Sanpaolo v talianskom prímorskom mestečku Follonica. O aktuálnej ponuke benefitov spoločnosti sú zamestnanci informovaní prostredníctvom intranetu.

V uplynulom roku sme vytvorili stratégiu nového prístupu k starostlivosti o zdravie zamestnancov a rovnováhu medzi pracovným a súkromným životom. Navrhli sme novú štruktúru benefitov, ktorá nadobudla účinnosť od 1. 1. 2012. Nová štruktúra benefitov vznikla na základe prieskumu medzi zamestnancami a bola následne podporená aj internou kampaňou. V prieskume vyjadrilo svoj názor až takmer 1 400 zamestnancov.

Vyrovnaný život a zladenie práce so súkromným životom sú dôležité pre každého. V tejto súvislosti sme pripravili a zapracovali viacero noviniek týkajúcich sa zamestnaneckých benefitov, ktoré vychádzali z výsledkov interného prieskumu. Jednou z noviniek bola aj trojdňová akcia organizovaná na pôde banky pod názvom „Dni zdravia“. Zamestnanci zadarmo absolvovali viacero zdravotných meraní a mohli si prísť zacvičiť na fyzioterapeutickú prednášku „Škola chrbta“.

V roku 2011 vznikol aj zaujímavý program **Moja firma**, v ktorom sa snažíme oceniť aktívnych zamestnancov zapájajúcich sa do života VÚB prostredníctvom aktivít, ktoré nemusia priamo súvisieť s ich pracovnými povinnosťami alebo náplňou práce. Je to spôsob, akým im môžeme vyjadriť uznanie a zároveň odprezentovať činnosti ako napríklad darovanie krvi, poradenstvo študentom stredných a vysokých škôl či dobrovoľníctvo vo voľnom čase.

Percentuálne vyjadrenie množstva finančných prostriedkov vynaložených na zamestnanecké výhody v roku 2011

Forma príspevku zamestnancom	2011 (%)
Tretí pilier/doplňkové dôchodkové sporenie	24,75
Retenčný program	13,53
Voľno nad rámec zákona – starostlivosť o zdravie	13,62
Voľno nad rámec zákona – osamelé matky	0,34
PN, nepracovný a pracovný úraz	4,13
Starostlivosť o deti zamestnancov	0,77
Príspevky na odievanie	7,64
Regenerácia a doprava	7,73
Príspevok na stravu	21,18
Sociálne príspevky v núdzi	0,89
Jubilejné odmeny	5,24

Banka vychádza zamestnancom v ústrety prostredníctvom viacerých opatrení podporujúcich efektívnejšie zosúladenie pracovného a súkromného života. Medzi tieto opatrenia patrí flexibilný pracovný čas (začiatok voľteľný medzi 7.00 – 9.00 a koniec medzi 16.00 – 19.00 hod.), štyri dni voľna ročne na prehĺbenie 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. Tieto dni voľna sú platené základnou mzdou v kalendárnom polroku.

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 podľa individuálnych potrieb sú 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.

Vzdelávanie zamestnancov zabezpečuje vlastné centrum Akadémia VÚB a e-learningový systém AMOS.

V roku 2011 dosiahol celkový čas vzdelávania organizovaného bankou 27 545 dní, čo znamená nárast o 16 % v porovnaní s rokom 2010. Priemerný počet dní vzdelávania dosiahol 7,9 dňa (v roku 2010 bol priemer 6,9 dňa). Čas e-learningového vzdelávania dosiahol 13 043 dní.

V roku 2011 sme pokračovali v tvorbe e-learningu a e-testovania pomocou nášho e-learningového systému **AMOS**. Je možné v ňom prehliadať katalóg vzdelávacích aktivít a iniciatívne pristupovať k svojmu rozvoju i kariérnemu rastu. E-kurzy a e-testy sú kedykoľvek k dispozícii a užívateľ si ich môžu viackrát zopakovať. Aplikácia obsahuje kurzy k aktuálnym témam, tréning jednotlivých pracovných postupov a voľne dostupné testy aktuálne pre danú pozíciu alebo produkt i množstvo školení.

Počet dní vzdelávania podľa pozície	2011	2010	2009
Manažéri	4 559 dní	5 190 dní	2 255 dní
Ostatní	22 986 dní	19 060 dní	18 628 dní

Pre nových zamestnancov banka už tradične od roku 2007 organizuje tzv. **Welcome day** (uvítací deň), ktorý sa koná každý mesiac. Cieľom je, aby nový zamestnanec získal základný prehľad o banke, v ktorej začína pracovať. Dozvie sa informácie o histórii banky a skupiny Intesa Sanpaolo, postavení na trhu, portfóliu produktov a poskytovaných služieb, štruktúre spoločnosti, ale aj o právach, povinnostiach a benefitoch zamestnancov.

Ďalším programom, ktorým sa snažíme vychovať si vlastných profesionálov, je **Mentoring program**. 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. Vďaka mentorovi sa zamestnanec ľahšie adaptuje na pracovnej pozícii. V roku 2011 sme nastavili a odskúšali viaceré zmeny v mentoringu, ktoré budú implementované v celej pobočkovej sieti od januára 2012.

V rámci programu **ZAPNi** dávame zamestnancom priestor na hľadanie inovatívnych riešení so zámerom zlepšiť spokojnosť klientov či samotných zamestnancov. V roku 2011 zamestnanci podali 212 návrhov na zlepšenie, 26 z nich je v štádiu realizácie. Od spustenia programu sa do praxe zaviedlo už 64 návrhov.

V rámci **osobitného finančného vzdelávania** bolo v spolupráci so Slovenskou bankovou asociáciou zabezpečené povinné legislatívne vzdelávanie pre jednotlivé pozície formou e-learningových kurzov. Do konca roka 2011 boli naši zamestnanci v rámci základného stupňa odbornej spôsobilosti vzdelávaní v sektoroch prijímanie vkladov, kapitálové trhy a poskytovanie úverov. Stredný stupeň odbornej spôsobilosti predstavovalo vzdelávanie zamerané na sektor poisťovní a zaistenia – v ňom absolvovalo povinné preskúšanie 1 846 zamestnancov.

Zamestnanecký prieskum

V roku 2011 sa uskutočnil pravidelný zamestnanecký prieskum koordinovaný z centrality materskej banky, ktorý zisťoval klímu a spokojnosť medzi zamestnancami v rámci celej skupiny Intesa Sanpaolo. Za VÚB sa na prieskume zúčastnilo 2 255 zamestnancov, čo predstavuje 56 % účasť. V elektronickom dotazníku mohli zamestnanci anonymne vyjadriť svoje názory v piatich oblastiach. Z výsledkov prieskumu vyplynulo, že celková spokojnosť dosiahla 82,2 %, čo je v rámci skupiny Intesa Sanpaolo lepší výsledok ako priemerné krajiny, a zároveň sa potvrdil výsledok z predchádzajúceho prieskumu.

Z podnetov plynúcich zo zamestnaneckého prieskumu a následných focus groups (prieskum v skupinách) boli navrhnuté dve oblasti zlepšenia, ktoré vedenie banky schválilo ako prioritné a stali sa súčasťou akčného plánu. V prvom rade ide o zvýšenie zapájania zamestnancov do rozhodovania zo strany nadriadených. Touto témou sa budeme zaoberať aj v nasledujúcom roku v rámci rozvoja manažerských zručností. Druhou prioritou je podpora rovnováhy medzi pracovným a súkromným životom. Vzhľadom na túto tému sme pripravili viaceré zmeny v oblasti benefitov pre zamestnancov a tiež odporúčaní pre manažérov. Koncom roka 2011 sa uskutočnil ďalší prieskum spokojnosti zamestnancov. Jeho výsledky budú vyhodnotené v rámci prvého kvartálu 2012 a následne implementované.

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 2011 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 diferenciácia zamestnancov podľa pracovných predpokladov a pracovných výsledkov.

Väčšina našich zamestnancov sú ženy – koncom roka 2011 pracovalo v banke 2 606 žien z celkového počtu 3 520 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 2011 sme zamestnávali občanov so zdravotným postihnutím, spolu 26.

Indikátor týkajúci sa prípadov porušenia práv pôvodných obyvateľov nie je relevantný vzhľadom na geografické umiestnenie našej obchodnej činnosti.

Prieskum spokojnosti žien vo VÚB

Mať úspech v práci aj šťastné rodinné zázemie. Týmto mottom sa niesol nový prieskum venovaný všetkým ženám pracujúcim v banke. Venoval sa téme pracovných podmienok žien vo VÚB so zameraním na zladovanie pracovného a súkromného života. Z oslovených vyše 2 600 kolegýň sa zapojila takmer polovica. Dotazníkový prieskum doplnili osobné stretnutia vo viacerých regiónoch Slovenska (Bratislava, Banská Bystrica, Žilina, Košice). Na prieskume sa rovnomerne zúčastnili ženy, ktoré pracujú na ústredí i v pobočkách v rôznych regiónoch Slovenska a na rôznych pozíciách – manažérskych aj neriadiacich. Výskumná vzorka teda komplexne reprezentovala zamestnankyne VÚB. Témy prieskumu sa sústredili na názory na postavenie žien, osobné skúsenosti s rodovou rovnosťou/nerovnosťou, spokojnosť na pracovisku, mieru stresu, zladenie pracovného a osobného života, postavenie na pracovisku – kariérny postup a skúsenosti po návrate z materskej dovolenky.

Prieskum bol spracovaný anonymne renomovaným sociologickým inštitútom. Výsledky slúžili ako dôležitá spätná väzba pre postupné približovanie súčasných pracovných podmienok žien ich predstavám. 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. Opatrenia prídu do platnosti v priebehu roka 2012. Niektoré zistenia z prieskumu: respondentky vyjadrili relatívne nízku spokojnosť s možnosťami zladovať osobný a pracovný život. 59 % žien síce tvrdí, že zvláda zladit' pracovný a súkromný život, z ďalších odpovedí sa však ukázalo, že to môže byť na úkor súkromného života. Zladenie práce a rodiny ťažšie zvládajú ženy mimo Bratislavu, pracujúce v pobočkách a ženy s deťmi. Medzi najčastejšie uvádzané zdroje stresu patrilo priveľa nárazovej práce a problém zosúladiť pracovné a osobné povinnosti. Ako najväčšiu pomoc pri zvládaní pracovného a osobného rodinného života by ocenili napríklad flexibilný pracovný čas. Ženy ďalej uvádzajú, že nemajú zlé skúsenosti pri kariérnom postupe; takmer dve tretiny žien uviedli, že sa neuchádzali o manažérsku pozíciu v banke, 28 % sa uchádzalo a boli úspešné (dnešné manažérky), 9 % uviedlo, že sa uchádzali, ale neboli úspešné. Rozdiely medzi pohlaviami neboli zistené ani z hľadiska odborného vzdelávania.

Ochrana zdravia pri práci

Banka si kladie za povinnosť vytvárať pracovné prostredie a podmienky v súlade so slovenskými technickými normami a hygienickými predpismi. Témy bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci sú obsiahnuté vo vnútorných predpisoch a Kolektívnej zmluve. Práva všetkých zamestnancov v tomto ohľade zastupujú tiež zástupcovia odborovej organizácie. 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 preventívne kontroly. Regionálna komisia pracuje minimálne v päťčlennom zložení: zástupca zamestnancov, dvaja zástupcovia zamestnávateľa (technik regionálnej správy majetku a riaditeľ pobočky), technik BOZP a zástupca pracovnej zdravotnej služby. Členov komisií pre BOZP je spolu 294, teda percento celkovej pracovnej sily zastúpené 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 školenie zamestnancov v zmysle zákona č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Periodické školenie BOZP v zmysle vyššie uvedenej legislatívy a vnútorných predpisov banky absolvujú všetci zamestnanci banky každé dva roky elektronickou formou. Banka zabezpečuje tiež školenie pre zástupcov zamestnancov pre bezpečnosť (odborári) a kurz poskytovania prvej pomoci. Činnosti za oblasť BOZP (ročné previerky BOZP, poskytovanie osobných ochranných pracovných prostriedkov, vzdelávanie, vyšetrovanie 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 a neskôr pravidelné ročné kontroly BOZP za účasti PZS. 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 v priestoroch, kde dochádza k manipulácii s peňažnými hotovosťami, a v priestoroch, kde sa vykonávajú práce technologického charakteru. V prípade, že zamestnanec používa služobné vozidlo, je povinný každé 2 roky absolvovať previerku spôsobilosti riadiť automobil a zároveň mu banka zabezpečuje lekárske prehliadky.

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 opísaným opatreniam vykonaným v rámci školení o bezpečnosti práce, prevencie a kontroly rizika sme v roku 2011 evidovali 6 pracovných úrazov a v súvislosti s nimi 185 vynechaných pracovných dní. V danom roku sme neevidovali žiadne choroby súvisiace s výkonom povolania.

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

región	počet úrazov v roku 2011	počet vynechaných pracovných dní	počet kalendárnych dní
Bratislava	1	22	30
Trnava	1	11	16
Trenčín	1	43	61
Nitra	1	7	9
Žilina	1	10	13
Banská Bystrica	0	0	0
Prešov	1	92	130
Košice	0	0	0
spolu rok 2011	6	185	259
spolu rok 2010	8	350	490

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. K 31. 12. 2011 bolo členmi odborovej organizácie 16,7 % zamestnancov.

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 „rozumiteľným spôsobom a vo vhodnom čase“. Zásadné zmeny týkajúce sa okrem iného stavu, štruktúry a predpokladaného vývoja zamestnanosti, rozhodnutí, ktoré môžu viesť k zásadným zmenám v organizácii práce, ako aj organizačné zmeny 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 napĺňaní. Zároveň im dávame priestor na vyjadrenie vlastného názoru a myšlienok a zapájame ich do rozhodovacích procesov. Interná komunikácia vychádza zo siedmich hodnôt spoločných pre celú skupinu Intesa Sanpaolo a pomáha pri napĺňaní našej vízie a misie.

V roku 2011 sme kontinuálne pokračovali v zlepšovaní kvality spolupráce medzi zamestnancami a rôznymi útvarmi. Rovnako, vychádzajúc z výsledkov zamestnaneckého prieskumu uskutočneného ešte v roku 2010, sme sa sústredili na témy rovnováhy medzi pracovným a súkromným životom.

Minulý rok bol z pohľadu histórie pre VÚB špecifický. Banka totiž oslavovala desiate výročie v rámci skupiny Intesa Sanpaolo. Tento míľnik upravil aj charakter aktivít smerom k zamestnancom a téma výročia

rezonovala aj v internej komunikácii. Ocenenie spolupráce a poďakovania zamestnancom odzneli aj z materskej banky a prostredníctvom špeciálne pripravených videí boli prezentované v rámci skupiny VÚB. Zamestnanci mali možnosť k tejto téme diskutovať na špeciálnom portáli a takisto mali možnosť zapojiť sa do súťaže o atraktívne ceny. Celkovo bolo zámerom posilniť povedomie o príslušnosti k silnej medzinárodnej skupine a dôležitosti ľudí, ktorí tvoria banku. Bol to čas na pripomenutie smerovania skupiny, našej stratégie a priorit v meniacom sa socioekonomickom prostredí.

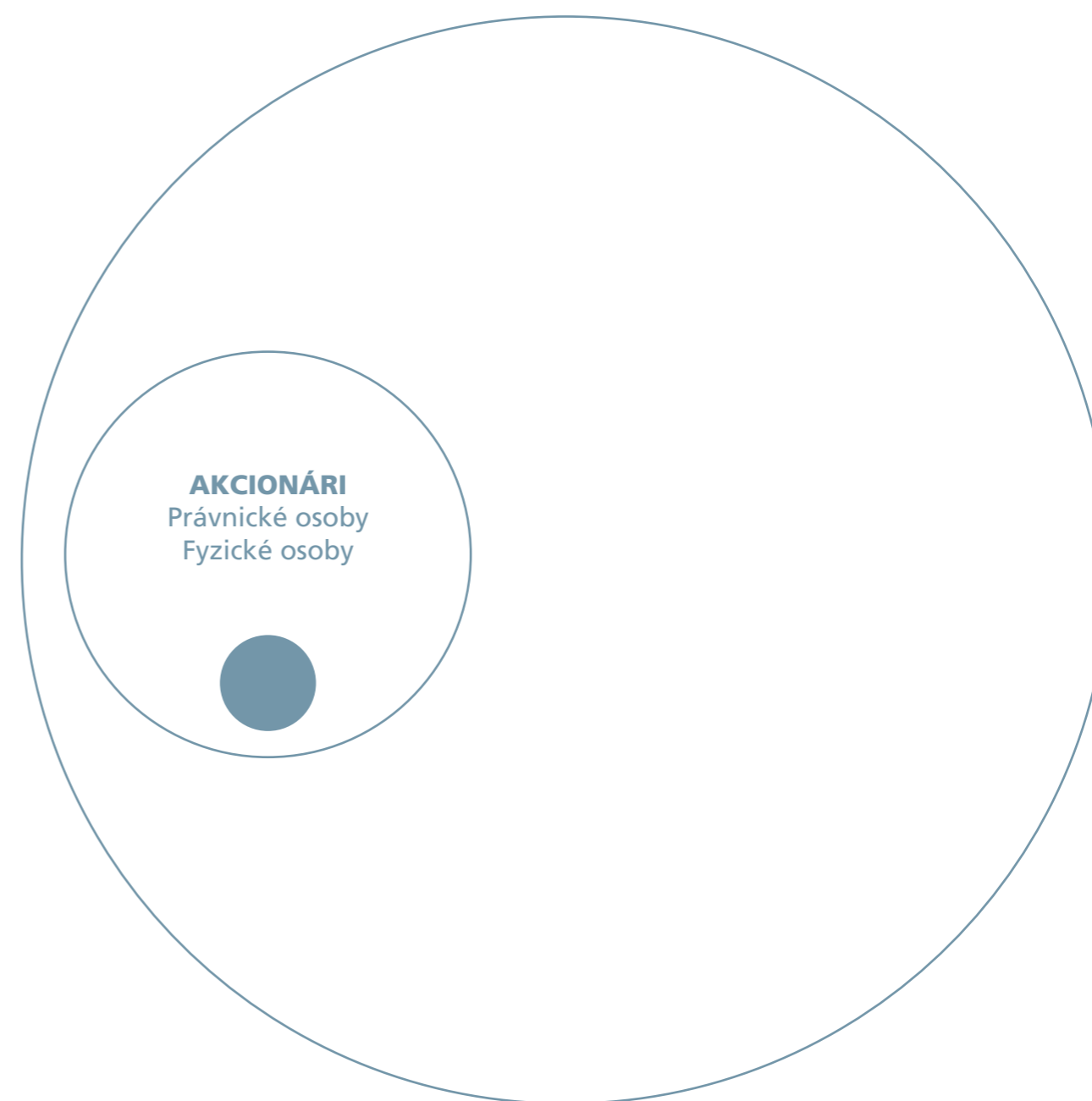
Firmný intranet bol aj v roku 2011 budovaný ako kľúčový a najefektívnejší nástroj internej komunikácie, pričom do samotnej tvorby obsahu boli ešte viac zapojení samotní zamestnanci. Každá informácia na intranete má svojho vlastníka, a tak zamestnanci v akomkoľvek okamihu vedia, na koho sa majú v prípade potreby obrátiť. Celkovo sa o obsah stará približne 5 % všetkých zamestnancov skupiny VÚB z rôznych útvarov. Za rok 2011 sme priniesli viac ako 170 aktuálnych informácií z diania v skupine VÚB alebo v medzinárodnej skupine Intesa Sanpaolo. Periodicita interného časopisu **SVET** zostala aj v roku 2011 na báze dvojmesačníka. Jeho dizajn aj obsahové časti dodržiavali jednotný koncept skupiny Intesa Sanpaolo, čím sa k zamestnancom dostávajú pravidelné informácie z medzinárodnej úrovne. Časopis bol naďalej distribuovaný v náklade 4 000 ks 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 chápať čo, prečo a ako sa vo firme deje, je vo firme potrebný dialóg a obojstranná komunikácia. Zamestnanci majú preto vždy možnosť prostredníctvom intranetového formulára kľásť otázky generálnemu riaditeľovi, vyjadrovať sa k témam dôležitým pre banku i samotného zamestnanca, napr. k systému benefitov, k forme a obsahu intranetu a internému časopisu. Všetky tieto otvorené fóra prebiehajú na intranete v špeciálnej časti. Hodnotenie a prieskumy interných komunikačných kanálov realizujeme pravidelne na ročnej báze.

Aktívne zapájanie zamestnancov do života banky

Interné kampane ako jedinečný a originálny spôsob komunikácie smerom k zamestnancom sme v roku 2011 aj naďalej pripravovali tak, aby sme pri každej téme motivovali zamestnancov k aktívnemu zapojeniu sa a interaktivite. Oceňujeme proaktivitu ľudí a v roku 2011 sme uviedli do života internou kampaňou program **Moja firma**. 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. 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 doplnené o vyhlásenie najaktívnejších zamestnancov v programe **Moja firma**. Organizovali sa v troch mestách, pričom doprava bola zabezpečená tak, aby sa na nich mohli zúčastniť všetci zamestnanci. Na podporu plnenia biznis cieľov, motivácie a súťaživosti pokračovala v roku 2011 zamestnanecká súťaž **VÚB Superliga**.

Akcionári



Základné imanie a akcie VÚB, a.s.

Základné imanie vo výške **430 819 053,81 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, zoznam cenných papierov, 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 deponitára cenných papierov SR, a. s.

VÚB, a.s., má veľké množstvo minoritných akcionárov z prvej vlny kupónovej privatizácie v roku 1991. Počet akcionárov poklesol z pôvodných asi 80 000 majiteľov akcií na súčasných viac ako 43 000 akcionárov. Najväčším je talianska banková skupina Intesa Sanpaolo, ktorá sa stala majiteľom VÚB, a.s., v roku 2001. Štruktúra akcionárov je podrobne uvedená v časti *Profil a riadenie*.

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 stránka www.vub.sk, kde sú v samostatnej časti pod názvom „Informácie pre akcionárov“ 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 hlasovania valného zhromaždenia.

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
2010	4,60 eura	1. jún 2011
2009	4,50 eura	4. jún 2010
2008	0,00 eura	–
2007	4,48 eura	2. jún 2008
2006	7,20 eura	4. jún 2007

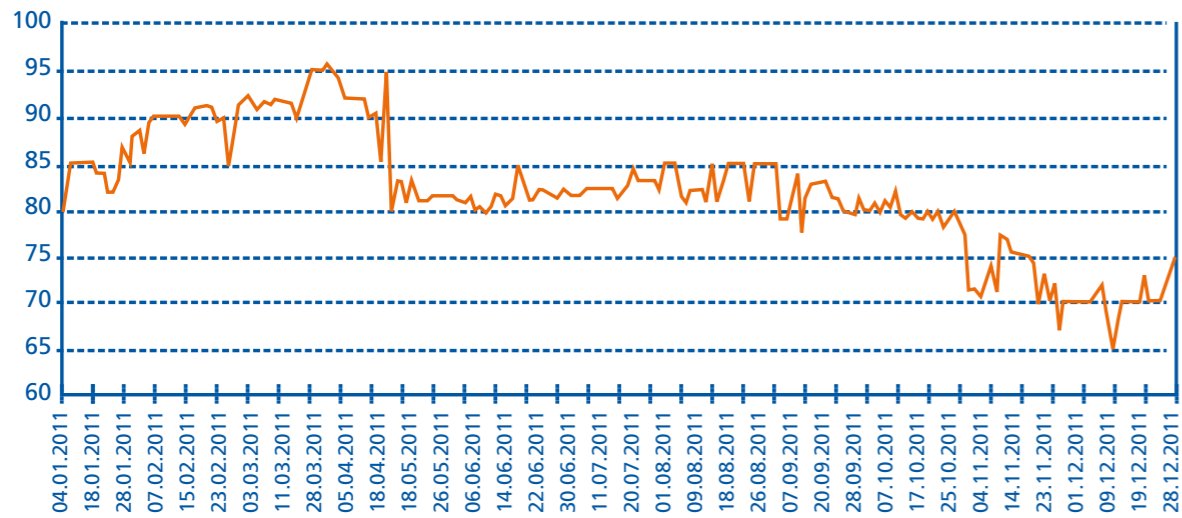
Poznámka:

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 stránke Burzy cenných papierov v Bratislave (www.bsse.sk). Akcia VÚB je súčasťou slovenského akciového indexu SAX a významnou mierou ovplyvňuje jeho vývoj.

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 tieto 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.

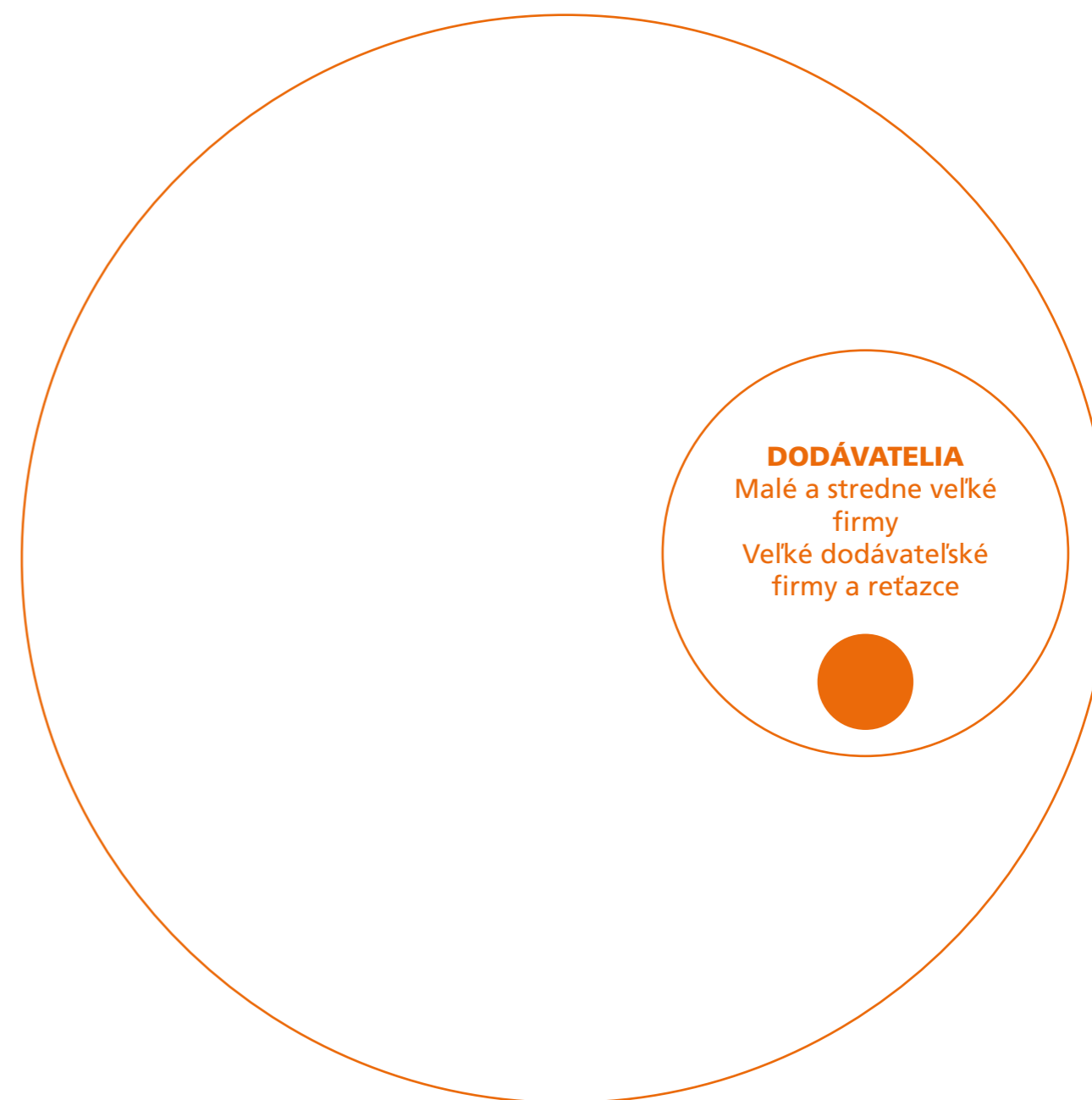
Pred konaním valného zhromaždenia VÚB banka zasiela všetkým akcionárom pozvánku s programom rokovania valného zhromaždenia s prílohami a základnými informáciami, ktoré budú predmetom rokovania. Dodatočné informácie majú akcionári k dispozícii na nahliadnutie v sídle banky alebo sú zasielané na po-

žadanie. 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 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 „Informácie 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.

Iniciatívy na ochranu akcionárov v roku 2011

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

Dodávateľia



Stratégia

Dodávatelia sú jednou zo skupín partnerov VÚB banky, ktorej sa výrazne dotýka zodpovedné podnikanie a z toho vyplývajúce dodržiavanie Etického kódexu. VÚB banka od svojich dodávateľov vyžaduje dodržiavanie zásad, ktorým sama verí a ktoré sú súčasťou jej podnikania.

VÚB banka si uvedomuje, že dobré podnikateľské výsledky sú prínosom pre všetky zainteresované skupiny, medzi ktorými majú významné postavenie dodávatelia. VÚB je jednou z najväčších slovenských firiem a ako taká má aj širokú sieť dodávateľov. Nákupom tovarov a služieb nepriamo generuje prínosy pre spoločnosť vo forme zamestnanosti a finančných výsledkov svojich dodávateľov.

Jedným zo záväzkov VÚB banky vo vzťahu k dodávateľom sú *zodpovedné praktiky v oblasti spoločenskej a environmentálnej*.

Atribúty, ktoré najvýstižnejšie charakterizujú zodpovedný prístup VÚB banky vo vzťahu k dodávateľom, sú **transparentnosť, rovnosť príležitostí a efektivita**, a to tak pri výbere dodávateľov, ako aj v procese definovania interných dodávateľských procesov. Efektívny spôsob míňania finančných prostriedkov za tovary a služby, ktoré VÚB banka potrebuje na svoju činnosť, je jedným zo základných predpokladov úspechu na konkurenčnom trhu. Celková výška takýchto nákladov totiž priamo ovplyvňuje zisk banky.

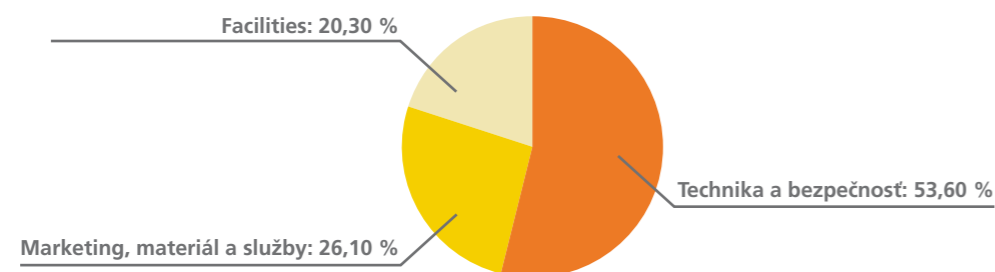
Dodávatelia v číslach

VÚB banka obstarala v roku 2011 tovary a služby v celkovej hodnote približne 92,76 mil. eur. Celkový počet dodávateľov predstavoval 1 314, z ktorých takmer 90,5 % malo sídlo na území Slovenskej republiky.

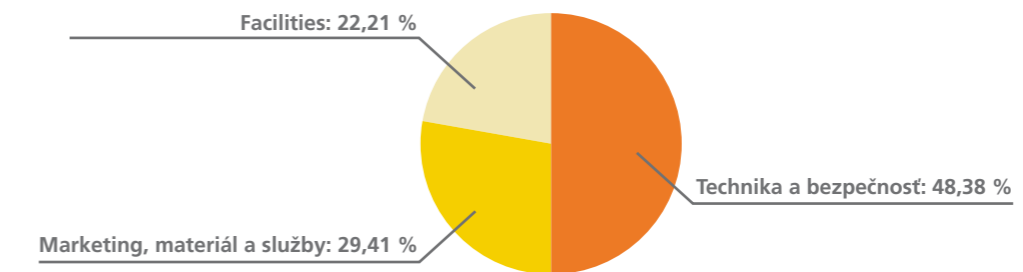
Prehľad vývoja objemu nákupu a počtu dodávateľov

Rok	Obstarané tovary a služby	Počet dodávateľov
2011	92,76 mil. eur	1 314
2010	93,44 mil. eur	1 279
2009	92,12 mil. eur	1 362

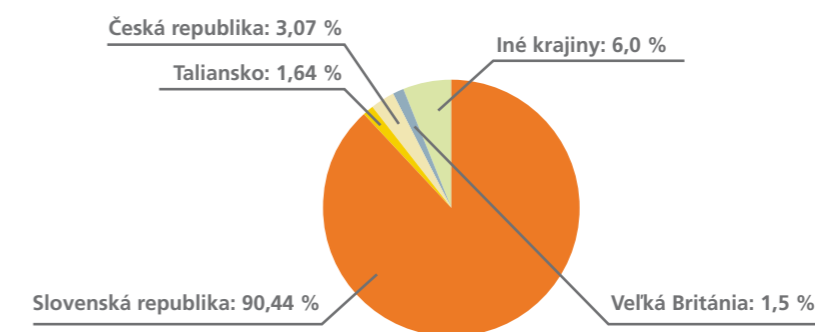
Podiel objemu nákupov tovarov a služieb podľa jednotlivých nákupných oblastí za rok 2011



Podiel objemu nákupov tovarov a služieb podľa jednotlivých nákupných oblastí za rok 2010



Proveniencia dodávateľov



Transparentný výber dodávateľov

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

Obstarávanie vo VÚB banke je otvorené širokému spektru dodávateľov. VÚB banka dáva šancu 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 v budúcnosti.

ETIKA

VÚB banka očakáva od svojich partnerov flexibilný, proaktívny a ústretový prístup a vysokú efektivitu. Máme záujem rozvíjať dlhodobé obchodné vzťahy postavené na otvorených cenách s cieľom dosahovať maximálne výhodné dodávateľské podmienky.

Uplatnenie systému elektronických aukcií

VÚB banka pre výber dodávateľov v maximálnej možnej miere využíva systém **elektronických aukcií Access Point** (<http://accesspoint.vub.sk>). 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 vyjednávania, ktorá pri obstarávaní to-

Pri výbere dodávateľov využívame aj systém elektronických aukcií Access Point.

varov a služieb zabezpečuje rovnosť príležitostí a férovú hru v procese výberu dodávateľov. Z celkového počtu výberových konaní VÚB banka v roku 2011 zrealizovala cca 20 % jednaní o cene prostredníctvom využitia e-aukcie. Uvedené percento zodpovedá skutočnosti, že túto formu výberu nie je možné aplikovať pri všetkých nákupoch.

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

Výber dodávateľov vo VÚB banke v Slovenskej republike nepodlieha zákonu o verejnom obstarávaní. V priebehu roka 2011 neboli VÚB banke vyrubené žiadne pokuty za nedodržanie akýchkoľvek zákonov a nariadení týkajúcich sa obstarávania a nákupu tovarov a služieb.

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. Vzhľadom na uvedené zákonné povinnosti VÚB banka zadáva časť zákaziek tzv. chráneným dielňam, a to i napriek skutočnosti, že nimi poskytnuté ceny sú neraz vyššie a dodacie termíny dlhšie ako u bežných dodávateľov. Viac informácií obsahuje kapitola [Komunita](#).



Environmentálne riadenie dodávateľov

Materiály

VÚB banka riadi používanie a spotrebu kancelárskeho papiera, spotrebu tonerov do kopírovacích strojov a tlačiarní, 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).

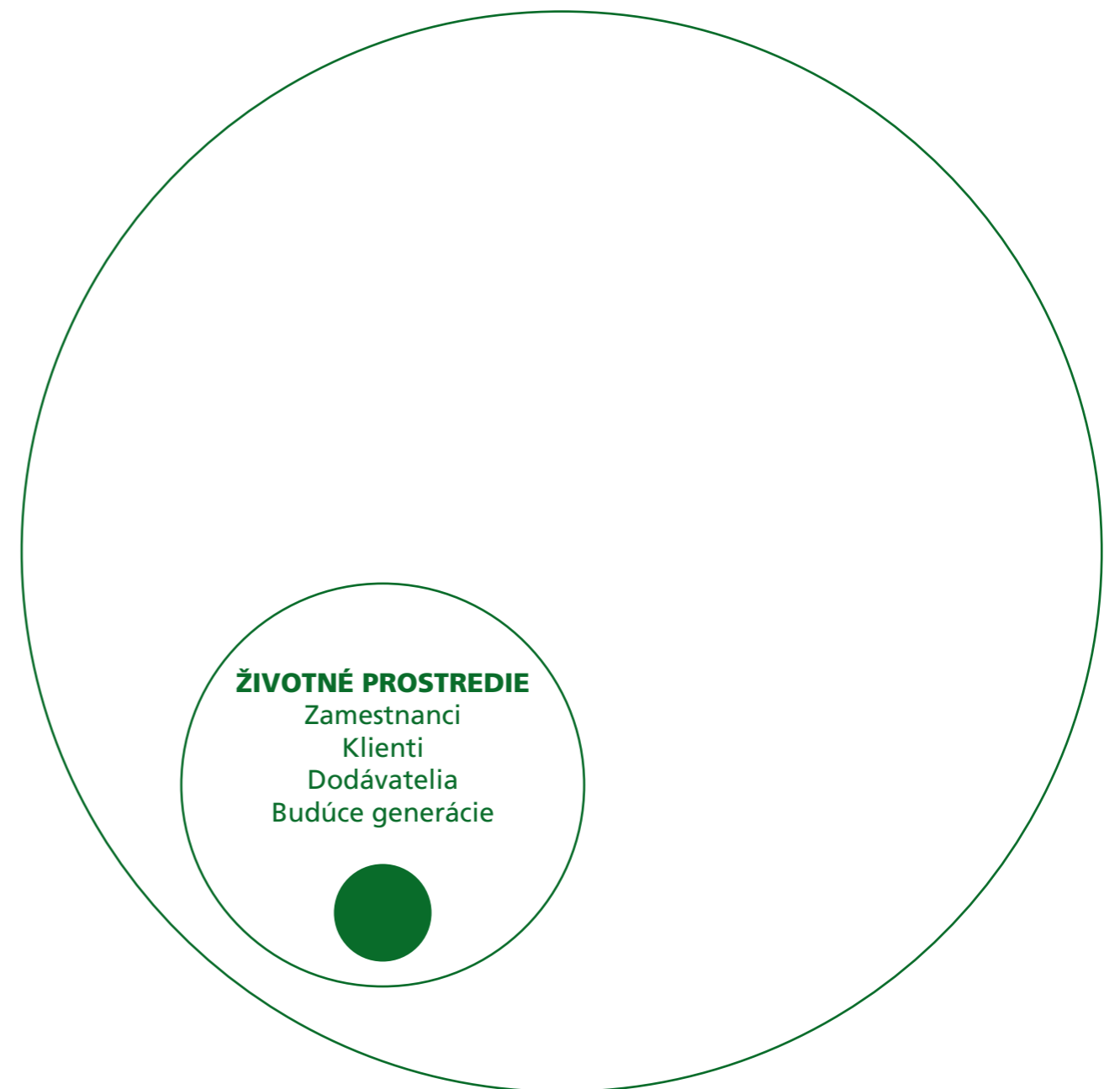
Nákup kancelárskeho papiera sa obmedzuje na bezchlórový papier (TCF/ECF) a recyklovaný papier. Hromadná korešpondencia zasielaná klientom banky je výlučne v recyklovaných obálkach.

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 svietidiel a dodávateľov interiéru, ktorých činnosť je okrem produkcie a poskytovania služieb orientovaná na úspory energie, minimalizáciu odpadu a minimalizáciu environmentálnych poplatkov a pokút za znečistenie životného prostredia.



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

Životné prostredie



Stratégia

VÚB banka nie je výrobnou firmou ani priamym znečisťovateľom životného prostredia, a preto environmentálne dosahy nášho podnikania nie sú markantné. Zaviazali sme sa však znižovať náš negatívny vplyv na životné prostredie čo najviac. Hľadáme riešenia nad rámec legislatívy, zaujíma nás naša environmentálna výkonnosť vo vzťahu k vstupom i výstupom a mapujeme príslušné environmentálne indikátory.

Opatrenia na zníženie priameho (vychádzajúceho z našich činností) a nepriameho (tvoreného klientmi a dodávateľmi) environmentálneho dopadu 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. 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.



Hlavné iniciatívy a investície VÚB banky v oblasti ochrany životného prostredia v roku 2011 vychádzali z platnej environmentálnej politiky zameranej na:

- podporu 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.

Environmentálna politika

Tento dokument definuje ciele VÚB 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 manažmentu aj biznis stratégie. Definuje princípy a usmernenia týkajúce sa priameho a nepriameho vplyvu na životné prostredie. Umožňuje komunikovať zábery a ciele smerom k zamestnancom a ďalším partnerom.

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.

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 dodržiavanie *Rovníkových princíпов* (Equator Principles).

Vzdelávanie a osвета

VÚB banka sa neobmedzuje len na znižovanie negatívnych vplyvov svojho podnikania na životné prostredie, ale podporuje aj ekologické myslenie a správanie zamestnancov. Všetci zamestnanci sú v priebehu roka vyzývaní formou osvety (interné reklamné kampane) a interných oznamov na:

- šetrenie papiera a spotrebného materiálu,
- vypínanie PC po skončení pracovného času a v dňoch voľna,
- separovanie odpadu,
- hospodárne využívanie energií – so zameraním na chladiace zariadenia v letnom období.

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

Manažérsky prístup

Náš systém manažmentu definuje pravidlá a procesy týkajúce sa implementácie environmentálnej politiky. Ako sme už spomenuli, VÚB banka nie je priamym znečisťovateľom životného prostredia, preto náš vplyv možno rozdeliť na

nepriamy:

- dodržiavame medzinárodné a národné protokoly o ochrane životného prostredia,
- podporujeme projekty s vysokou environmentálnou hodnotou (úvery),
- do systému poskytovania úverov sú jednoznačne zakomponované štandardy týkajúce sa životného prostredia a *Equator Principles* (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.

Súčasťou nášho manažmentu v oblasti životného prostredia sú:

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

V roku 2011 sme sa zamerali na tieto priame činnosti týkajúce sa ochrany životného prostredia:

- separácia odpadu,
- zber a likvidácia odpadu klasifikovaného ako nebezpečný (tonery, žiarivky) v spolupráci s externým dodávateľom služieb,
- využívanie elektronickej pošty a elektronického bankovníctva v záujme znižovania spotreby papiera,
- používanie obálok z recyklovaného papiera na všetky poštové zásielky určené našim klientom,
- úspora energií – technické riešenia šetrné k životnému prostrediu,
- osveta zamestnancov – prednášky, e-maily, články v internom časopise,
- starostlivosť o zeľaň v blízkosti pobočiek a v ich interiéroch,
- zber a ekologická likvidácia nefunkčných mobilných telefónov, príslušenstva a batérií.

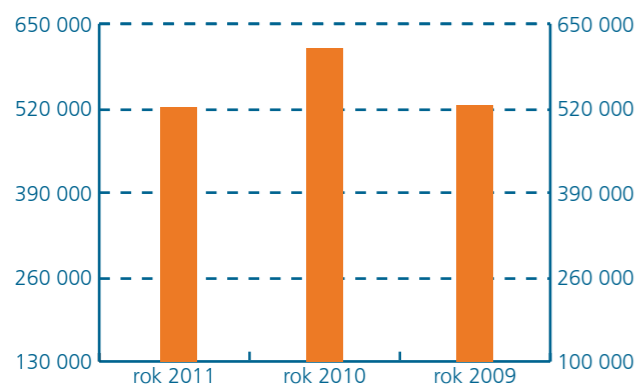
Environmentálne manažérské indikátory

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

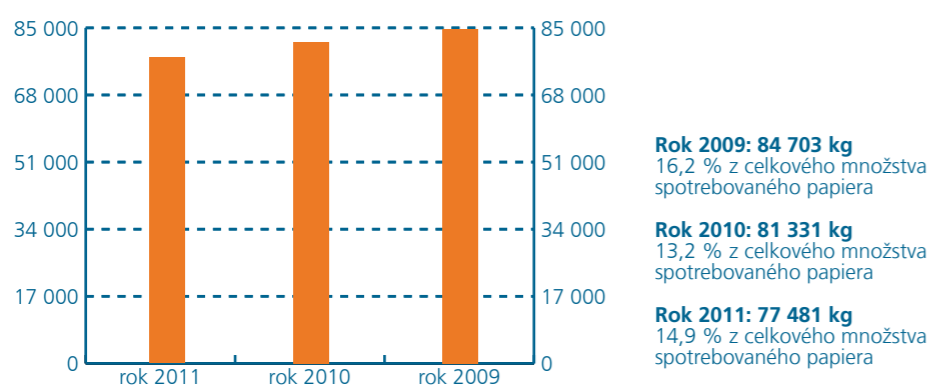
Materiály

Medzi aspekty vplývajúce na životné prostredie radíme spotrebu kancelárskeho papiera, spotrebu tonerov do kopírovacích strojov a tlačiarňí, 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.

Spotreba papiera (kg)



Spotreba recyklovaného papiera v kg a jeho percentuálny podiel z celkového množstva spotrebovaného papiera



Okrem toho boli v záujme ekologického prístupu VÚB banky prijaté pre ďalšie obdobie tieto opatrenia/závazky:

- znížiť celkovú spotrebu papiera,
- znížiť spotrebu „necertifikovaného papiera“,
- používať ekologický certifikovaný papier,
- uprednostniť nákup a spotrebu papiera:
 - od certifikovaných výrobcov s označením pôvodu papiera,
 - recyklovaný papier – v čo najvyššej možnej miere používať 100 % recyklovaný papier,
 - bielený papier – používať papier typu ECT – TCF (tetrachlorín).

Recyklovaný papier sa používa na obálky, v ktorých zasielame klientom výpisy z účtu. Od roku 2010 sa realizuje projekt zasielania elektronických výpisov, čo sa odrazilo v zníženej spotrebe recyklovaného papiera.

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.

Energie

Spotreba priamych energií

VÚB banka sa neustále usiluje znižovať spotrebu energií. Rovnako ako v predchádzajúcom období, aj v roku 2011 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.

VÚB banka potrebuje na prevádzku dva primárne zdroje energie – elektrickú energiu a plyn. Spotreba elektrickej energie v roku 2011 klesla v porovnaní s rokom 2010 o 4,1 % a spotreba plynu až o 12,1 %. Tento pokles je výsledkom neustálej snahy viesť zamestnancov k efektívnemu využívaniu zdrojov, nákupov vysoko účinných zariadení a v neposlednom rade nepretržitého dohľadu nad používanou technikou a jej reguláciou. Uvedené údaje nezohľadňujú vplyv počasia.

Spotreba priamych energií

Rok 2011:

■ Elektrická energia	16 786 396 kWh
■ Plyn	1 138 475 m ³ = 10 701 670 kWh
Spolu	27 488 066 kWh

Rok 2010:

■ Elektrická energia	17 500 480 kWh
■ Plyn	1 295 968 m ³ = 12 182 099 kWh
Spolu	29 682 579 kWh

Rok 2009:

■ Elektrická energia	17 997 537 kWh
■ Plyn	1 372 193 m ³ = 12 898 614 kWh
Spolu	30 896 151 kWh

Pozn.: 1) 1 m³ = 9,4 kWh

2) údaje boli získané z odpočtov zmluvného dodávateľa

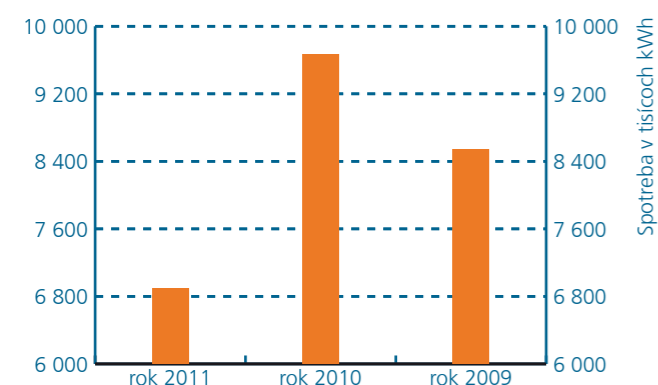
Dodávateľmi elektrickej energie sú najväčší lokálni dodávateľia (ZSE, VSE a SSE). Tieto spoločnosti garantujú, že minimálne 15 % nimi dodávanej energie je vyrábaných z obnoviteľných zdrojov. Dodávateľia elektrickej energie v SR musia v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 656/2004 informovať 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 2011 bol podiel primárnych zdrojov na výrobe elektrickej energie dodávanej našimi dodávateľmi takýto:

■ Obnoviteľné (vodné, veterné)	14 %
■ Plyn	11 %
■ Uhlie	22 %
■ Jadro	53 %

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

Spotreba nepriamej energie

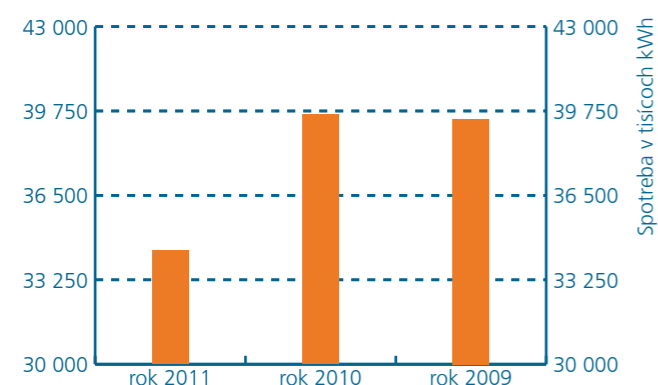
Nakupovaná sekundárna energia (tepelná energia vo forme tepla) v kWh



Teplo dodávajú rôzni väčší i menší lokálni výrobcovia tepelnej energie, preto uvedenie primárneho energetického zdroja nie je možné. Spotreba tepla klesla v porovnaní s rokom 2010 o 28,6 %, pričom výrazný podiel na úspore mal charakter počasia.

Celková spotreba energií

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



Celková spotreba energie v porovnaní s rokom 2010 klesla o 13,2 %. Údaj nezohľadňuje vplyv počasia. Dáta sú čerpané z aplikácie *chastia*, nie sú fakturačné.

Úsporné opatrenia

Úsporné opatrenia sú vlastne investíciami VÚB banky do ochrany životného prostredia a modernizácie prevádzky. Prevažná časť z nich sa týkala zatepľovania a zábran úniku tepla, rekonštrukcie osvetľovacích sústav a modernizácie kotolní. Ďalšími priamymi investíciami boli:

- náklady na likvidáciu odpadu a inej kancelárskej techniky = 6 019 eur (v priebehu roka 2011 sa prestal vyvážať papierový odpad do spaľovne),
- náklady súvisiace s environmentálnym manažmentom = 14 046 eur.

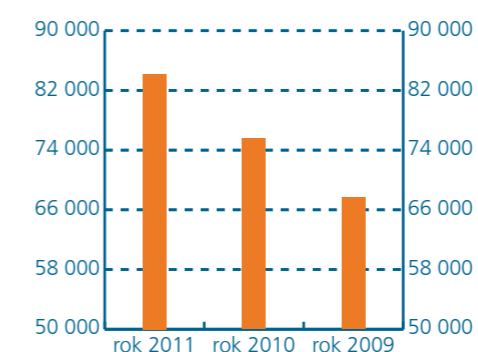
Podiel úspory na energiách

Rok	Ušetrená energia v kWh	Ušetrená energia v %
2011	2 071 000	6,02
2010	2 506 000	7,92
2009	2 000 000	5,07

Voda

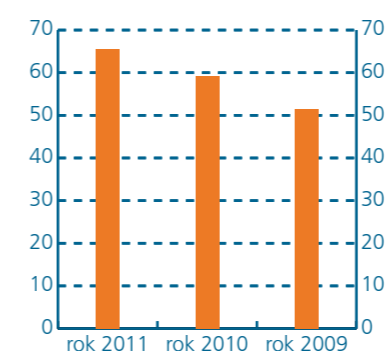
Vodu do všetkých pobočiek VÚB banky po celom území Slovenskej republiky dodávajú lokálne vodárenské spoločnosti. Spotreba vody v roku 2011 vzrástla o 11,4 % najmä pre vykonávané stavebné úpravy na budovách.

Celková spotreba vody (v m³)



V roku 2011 sme mali priemernú dennú spotrebu vody 230,7 m³, čo v priemere na zamestnanca predstavuje 65,5 l denne.

Priemerná denná spotreba vody na jedného zamestnanca (v litroch)



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 zníženiu 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 2011 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 CO₂ 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 životného prostredia údaje o fluorovaných 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. Celkové množstvo takýchto chladív bolo v roku 2011 cca 2 724 kg.

Nie je možné uviesť množstvo emisií vyprodukovaných služobnými autami (spaľovacie motory, dieselagregáty), pretože tento údaj nebol ani v roku 2011 sledovaný. Z rovnakého dôvodu neuvádzame NO_x, SO_x a ďalšie významné emisie do ovzdušia. V roku 2011 bola spotreba pohonných hmôt v služobných autách a dieselagregátoch 302 808 litrov.

Odpady

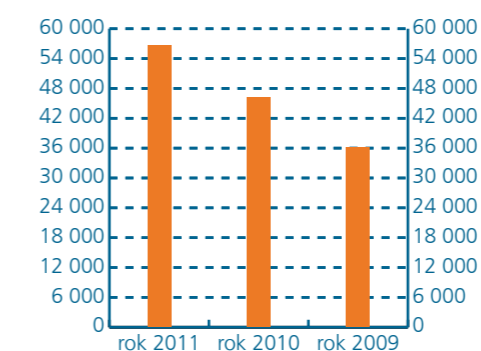
Triediť odpad je povinnosťou všetkých zamestnancov. Na separáciu odpadu je vytvorený proces záväzný pre všetkých zamestnancov. Jeho znenie je prístupné na intranetovej stránke a pracovníci o ňom boli informovaní formou osobných e-mailov. V objektoch po celom území Slovenska separujeme iba papierový odpad.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

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

Nebezpečný odpad – obaly obsahujúce zvyšky nebezpečných látok (v kg)	
2011	1 240
2010	600
2009	950

Druhy zlikvidovaných odpadov (v kg)	2011	2010
Absorbenty, iné filtračné materiály	1 240	–
Obaly obsahujúce nebezpečné látky	1 240	–
Odpadový toner z tlačiarní	–	50
Objemný odpad	1 170	3 410
Olovené batérie	170	310
Plasty a guma	–	480
Vyradené zariadenia	–	12 890
Vyradené zariadenia (žiarivky)	100	–
Vyradené zariadenia (iné)	1 660	–
Vyradené zariadenia obsahujúce nebezpečné látky	194	150
Vyradený transformátor	2 ks	0

Odpad – separovaný papier (kg)



Životné prostredie a úverová politika

Projekty zelenej energie a energetickej efektívnosti „Twin Pillars“

Udržateľnosť životného prostredia je jedným zo základných pilierov našej stratégie zodpovedného podnikania. V rámci našej úverovej politiky nefinancujeme spoločnosti, ktoré nedodržiavajú právne predpisy týkajúce sa životného prostredia. Nepodporujeme ani spoločnosti, ktoré nespĺňajú požiadavky na ochranu životného prostredia dané legislatívou SR/ČR, príp. Európskej únie, alebo sú v rozpore s požiadavkami EBRD/IFC (Európska banka pre obnovu a rozvoj a Medzinárodná finančná korporácia). Úvery v rámci korporátneho financovania síce 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 2011, pričom zvýšená pozornosť bola venovaná oblastiam:

- poľnohospodárstva,
- samospráv,
- obnoviteľných zdrojov,
- energetickej efektívnosti.

Financované projekty prispievajú k ochrane životného prostredia – znižujú produkciu CO₂, a tým zlepšujú životné prostredie, chránia zdravie ľudí aj prírodné zdroje, prispievajú k zníženiu znečistenia ovzdušia a znižujú spotrebu energie.

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 fotovoltaické elektrárne). Máme vytvorený tím ľudí, ktorí poskytujú finančnú a odbornú pomoc potenciálnym investorom s prípravou a realizáciou týchto druhov projektov, či už v oblasti priemyselnej, agrárnej alebo komunálnej. V roku 2011 sme zrealizovali desiatky projektov „Twin Pillars“. Naším klientom sme pomohli s hľadáním najlepšej možnej formy financovania – buď prostredníctvom priameho financovania, alebo kofinancovania (štrukturálne fondy EÚ, program SLOVSEFF).

VÚB podporuje projekty zelenej energie a energetickej efektívnosti.

Niekoľko rokov spolupracujeme s Európskou bankou pre obnovu a rozvoj (EBRD), 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.

Podporené projekty v oblasti obnoviteľných zdrojov

Typ projektu	2011		2010	
	Počet	Objem investície v EUR	Počet	Objem investície v EUR
Fotovoltaika	9	39,5 mil.	16	54 mil.
Vodná energia	0	–	2	3,5 mil.
Bioplyn	4	8,3 mil.	2	4 mil.

Podporené projekty v oblasti energetickej efektívnosti

Typ projektu	2011		2010	
	Počet	Objem investície v EUR	Počet	Objem investície v EUR
Energetická úspora a redukcia emisií CO ₂	1	23 mil.	1	0,8 mil.
Výmena technológie mlyníc	0	–	3	1,6 mil.
Zatepľovanie bytových domov	74	14,1 mil.	87	15,9 mil.
Zatepľovanie administratívnych budov	3	0,8 mil.	10	6,9 mil.

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, ktoré obsahujú freóny,
- výroba alebo obchodovanie s elektrickými zariadeniami, ktoré obsahujú polychlóvané bifenylly (PCB),
- výroba alebo obchodovanie s výrobkami obsahujúcimi azbest,
- zahraničný obchod s odpadom a odpadovými produktmi.

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

VÚB poskytuje úvery na podporu energetickej efektívnosti zo zdrojov EBRD na základe úverovej linky SLOVSEFF II Podpora rozvoja energetickej efektívnosti a obnoviteľných zdrojov energie v SR (Slovak Sustainable Energy Financing Facility). 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 bude klientovi vyplatená stimulačná platba vypočítaná ako percento z objemu úveru. Úrovně stimulačných platieb sú nasledujúce:

- energetická efektívnosť v priemysle – 7,5 % z objemu úveru,
- obnoviteľné zdroje energie – 5 – 15 % z objemu úveru (pričom výška dotácie nemôže byť nižšia ako 5 % z objemu úveru),
- energetická efektívnosť v bytovom sektore – 10 – 15 % z objemu úveru (v závislosti od dosiahnutej úrovne energetických úspor).

Stimulačné platby pre klientov sú vyplácané klientovi priamo. Projekt je určený súkromnému sektoru, právnickým a fyzickým osobám podnikajúcim na základe platnej legislatívy SR, spĺňajúcim tieto 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.

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, a to vo forme tzv. sumárneho ročného výpisu.

K 31. 12. 2011 požadovalo okrem elektronického výpisu (dostupného cez internet banking) aj pravidelné zasielanie papierového výpisu s inou ako ročnou frekvenciou (mesačne, kvartálne polročne):

- 82 % klientov s bežným účtom (cca 520 000) a
- 33 % klientov s termínovaným účtom (cca 28 000 klientov).

Výhradne elektronické výpisy vo VÚB využíva:

- 7 % klientov s bežným účtom uzatvoreným pred 1. 3. 2010,
- 45 % klientov s termínovaným účtom uzatvoreným pred 1. 3. 2010

a až:

- 95 % klientov s bežným účtom uzatvoreným po 1. 3. 2010,
- 99 % klientov s termínovaným účtom uzatvoreným po 1. 3. 2010.

Vysoké percento využívania výhradne elektronických výpisov u nových klientov sa dosiahlo predovšetkým vďaka intenzívnej internej komunikácii smerom k pracovníkom pobočiek, ktorí majú možnosť ovplyvniť rozhodovanie klienta pri kúpe nových produktov. Okrem úspory nákladov na poštovné sa vďaka zavedeniu elektronických výpisov výrazne znížila aj spotreba papiera na výpisy. Na komunikáciu výhod elektronických výpisov klientom boli v roku 2011 využité 2 formy komunikácie – vkladáčky do výpisov a potlač na obálkach.

Komunitné projekty

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

- Ekotopfilm – medzinárodný filmový festival o trvalo udržateľnom rozvoji spojený s ekologickou výchovou detí a mládeže,
- Čisté vody – projekt zameraný na čistenie vysokohorských plies, jazier a riek v chránenej oblasti Vysokých Tatier,
- Granty pre základné školy v rámci zamestnaneckého grantového programu,
- Finančná pomoc obciam postihnutým povodňami.



Konferencia *Potenciál rozvoja biomasy na Slovensku*

Obnoviteľné zdroje energie sú jednou z hlavných tém diskusií o energetike zajtrajška. Ich správna implementácia a cielené využitie ich potenciálu majú bezpochyby širší dosah na celú našu spoločnosť. Jednou z perspektívnych možností je využívanie biomasy, o ktorú sa stále zvyšuje záujem, tak u nás, ako aj v zahraničí. Práve na túto možnosť sa zamerali odborníci a záujemcovia o ňu na medzinárodnej konferencii, ktorú organizovala v Bratislave VÚB banka. Hovorilo sa o súčasnej legislatíve v oblasti podpory a využitia obnoviteľných zdrojov, praktických skúsenostiach s výstavbou a prevádzkou bioplynových staníc a možnostiach financovania projektov na využitie biomasy na Slovensku zo strany bánk a lízingových spoločností.

Išlo o podujatie s bohatou medzinárodnou účasťou, tak zo strany prednášajúcich, ako aj zo strany samotných záujemcov a účastníkov konferencie. Organizátori vychádzali z cieľov pozdvihnutia a posunutia segmentu obnoviteľných zdrojov energie a využitia biomasy smerom k praktickej implementácii poznatkov. Praktickej nie iba v oblasti progresu technického zabezpečenia využitia biomasy, ale takisto aj v oblasti úspešného zhodnotenia vložených financií. Zástupcovia VÚB banky priblížili účastníkom možnosti projektového financovania, využitia lízingových produktov na financovanie zelenej energie, ako aj konkrétny príklad financovania v praxi.

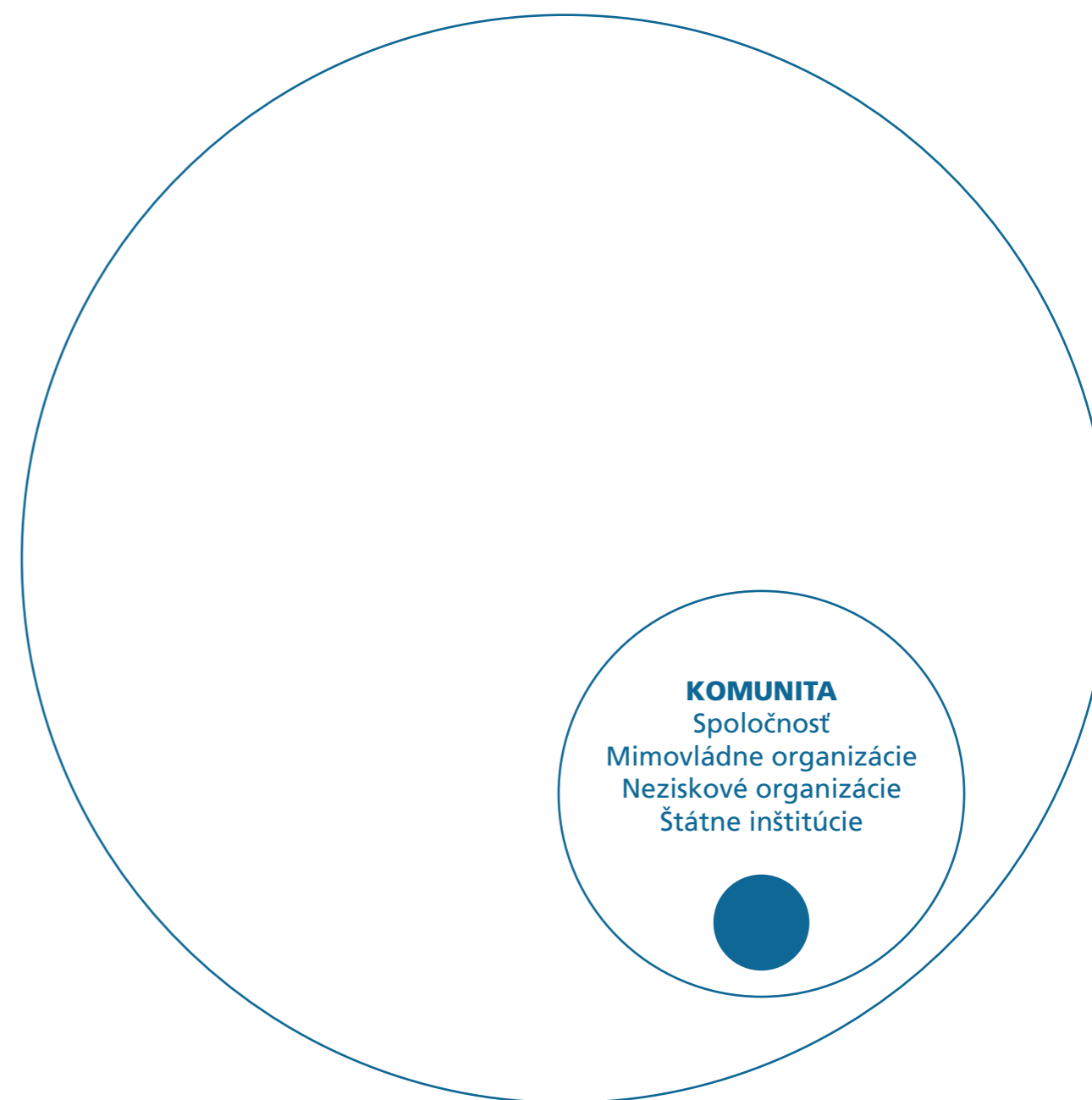
Svetový deň životného prostredia

5. júna si svet každoročne pripomína Svetový deň životného prostredia vyhlásený OSN. V roku 2011 sa k nemu po prvý raz pripojila aj VÚB banka. Aktivity boli zamerané na zamestnancov, klientov a komunitu. Napríklad zamestnanci mohli navrhnúť opatrenia na zníženie spotreby papiera, boli vyzývaní na zriadenie elektronických výpisov z účtu, rozumné používanie klimatizácie v období letných horúčav, šetrenie elektrickou energiou, separovanie odpadu či zriadenie ekologického odkazu v podpise e-mailovej komunikácie. Klienti boli takisto oslovení s ponukou elektronických výpisov z účtu namiesto klasických papierových a mali k dispozícii komunikačnú kampaň – banery, špeciálne enviroodkazy na poštových obálkach, letáky vo výpisoch a mikrosite s podrobnými informáciami.

Žiarivé ekologické svetlo vo VÚB banke

Naša ústredná budova patrí k dominantám hlavného mesta. Jej architektom je akad. arch. Ján Bahna, ktorý za ňu v roku 1997 získal prestížne ocenenie Stavba roka. Budova je charakteristická nielen svojou výškou (23 podlaží), ale aj modrým večerným a nočným osvetlením. Ku koncu roka bolo opätovne správkované modré neónové nasvietenie budovy ústredia v Bratislave, ktoré bolo z dôvodu rekonštrukcie vypnuté na takmer 6 mesiacov. V priebehu prác na rekonštrukcii sa muselo odstrániť a späť namontovať 1 850 m nových, ekologických neónových trubíc plnených argónom.

Komunita



V roku 2011 VÚB banka pokračovala v poskytovaní pomoci komunite, v ktorej žijú naši klienti, partneri a zamestnanci. Našu zodpovednosť v sociálnej oblasti vnímame najmä ako investíciu do spoločnosti. V tejto oblasti sa angažuje VÚB banka spolu so svojou nadáciou. Naše aktivity v prospech komunity sa dlhoročne orientujú na podporu:

- tretieho sektora,
- školstva,
- chránených dielní.

V minulom roku sme vložili prostriedky v objeme vyše 274 000 eur do verejnoprospešných projektov. Už piaty rok podporujeme humanitárny systém Dobrý Anjel prostredníctvom charitatívnych platobných kariet. Ich počet sa rozrástol už na 22 724. Úplne novým projektom uvedeným začiatkom roka 2011 bolo finančné vzdelávanie pre deti základných škôl, pre ktoré sme vyvinuli interaktívnu online hru. Tento, na Slovensku jedinečný, projekt učí deti vzťahu k financiám a vedie ich k zodpovednému narábaniu s peniazmi. Naďalej sme podporovali ženy pri naštartovaní ich podnikania v projekte *EMMA Business Academy*. 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*. Študenti ekonomických univerzít premiérovito súťažili o cenu za najlepší študentský projekt v oblasti spokojnosti zákazníkov v novej medzinárodnej súťaži *Customer Satisfaction University Award*.

V oblasti filantropie sme pokračovali v našich dlhoročných iniciatívach zameraných na záchranu kultúrneho dedičstva a podporu výtvarného umenia. Prostredníctvom Nadácie VÚB sme prispeli na obnovu viacerých historických pamiatok. Uskutočnili sme päť výstav mladého súčasného umenia v odbore maľba a fotografia a zrealizovali výstavu víťazných obrazov zo súťaže *Maľba* v dvoch regionálnych galériách.

VÚB banka svoje filantropické aktivity rozvíja systematicky a podporuje svoju nadáciu rôznymi spôsobmi:

- asignáciou z dane z príjmov (863 463 eur v roku 2011),
- finančným príspevkom,
- personálne,
- materiálne a administratívne,
- poskytovaním know-how a služieb svojich dodávateľov.

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 2011 sú komplexne prezentované vo výročnej správe zverejnenej na stránke www.nadaciavub.sk.

Finančná pomoc

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. V roku 2011 VÚB banka podporila **29 subjektov** sumou **274 000 eur**.

Prehľad poskytnutých prostriedkov	2011	2010	2009
Počet podporených subjektov	29	31	29
Celková výška darov v eurách	274 -tis.	108-tis.	90,7-tis.

Nefinančná pomoc

VÚB banka darovala v roku 2011 vyradených **8 IT zariadení** žiadateľom, medzi ktorých patrili predovšetkým zdravotnícke zariadenia, neziskové organizácie a školy.

	2011	2010	2009
Počet darovaných IT zariadení	8 ks	38 ks	89 ks

Iné druhy pomoci

Spolupráca s neziskovým sektorom

VÚB banka od roku 2007 spolupracuje s neziskovou organizáciou **Dobrý Anjel**, pre ktorú vydala unikátne charitatívne platobné karty. 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. Ide teda o neštandardný spôsob darovovania bez prvotného vkladu klienta, ten pomáha iba svojou dobrou vôľou a ochotou pomôcť. Za 5 rokov existencie kartu Dobrý Anjel využíva 22 724 klientov.

VÚB banka vydáva unikátne charitatívne karty Dobrý Anjel, ktorými pomáha rodinám s ťažkým chronickým ochorením.

	2011	2010	2009
Počet vydaných kariet Dobrý Anjel	22 724	19 704	15 631
Príspevok od VÚB v eurách (1 % z uskutočnených platieb kartami klientov)	163 165	121 025	90 373

Spolupráca so školami

Jednou z priorít VÚB banky je vzdelávanie v oblasti nášho „core biznisu“ – ekonómie a financií. Naše projekty ponúkajú šikovným školákovi a študentovi možnosť presadiť svoje originálne nápady a prejavíť talent. Ich cieľom je finančne vzdelávať deti formou hry, zvyšovať kvalitu výskumu a vysokoškolského vzdelávania v oblasti financií a rozvíjať ekonomicke vedy a výskum. Dlhodobu spolupracujeme s vysokými a strednými školami. Podporujeme rast kvality školstva a v záujme zatriktívnenia vzdelávania v oblastiach finančnictva, ekonómie a bankovníctva realizujeme:

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

Veľký synergický efekt prináša prepojenie týchto aktivít s Nadáciou VÚB, ktorá každoročne udeľuje:

- granty na semestrálne hostovanie zahraničných profesorov – otvorená grantová schéma **Hostujúci profesor**,
- cenu pre mladých ekonómov za vedeckú prácu **Economicus**,
- cenu za najlepší študentský projekt v oblasti spokojnosti zákazníkov **Customer Satisfaction University Award**.

Hostujúci zahraničný profesor

Grantový program umožňuje vysokým školám ekonomickeho zamerania pozvať si na semestrálne hostovanie odborníkov zo zahraničia. Existuje už tretí rok a je dotovaný sumou 90 000 eur, ktoré hradia náklady pre dvoch hosťujúcich profesorov. Cieľom grantového programu je umožniť pôsobenie významných zahraničných odborníkov na našich vysokých školách, priniesť poznatky z foriem vedeckej práce na zahraničných univerzitách, motivovať študentov ekonómie, doktorandov a pedagógov na aktívne zapájanie sa do ekonomickej vedy. Študenti získavajú možnosť spoznať postupy, ktoré sa používajú na iných univerzitách vo svete, a osvojiť si poznatky spôsobom, ktorý doteraz nezažili. V uplynulom roku získali 99 000 eur na pôsobenie zahraničných profesorov Fakulta manažmentu UK a Fakulta ekonómie Slovenskej poľnohospodárskej univerzity. Počas celého semestra tam prednášali profesorka Joan Winn z University of Denver a profesor Marian Rizov z londýnskej Middlesex University. Program *Hostujúci profesor* ocenil aj týždenník *TREND*, ktorý mu udelil cenu za výnimočný projekt spolupráce vysokých škôl a firiem v rozvoji vzdelávacích aktivít.

Nadácia VÚB podporila pôsobenie zahraničných odborníkov na slovenských VŠ.

Economicus – Cena Nadácie VÚB pre mladých ekonómov

K rozvoju ekonomickej vedy na Slovensku prispieva aj súťaž vedeckých prác v oblasti ekonómie pre mladých ekonómov do 40 rokov. Víťaz získa 10 000 eur a ocenenie za najlepšiu publikovanú vedeckú prácu uverejnenú v renomovaných zahraničných časopisoch. Súťaž má motivovať mladých pedagógov, vedeckých pracovníkov, doktorandov na vedeckú prácu, originálnu myšlienku a publikovanie. V druhom ročníku súťaže cenu získali Eduard Baumöhl a Tomáš Výrost z Podnikovohospodárskej fakulty EU v Košiciach.

Customer Satisfaction University Award – Cena za najlepší študentský projekt v oblasti spokojnosti zákazníkov

V roku 2011 prebehol prvý ročník medzinárodnej súťaže organizovanej v spolupráci s materskou bankou Intesa Sanpaolo. Súťaž pre študentov ekonomických univerzít sa simultánne uskutočňuje v 8 krajinách. Cieľom súťaže je získať nezávislý, kritický pohľad študentov na činnosti banky a návrhy opatrení vedúcich k zlepšeniu spokojnosti zákazníkov. Súťaž rozvíja potenciál študentov pre kreatívne, netradičné nápady, ako robiť bežné veci inak. Úlohou študentov bolo vypracovať projekt v oblasti spokojnosti klientov. Študenti sa na súťaž pripravovali na workshope, kde dostali množstvo informácií a podkladov pre svoj projekt. Zároveň sme študentom umožnili pohľad do priestorov banky – previedli sme ich pobočkou aj ústredím. Počas prípravy projektov im pomáhali tútori z VÚB. Do finále národného kola súťaže sa z prihlásených 43 tímov prebojovalo šesť, ktoré získali odmenu vo výške spolu 12 000 eur, stáž vo VÚB a účasť na superfinále v Miláne. Tam slávil úspech tím z Ekonomickej fakulty Technickej univerzity v Košiciach. Martin Bodnár a Bianka Bodnárová zvíťazili v kategórii Implementácia a získali za odmenu letnú stáž v Intese Sanpaolo.

Finančné vzdelávanie pre deti

Vzdelávacia interaktívna online hra www.uplnazverina.sk je na Slovensku jedinečný projekt, ktorý učí deti vzťahu k financiám a zodpovednosti pri narábaní s peniazmi. Deti sa môžu hravým spôsobom naučiť rozhodovať o financiách a rozvíjať svoje finančné zručnosti. Určená je deťom vo veku 9 – 12 rokov. V spolupráci s reklamnou agentúrou Istropolitana Ogilvy bola spustená vo februári 2011 a už v priebehu prvého mesiaca stránku navštívilo vyše 80 000 návštevníkov. Potrebu vzniku podobného projektu iniciovala úroveň finančných vedomostí na Slovensku, ktorá podľa prieskumu Slovenskej bankovej asociácie je priemerná alebo podpriemerná. V ňom si 74 % opýtaných nevedelo vybrať medzi dvomi ponukami na úver ten výhodnejší a viac ako polovica ľudí si nevedela vybrať ani vhodnejší termínovaný vklad. Finančne vzdelaný klient je sebaistejší, inak narába s bankovým účtom, rozumne investuje a požičiava si len toľko, koľko dokáže splatiť. Jednoducho, nežije nad svoje pomery.

Deti sa pomocou hry www.uplnazverina.sk môžu naučiť, prečo je výhodné uložiť si peniaze na účet, ako si úspory rozdeliť tak, aby časť prinášala zisk na dlhodobom termínovanom vklade a iná časť bola vždy k dispozícii v prípade núdze. Hra je založená na princípe reálnej stratégie a má filantropický nádych. Deti sa starajú o rôzne zvieratá v útulku, zabezpečujú im jedlo, hračky, hrajú sa s nimi a zároveň musia spravovať svoje financie tak, aby mali vždy dostatok peňazí na vedenie svojej zvieracej domácnosti. Peniaze dostávajú v podobe vreckového od rodičov, môžu si ich zarobiť drobnými prácami (kosenie trávnik, upratovanie a podobne) a zisk si môžu zvýšiť aj rozumným investovaním do termínovaných vkladov. Na druhej strane, hra pred deti kladie aj neočakávané úlohy, napríklad zlodeja, ktorý môže časť neuložených peňazí ukradnúť.

Spolupráca s chránenými dielnami

VÚB banka cielene podporuje aj fungovanie **chránených dielní** kúpou ich produktov a služieb. Týmto dielniam banka zadáva časť zákaziek, a to i napriek tomu, že ich ceny sú neraz vyššie a dodacie termíny dlhšie ako u bežných dodávateľov. V roku 2011 sme nakupovali tovary a služby v celkovej hodnote **82 599 eur**.

Produkty a služby nakúpené od chránených dielní

	2011	2010	2009
Produkty v eurách	77 924	68 892	11 310
Služby v eurách	4 675	541	5 039
Spolu v eurách	82 599	69 433	16 349

Okrem nákupu produktov chránené dielne podporuje aj Nadácia VÚB, ktorá poskytuje granty na vytváranie nových pracovných miest. Podporu môžu získať v každoročnej otvorenej grantovej schéme. Granty v hodnote vyše 11 000 eur v roku 2011 získali tri chránené dielne.

V decembri sa v budove ústredia VÚB konali po prvýkrát 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 osem chránených dielní z celého Slovenska – Dom Svítania z Jakubova, Jazmín z Handlovej, Grodo z Banskej Bystrice, Ayrton z Prievidze, Impulz, Inklúzia, Scarabeus a Manna catering z Bratislavy.

Zapojenie zamestnancov do života v komunite

Tak ako po minulé roky sme uskutočnili internú kampaň pre zamestnancov na tému darovania 2 % z daní fyzických osôb a individuálneho darovstva. Mnohí zamestnanci majú aktivovanú charitatívnu platobnú kartu Dobrý Anjel. Zamestnanci každoročne bezplatne darujú krv počas akcie **VÚB kvapka krvi** v spolupráci s Národnou transfúznou službou. Akcia má vždy veľký ohlas, v roku 2011 sa na dvoch odberoch zúčastnilo 97 darcov. Spolu odovzdali 45 litrov život zachraňujúcej tekutiny.

V snahe zapojiť zamestnancov do aktivít prospešných pre komunitu a podporovať ich dobrovoľníctvo Nadácia VÚB pokračovala v existujúcich zamestnaneckých programoch. V grantovej schéme **Poklady môjho srdca** môžu zamestnanci získať finančnú podporu na záchranu objektov kultúrneho a prírodného dedičstva. Projekty podávajú v spolupráci s neziskovým sektorom a so samosprávami. Minulý rok zamestnanci prihlásili 160 projektov a získali podporu takmer **50 000 eur** pre 10 projektov.

V druhom type zamestnaneckého programu môžu podávať projekty **vzdelávacieho a charitatívneho charakteru**. Podmienkou pridelenia grantu je aktívna účasť zamestnanca na realizácii projektu formou dobrovoľníctva. Projekty zamestnanci podávajú v spolupráci s mimovládnyimi organizáciami, so školami alebo s miestnou samosprávou. Je to spôsob, ako podporiť nápady a projekty, ktoré zamestnanci 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 2011 prihlásili spolu 166 projektov a získali podporu v hodnote **66 056 eur** pre 36 organizácií. V hodnotiacich komisiách sú okrem odborníkov z daných oblastí zastúpení aj zamestnanci banky.

Podpora zamestnaneckých projektov

	2011	2010	2009
Počet prihlásených projektov	326	160	146
Počet podporených projektov	46	31	17
Pridelené granty v eurách	116 011	135 742	86 844

Najvýznamnejšie komunitné projekty v roku 2011*Vzdelávanie pre začínajúce podnikateľky*

V spolupráci s časopisom *Emma* VÚB banka pokračovala už tretí rok vo vzdelávacom projekte *Emma Biznis Academy*. Je určený ženám – čerstvým absolventkám škôl, po materskej dovolenke, nezamestnaným, ktoré by chceli začať podnikáť. Kurz absolvovalo 12 účastníčok. Získali v ňom know-how, ktoré im pomôže pri naštartovaní vlastnej firmy. Lektormi boli manažéri z VÚB – odborníci na financie, podnikateľské úvery, marketing a reklamu. Poradiť im prišli podnikateľky, ktoré už samy niekoľko rokov úspešne podnikajú, ako aj úspešné absolventky predchádzajúcich ročníkov akadémie. Seminár odkryl potenciál účastníčok na podnikanie prostredníctvom osobnej diagnostiky, poskytol cenné rady, ako komunikovať smerom na zákazníka a aké obchodné techniky využívať pri tej-ktorej typológii klienta. Lektori odhalili nielen úskalia správneho biznis plánu, ale aj kreatívne taktiky a rady, ako sa predať. Účastníčky si mohli následne vyskúšať teóriu v praxi na workshope, kde sa v tímoch tvorili biznis plány na zadanú tému a najlepší bol následne aj ocenený.

AC Milan Junior Camp

VÚB banka v spolupráci s talianskym futbalovým veľkoklubom AC Miláno organizovala už po treťkrát na Slovensku detský tréningový tábor AC Milan Junior Camp. Počas troch dní trénovali na ihrisku ŠKP Dúbravka najlepší tréneri a odborníci klubu AC Miláno chlapcov vo veku od 9 – 13 rokov. Trojdňový program tábora predstavoval výbornú kombináciu športu, relaxu a zábavy. Tréneri, držiteľia ISEF diplomov a bývalí profesionálni hráči futbalu boli zárukou vysokej kvality tréningov. Na detskom futbalovom kempu sa zúčastnilo 60 mladých talentov, ktoré nominoval Slovenský futbalový zväz. Deti boli rozdelené do skupín podľa veku a futbalových zručností. Vďaka finančnej podpore VÚB banky absolvovali mladí futbalisti celodenné tréningy bezplatne a domov si odniesli okrem krásnych zážitkov a pohárových trofejí aj futbalové lopty podpísané legendou svetového futbalu a zároveň šéftrenerom kempu Pierinom Pratim.

Aktivity Nadácie VÚB v roku 2011

Nadácia VÚB vyvíja svoje aktivity na poli filantropie už osem rokov. Vlni prispela na rôzne verejnoprospešné projekty sumou vyše 1 milión eur, z čoho najviac prostriedkov smerovalo do oblasti charity (39 %) a na podporu umenia a kultúrneho dedičstva (35 %).

Prehľad pridelených grantov

	2011	2010	2009
Pridelená podpora v eurách	1,1 mil.	1,2 mil.	903-tis.
Počet podporených projektov	124	174	138

Nadačný program pre Nádej

Program zameraný na charitu pomáha znevýhodneným skupinám vyrovnáť ich šance v živote. Podporuje rozvoj chránených pracovísk, chráneného bývania a financuje terapie pre postihnutých, pomáha náhradným rodinám. V oblasti pomoci zdravotníctvu sme venovali 166 000 eur na liečebné terapie, zakúpenie prístrojov a vybavenie nemocničných oddelení. Prijímateľmi grantov boli Vranovská nemocnica, Všeobecná NsP Lučenec, Nemocnica Poprad, Detské ARO Košice, Hornooravská nemocnica Trstená, detský hospic Plamienok a rehabilitačné centrum ADELI v Piešťanoch.

Nadačný program pre Vzdelanie

Okrem projektov spomenutých v časti Spolupráca so školami (*Hostujúci profesor a Economicus*) sme sa sústredili na podporu vysokých škôl ekonomického zamerania – finančnú podporu dostala napríklad Ekonomická univerzita v Bratislave a jej nadácia Národohospodár. Dlhoročným partnerom Nadácie VÚB je najstaršia a najväčšia vedecká knižnica na Slovensku, Univerzitná knižnica v Bratislave. Získala prostriedky na rozšírenie knižničných fondov zahraničnej literatúry. Ďalšiu podporu získali zamestnanci banky na realizáciu 18 vzdelávacích projektov rôznych škôl po celom Slovensku.

Nadačný program pre Umenie

Aktivity Nadácie VÚB zamerané na kultúrne dedičstvo a výtvarné umenie vychádzajú z tradície zvelaďovania umelecko-historického dedičstva krajiny, ktorá je vlastná aj talianskemu majiteľovi VÚB banky, bankovej skupine Intesa Sanpaolo. Pri identifikácii a výbere pamiatok, ktoré potrebujú pomoc, spolupracujeme s lokálnymi partnermi a odborníkmi. Naším cieľom je okrem rekonštrukcií aj šírenie povedomia o bohatstve našej krajiny a zároveň zraniteľnosti národného dedičstva. Nadácia VÚB prispela v roku 2011 na záchranu kultúrneho dedičstva sumou 400 000 eur, ktorá smerovala na rekonštrukciu objektov v rôznych kútoch Slovenska.

Poklady môjho srdca

Nadácia VÚB má záujem, aby sa pozornosť venovala aj pamiatkovým objektom regionálneho významu, ktorých záchrana je rovnako dôležitá ako obnova národných kultúrnych pamiatok. Na tento účel je vytvorený jedinečný grantový program **Poklady môjho srdca**, v ktorom je možné získať prostriedky na záchranu objektov kultúrneho a prírodného dedičstva v rôznych regiónoch Slovenska. Cieľom programu je finančná podpora menších objektov, ktoré sú kultúrnymi, umeleckými a prírodnými pokladmi našej krajiny. Ide o finančne menej náročné projekty, na realizáciu ktorých postačuje finančná čiastka do 6 000 eur. Vďaka tomuto programu sa v minulom roku podarilo zachrániť viaceré slovenské poklady a boli zrealizované napríklad tieto projekty: rekonštrukcia vstupnej brány do mestského parku v Trebišove, záchrana grófskeho skleníka v Stupave, rekonštrukcia fontány v parku v Spišskom Hrhove alebo kartuše v Novej pevnosti v Komárne. V piatom roku existencie programu Nadácia VÚB podporila 10 projektov sumou takmer 50 000 eur.

Do rozhodovania o pamiatkach, ktoré majú byť podporené, zapájame aj širokú verejnosť. Minulý rok sa v internetovom hlasovaní o priazeň ľudí uchádzali sochy z 8 miest a obcí v rôznych regiónoch Slovenska, ktoré potrebovali pomoc. Na základe výsledkov hlasovania, ktoré prebiehalo počas celého októbra na špeciálnej internetovej stránke, Nadácia VÚB podporila rekonštrukciu súboru sôch antických bohov v Piešťanoch, ktorý získal najviac hlasov. Spolu na stránke hlasovalo vyše 17 000 ľudí.

Obnova banskoštiavnickej Kalvárie

V roku 2011 pokračovala už štvrtým rokom spolupráca Nadácie VÚB so združením Kalvársky fond na projekte záchranu banskoštiavnickej Kalvárie. 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 poskytne fondu ročný príspevok vo výške 66 400 eur.

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 odbore maľba a fotografia. Diela prihlásené do súťaží hodnotia odborné poroty a víťazi získavajú finančnú prémiiu.

V roku 2011 sa uskutočnil už šiesty ročník súťaže *Maľba – Cena Nadácie VÚB za maliarske dielo pre mladých umelcov*, do ktorého sa prihlásilo 89 výtvarníkov. Diela finalistov boli predstavené na výstave vo Dvorane MK SR v Bratislave od 24. 11. do 22. 12. 2011. V roku 2011 sme priniesli výstavu Maľba aj do galérií v regiónoch: do Oravskej galérie v Dolnom Kubíne a do Múzea Vojtecha Löfflera v Košiciach. Výstavy predstavili kolekciu víťazných obrazov z doterajšieho priebehu súťaže. Okrem priamej finančnej podpory umelcov súťaž pomáha aj pri propagácii súčasného výtvarného umenia. Táto ambícia viedla aj k vytvoreniu novej stránky www.malbaroka.sk, ktorej súčasťou je virtuálna galéria predstavujúca finalistov všetkých doterajších ročníkov *Maľby*.

Cieľom súťaže *Foto roka – Cena Nadácie VÚB pre mladých fotografov* je podporiť mladých umelcov do 35 rokov a propagovať umelecké diela v odbore fotografia. Vo februári 2011 sa uskutočnilo vyhlásenie víťazov *Foto roka 2010*. Vyhlásenie víťazov a výstava finalistov sa konali v priestoroch Univerzitnej knižnice na Michalskej ulici v Bratislave. Následne prebehol aj štvrtý ročník súťaže *Foto roka 2011*, ktorého vyvrcholením bola výstava pod holým nebom na Hviezdoslavovom námestí v Bratislave. Výstava trvala tri týždne a predstavila finalistov súťaže, spolu 66 veľkorozmerných fotografií na tému „Ludia a ulica“. Prenesením výstavy z galerijných priestorov na námestie sa umenie talentovaných fotografov dostalo bližšie k ľuďom. K súťaži bola vytvorená aj nová stránka www.fotoroka.sk s virtuálnou galériou, ktorá predstavuje súťažné fotografie z finále uplynulých ročníkov.

Prílohy

Tabuľka indikátorov Global Reporting Initiative

Zverejnenie profilu	GRI	Úplnosť informácie	Strana
Opis			
Stratégia a analýza			
Vyhlasenie najvyššieho manažéra organizácie.	1.1	✓	2 – 3
Popis kľúčových vplyvov, rizík a príležitostí.	1.2	✓	10
Profil organizácie			
Názov organizácie.	2.1	✓	8, 94
Najdôležitejšie druhy tovaru, produktov a/alebo služieb.	2.2	✓	38 – 40
Riadiaca štruktúra organizácie vrátane hlavných divízií, prevádzok, dcérskych spoločností a konzorcií.	2.3	✓	11 – 12, 14 – 17, 19
Sídlo vedenia organizácie.	2.4	✓	8, 94
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	✓	8
Druh vlastníctva a právna forma.	2.6	✓	8
Trhy (vrátane geografickej špecifikácie, zásobované sektory a typy zákazníkov/ užívateľov).	2.7	✓	8, 9
Veľkosť reportujúcej organizácie.	2.8	✓	8
Signifikantné zmeny počas reportovaného obdobia ohľadom veľkosti, štruktúry a vlastníctva.	2.9	✓	9
Ocenenia získané v reportovanom období.	2.10	✓	13, 38
Parametre správy			
Reportované obdobie.	3.1	✓	4
Dátum vydania poslednej správy.	3.2	✓	4
Cyklus reportovania.	3.3	✓	4
Kontaktná osoba pre prípadné otázky.	3.4	✓	4
Proces definovania obsahu správy vrátane určenia relevantnosti; určenia prioritných tém správy a identifikovania zainteresovaných subjektov, ktorí by mali používať správu.	3.5	✓	21
Rozsah správy (napr. krajiny, divízie, dcérske spoločnosti, prenajaté zariadenia, konzorciá, dodávatelia).	3.6	✓	4
Stanovte akékoľvek špecifické obmedzenia obsahu a rozsahu správy.	3.7	✓	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	✓	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

Zverejnenie profilu			
Opis	GRI	Úplnosť informácie	Strana
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	✓	87 – 92
Overovanie.	3.13	✓	93
Riadenie, záväzky a spolupráca			
Štruktúra správneho orgánu organizácie vrátane výborov pod najvyšším správnym orgánom, ktorý je zodpovedný za špecifické úlohy, ako napríklad určovanie stratégie alebo organizačného prehľadu.	4.1	✓	14 – 17
Označte, či je predseda najvyššieho správneho orgánu zároveň výkonný riaditeľ.	4.2	✓	17
Organizácie, ktoré majú jednotnú štruktúru riadiacich orgánov, uveďte počet členov najvyšších nezávislých riadiacich orgánov a/alebo počet členov bez výkonnej právomoci.	4.3	✓	nie je relevantné
Mechanizmy poskytovania odporúčaní alebo názorov akcionármi a zamestnancami pre najvyššie riadiace orgány.	4.4	✓	17, 21, 51, 52
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		17
Procesy určené pre najvyšší správny orgán, ktoré zabránia vzniku konfliktu záujmov.	4.6	✓	16
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	✓	17
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	✓	7
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	✓	16 – 17
Procesy vyhodnocovania vlastnej výkonnosti najvyššieho správneho orgánu, najmä s ohľadom na ekonomickú, environmentálnu a sociálnu výkonnosť.	4.10	✓	16 – 17, 19
Vysvetlenie, či organizácia aplikuje preventívny prístup alebo princíp a ako.	4.11	✓	23, 76
Externe vypracované ekonomické, environmentálne a sociálne stanovky, princípy alebo iné iniciatívy s ktorými organizácia súhlasí alebo sa k nim hlási.	4.12	✓	22 – 24
Členstvo v asociáciách (napr. priemyselné asociácie) a/alebo v národných/medzinárodných organizáciách.	4.13	✓	13
Zoznam skupín zainteresovaných subjektov spolupracujúcich s organizáciou.	4.14	✓	21, 41
Základy identifikácie a výberu zainteresovaných subjektov na spoluprácu.	4.15	✓	21
Prístupy k spolupráci so zainteresovanými subjektmi vrátane frekvencie spolupráce podľa typu a podľa skupiny zainteresovaných subjektov.	4.16	✓	30, 35, 36, 37, 44, 51, 52, 55, 58, 59
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	✓	35, 51, 52,

Zverejnenie manažérskeho prístupu		Strana
Ekonomika		
Ekonomická výkonnosť.		8 – 12, 22 – 28
Prítomnosť na trhu.		8 – 12
Nepriame ekonomické vplyvy.		19 – 28, 80 – 85
Životné prostredie		
Materiály.		68, 69, 70
Energia.		68, 69, 71, 72
Voda.		68, 69, 73
Biodiverzita.		68, 69, 74
Emisie, splašky a odpady.		68, 69, 74, 75
Produkty a služby.		68, 69, 75 – 78
Súlad s legislatívou.		68, 69
Preprava.		68, 74
Spoločnosť		
Pracovné postupy a podmienky		
Zamestnanie.		44 – 50
Vzťahy pracovníci/manažment.		54, 55
Bezpečnosť a ochrana pri práci.		53
Školenia a vzdelávanie.		44, 50, 51
Diverzita a rovnosť príležitostí.		52
Ľudské práva		
Investičné a nákupné procesy.		64, 66
Zákaz diskriminácie.		52
Sloboda združovania.		54 – 55
Detská práca.		Nie je relevantné
Vynútená a povinná práca.		Nie je relevantné
Práva pôvodných obyvateľov.		Nie je relevantné
Produktová zodpovednosť		
Zdravie a bezpečnosť klientov.		32 – 34
Označovanie produktov a služieb.		35 – 38
Marketingová komunikácia.		41
Súkromie zákazníka.		24, 25, 34
Súlad s legislatívou.		22, 23
Spoločnosť		
Komunita.		80
Korupcia.		27, 28
Verejná politika.		24
Protikonkurenčné správanie.		22, 23
Súlad s legislatívou.		22, 23

Zverejnenie indikátorov výkonnosti				
Aspekt	Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana
Ekonomika				
Ekonomická výkonnosť	EC1. Priama vytvorená a rozdelená ekonomická hodnota vrátane tržieb, prevádzkových nákladov, kompenzácií pre zamestnancov, darov a iných komunitných investícií, odloženého zisku a platieb poskytovateľom kapitálu a štátu.	x	✓	8 – 10, 58 – 59
Prítomnosť na trhu	EC6. Politika, praktiky a pomer výdavkov u miestnych dodávateľov na významných miestach prevádzky.	x	✓	65
Nepriame ekonomické vplyvy	EC8. Vývoj a vplyv investícií do infraštruktúry a služieb poskytnutých primárne pre verejný prospech prostredníctvom komerčných, neziskových alebo benefičných akcií.	x	✓	81 – 85
Životné prostredie				
Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana	
Materiály	EN1. Použité materiály s uvedením ich hmotnosti alebo objemu.	x	✓	70
	EN2. Percento použitých recyklovaných vstupných materiálov.	x	✓	70
Energia	EN3. Spotreba priamej energie s uvedením primárneho energetického zdroja.	x	✓	71
	EN4. Spotreba nepriamej energie s uvedením primárneho energetického zdroja.	x	✓	72
	EN5. Ušetrená energia v dôsledku zvýšenej úspory a zlepšenia efektivity.		✓	72 – 73
	EN6. 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.		✓	75 – 78
Voda	EN8. Celkový objem odobratej vody s uvedením zdroja.	x	✓	73
	EN9. Vodné zdroje, ktoré sú významne ovplyvnené odberom vody.		✓	73
	EN10. Percento a celkový objem recyklovanej a opätovne použitej vody.		✓	73
Biodiverzita	EN11. Lokalita a veľkosť vlastnanej, prenajatej, alebo spravovanej pôdy, ktorá sa nachádza alebo je blízko pri chránených územiach a územiach, ktoré nie sú chránené, ale sa vyznačujú vysokou biodiverzitou.	x	✓	74
	EN12. Popis významných vplyvov aktivít, produktov a služieb na biodiverzitu v chránených územiach a územiach mimo chránených území s vysokou biodiverzitou.	x	✓	74
	EN13. Chránené alebo obnovené prostredie.		✓	74
	EN14. Stratégie, súčasné postupy a plány do budúcnosti ohľadom manažmentu a vplyvov na biodiverzitu.		✓	74
Emisie, splašky a odpady	EN19. Emisie látok poškodzujúcich ozónovú vrstvu s uvedením ich hmotnosti.	x	✓	74
	EN20. NOx, SOx a ďalšie významné emisie do ovzdušia s uvedením ich typu a hmotnosti.	x	✓	74
	EN22. Celková hmotnosť odpadu s uvedením typu a metódy likvidácie.	x	✓	74, 75
	EN23. Celkový počet a rozsah významných kontaminácií.	x	✓	74

Životné prostredie	Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana
	EN24. Hmotnosť transportovaného, importovaného, exportovaného alebo spracovaného nebezpečného odpadu charakterizovaného podľa Bazilejskej dohody, príloha I, II, III a VIII, a percento medzinárodne transportovaného odpadu.		✓	74, 75
	EN25. Identita, veľkosť, stav ochrany a hodnota biodiverzity vodných nádrží a priľahlých území signifikantne ovplyvnených odtokom splaškov z reportujúcej organizácie.		✓	74
Produkty a služby	EN26. Iniciatívy na zníženie environmentálnych vplyvov produktov a služieb, rozsah zníženia vplyvu.	x	✓	75 – 78
Pracovné postupy a podmienky				
Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana	
Zamestnanie	LA1. Celková pracovná sila podľa typu zamestnania, pracovnej zmluvy a regiónu.	x	✓	44 – 45
	LA2. Celkový počet a pomer fluktuácie zamestnancov podľa vekových skupín, pohlavia a regiónu.	x	✓	46 – 47
	LA3. Benefity poskytované zamestnancom na plný pracovný úväzok, ktoré nie sú poskytované zamestnancom na dočasný alebo vedľajší úväzok, podľa hlavných prevádzok.		✓	49 – 50
Vzťahy pracovníci/manažment	LA4. Percento zamestnancov, ktorých sa týka kolektívna zmluva.	x	✓	54
	LA5. Minimálny čas(y) oznamovania týkajúci sa významných prevádzkových zmien vrátane toho, či je špecifikovaný v kolektívnej zmluve.	x	✓	54
Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci	LA6. 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.		✓	53, 54
	LA7. Množstvo úrazov a chorôb z povolaní, stratených a vynechaných dní a počet úmrtí ako následok vplyvu práce podľa regiónov.	x	✓	53, 54
	LA8. Vzdelávanie, školenia, poradenstvo, programy prevencie a kontroly rizika týkajúce sa vážnych ochorení, ktoré sú vhodné pre pracovníkov, ich rodiny alebo členov komunity.	x	✓	50
	LA9. Témy bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci obsiahnuté vo formálnych dohodách s odbormi.		✓	53
Školenia a vzdelávanie	LA10. Priemerný počet hodín školení počas roka na jedného zamestnanca, podľa kategórie zamestnancov.	x	✓	50 – 51
	LA11. Programy pre riadenie schopností a celoživotné vzdelávanie, ktoré podporujú trvalú zamestnateľnosť zamestnancov a pomáhajú im pri ukončovaní kariéry.		✓	50 – 51
	LA12. Percento zamestnancov dostávajúcich pravidelný prehľad o svojich výsledkoch a kariérom rozvoji.		✓	48
Diverzita a rovnosť príležitostí	LA13. Zloženie správnych orgánov a rozdelenie zamestnancov do kategórií podľa pohlavia, vekovej skupiny, členstva v minoritných skupinách a ďalších indikátorov diverzity.	X	✓	46, 47, 52

Ludské práva	Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana
Zákaz diskriminácie	HR4. Celkový počet prípadov diskriminácie a realizované opatrenia.	X	✓	52
Detská práca	HR6. Identifikované činnosti, pri ktorých je výrazné riziko prípadov detskej práce a realizované opatrenia na podporu eliminácie detskej práce.	X	✓	nie je relevantné
Vynútená a povinná práca	HR7. Identifikované činnosti, pri ktorých je výrazné riziko výskytu vynútenej alebo povinnej práce a realizované opatrenia na podporu eliminácie vynútenej alebo povinnej práce.	X	✓	nie je relevantné
Práva pôvodných obyvateľov	HR9. Celkový počet prípadov porušenia práv týkajúcich sa pôvodných obyvateľov a realizované opatrenia.		✓	52

Zodpovednosť za produkty	Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana
Označovanie produktov a služieb	PR3. Typ informácie o výrobku alebo službe požadovaný podľa postupov a percento významných produktov a služieb, na ktoré sa vzťahujú požiadavky informovania. PR5. Postupy týkajúce sa spokojnosti zákazníka vrátane výsledkov prieskumov, ktoré hodnotia spokojnosť zákazníka.	X	✓	24, 25 36 – 38
Marketingová komunikácia	PR7. Celkový počet prípadov, týkajúcich sa nedodržania predpisov a dobrovoľných záväzkov vzhľadom na marketingovú komunikáciu, vrátane reklamy, podpory predaja a sponzorstva, podľa typov výsledkov.		✓	22
Súlad s legislatívou	PR9. Peňažná hodnota závažných pokút za nedodržanie zákonov a nariadení týkajúcich sa obstarania a používania produktov a služieb.	X	✓	66

Spoločnosť	Indikátor	Hlavný	Úplnosť informácie	Strana
Korupcia	SO2. Percento a celkový počet obchodných jednotiek, ktoré boli analyzované z hľadiska rizika korupcie. SO3. Percento zamestnancov školených o protikorupčnej politike a zásadách organizácie.	X	✓	27 – 28 27
Protikonkurenčné správanie	SO4. Prijaté opatrenia proti prípadom korupcie. SO7. Celkový počet súdnych žalôb v dôsledku protikonkurenčného a protitrustového správania, monopolných praktík a ich výsledky.	X	✓	27 22
Súlad s legislatívou	SO8. Peňažná hodnota významných pokút a celkový počet nepeňažných pokút za nedodržanie zákonov a nariadení.	X	✓	22

Výrok externého overovateľa



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

Stanovisko k Správe o zodpovednom podnikaní

Všeobecnej úverovej banky, a.s. za rok 2011


Všeobecná úverová banka, a.s. (VÚB banka) vydala už svoju piatu správu o zodpovednom podnikaní napísanú podľa smerníc Global Reporting Initiative (Smernice GRI). Nadácia Pontis bola poverená spoločnosťou VÚB banka, aby overila aplikačnú úroveň Smerníc GRI 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 inými subjektmi s podobnou činnosťou. Správa názorne ukazuje zmeny (pozitívne aj negatívne) vo výkonnosti firmy vo všetkých sledovaných oblastiach. Správa je napísaná primeraným jazykom, ktorému môžu porozumieť partneri (stakeholderi) spoločnosti. Taktiež oceňujeme, že Správa o zodpovednom podnikaní je vydaná spolu s finančnou správou.

VÚB banke odporúčame správu vydať aj v interaktívnom formáte určenom pre internetovú prezentáciu. Dávame na zváženie prípravu a vydanie stručnej verzie správy, ktorá by obsahovala prehľad a hlavné odkazy pre širšiu verejnosť. Taktiež by sme odporúčali stanoviť si konkrétne ciele na nasledujúce reportovacie obdobie a ich vyhodnotenie v ďalšej správe.

V Bratislave dňa 26. marca 2012


Michal Kišša
overovateľ
Nadácia Pontis


Beata Hlavčáková
programová riaditeľka
Nadácia Pontis

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

Externý overovateľ:
Nadácia Pontis, Bratislava

Layout:
Istropolitana Ogilvy

Dátum vydania správy je 2. apríl 2012.