



Výročná správa Annual Report 2009



# Obsah Content

<b>PRÍHOVOR</b>	<b>4</b>
<b>PROFIL A ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA SPOLOČNOSTI</b>	<b>6</b>
<b>VÝVOJ HOSPODÁRENIA</b>	<b>16</b>
Hospodárska situácia	
Vývoj nákladov a výnosov podľa jednotlivých druhov	
Výsledok hospodárenia	
Návrh na rozdelenie výsledku hospodárenia	
Plnenie investičného plánu	
Majetok, vlastné imanie a záväzky podľa IFRS	
<b>ZHODNOTENIE ČINNOSTI</b>	<b>32</b>
Prevádzka	
Obchod a marketing	
Kvalita služby, spokojnosť zákazníkov, činnosť vnútorného auditu a kontroly	
Komunikácia spoločnosti	
Ľudské zdroje	
Informačné technológie	
Správa majetku	
Ochrana majetku a osôb	
Medzinárodné vzťahy	
Filatelistická a muzeálna činnosť	
<b>STRATÉGIA SPOLOČNOSTI</b>	<b>84</b>
<b>SPRÁVA O MAJETKU A O ZMLUVÁCH</b>	<b>88</b>
Správa o stave prioritného investičného majetku k 31. decembru 2009	
Informácia o prevode majetku, ktorý podľa osobitných predpisov alebo stanov podlieha predchádzajúcemu súhlasu valného zhromaždenia alebo dozornej rady	
Zoznam nájomných zmlúv s udeleným predchádzajúcim súhlasom dozornej rady	
Informácia o výške odmien a o zmluvách o výkone funkcií uzatvorených s členmi predstavenstva a s členmi dozornej rady	
<b>SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA</b>	<b>106</b>
<b>POZNÁMKY K ÚČTOVNÝM VÝKAZOM za rok končiaci sa 31. decembra 2009 (Príloha na CD)</b>	

<b>CHAIRMAN'S STATEMENT</b>	<b>4</b>
<b>CORPORATE PROFILE AND ORGANISATIONAL CHART</b>	<b>6</b>
<b>ECONOMIC DEVELOPMENT</b>	<b>16</b>
Economic situation	
Costs and revenues: development by type	
Economic result	
Proposal for distribution of the profit	
Investment plan pursuance	
Assets, equity and liabilities according to IFRS	
<b>ASSESSMENT OF CORPORATE ACTIVITY</b>	<b>32</b>
Operations	
Sales and marketing	
Quality of service, customer satisfaction, auditor and control activities	
Communication	
Human resources	
Information technology	
Assets management	
Property and persons protection	
International relations	
Philatelic and museum activities	
<b>CORPORATE STRATEGY</b>	<b>84</b>
<b>REPORT ON ASSETS AND CONTRACTS</b>	<b>88</b>
Report on the priority fixed assets as of 31 <sup>st</sup> December 2009	
Information on the transfer of assets subject to the prior consent of the General Assembly or the Supervisory Board as per special rules or articles	
List of rental contracts with prior consent granted by the Supervisory Board	
Information on remuneration and contracts on discharge of functions concluded with the Board of Director's members and the Supervisory Board's members	
<b>INDEPENDENT AUDITOR'S REPORT</b>	<b>106</b>
<b>NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS</b> for the year ending as of 31 <sup>st</sup> December 2009 (attachment on the CD)	

# Príhovor

## Chairman's statement

Rok 2009 poznačený celosvetovou finančnou krízou a ekonomickou recesiou nás donútil prehodnotiť nemálo našich činností a prijať aj tvrdšie opatrenia. Uzavreli sme ho však s vedomím, že Slovenská pošta si udržala svoju pozíciu na trhu, a tým ochránila aj pracovné miesta svojich zamestnancov. Aj napriek tomu, že rok 2009 bol pre nás náročný, urobili sme mnoho pozitívneho a máme za sebou nejednen úspech.

Jednoznačne úspešne sme začiatkom minulého roka uzavreli prechod na novú menu euro. Takisto zadarmo sme obhájili certifikáty kvality a environmentu a agentúra Moody's nám opäť potvrdila rating na najvyššej úrovni Aaa.sk.

Inštaláciou automatickej triediacej linky s rozšírenou technickou kapacitou a tiež balíkového triediča v Žiline bola ukončená ďalšia etapa najvýznamnejšieho modernizačného projektu Slovenskej pošty. Realizáciou uvedenej investície v súlade s požiadavkami prevádzky boli vytvorené podmienky na zefektívnenie technologického procesu prostredníctvom celoplošného triedenia zásielok na doručovacie rájony.

Aj v roku 2009 sme pokračovali v dôležitom projekte rekonštrukcie našich pobočiek a vynovili sme 31 pôšt. Mnohé zrekonštruované pošty už majú moderný otvorený dizajn bez sklených priehradiek, farebne zladený s exteriérovými prvkami. Hlavnou myšlienkou nášho nového dizajnu je zabezpečiť zákazníkom čo najvyšší komfort. Takisto sme zlepšili dostupnosť informácií o našich produktoch a službách pre zákazníkov prostredníctvom webovej stránky, ktorá prešla kompletným redizajnom. Okrem nového vizuálu priniesla stránka aj viacero technologických novinek, ktorých cieľom je zjednodušiť prístup k informáciám na stránke a uľahčiť komunikáciu s poštou.

Za obrovský minuloročný triumf považujem spustenie tisícej automatizovanej pošty. Je to úspech najmä preto, že pred tromi rokmi bolo automatizovaných len 360 pôšt. Náš zámer zautomatizovať všetky pošty by sme mali splniť do konca roka 2010. Realizáciou tohto projektu sa tak Slovenská pošta zaradí k technologicky najmodernejším poštám v Európe.

The year 2009 affected by the global financial crisis and the economic recession forced us to re-evaluate a number of our activities and adopt even tougher measures. However, we concluded the year aware that Slovenská pošta had managed to maintain its market position and thus protected jobs for its employees. Despite the fact that 2009 was a difficult year, we did a great deal of positive things and we can look back on a year of achievements.

The changeover to the euro, the new currency, finalised at the beginning of the last year was clearly a success. Equally, we succeeded in sustaining our Quality and Environment Certificates and Moody Agency's again confirmed our rating at the leading-edge level of Aaa.sk.

By installing an automatic sorting machine with extended technical capacity as well parcel sorting equipment in Žilina, we concluded another stage of the most significant modernisation project running in Slovenská pošta. By implementing the above-mentioned investment in accordance with operational requirements, we created the conditions for the streamlining of technological processes increasing efficiency through nationwide sorting of postal items to the respective delivery areas.

Also in 2009, we continued in the most important project of reconstructing our branches and managed to renovate 31 post offices. Many of these branches are proud to use a modern open-space design without glass counters, their colours harmonised with the exterior elements. The key purpose of our new branch design is to provide our customers with maximum comfort. Equally, we improved the availability of information about our products and services through our website, which underwent a full-scale redesign. Besides the new image, the website also introduced some technological novelties, whose objective is to simplify access to the information featured on the website and make communication with the post office easier.

I personally consider the launch of the one thousandth automated post office as another great achievement from last-year. It is a great success mainly because three years ago, there were only 360 automated post offices. Our goal is to achieve automation of all post

V oblasti poštovej filatelickej služby sa nám takisto darilo. Slovenská známka sa už po tretí raz ocitla na najvyššej priečke ako najkrajšia známka na svete – tentoraz to bola známka Bratislavský hrad.

Úspešní sme boli aj v oblasti medzinárodnej pošty. Po prvýkrát sme sa zúčastnili na udeľovaní celosvetových ocenení „World Mail Awards“, takzvaných poštových Oscarov, a hneď sme získali aj jednu nomináciu, a to v kategórii rast – za výborné výsledky projektu so zásielkovými firmami na ukrajinskom trhu. Slovenská pošta sa stala tretím najlepším doručovateľom medzinárodných listových zásielok za mesiac jún 2009. Výsledky vyplynuli z nezávislého hodnotenia Medzinárodnej spoločnosti pre poštu (International Post Corporation) poštových správ v Európe a v USA.

Celosvetová ekonomická kríza zasiahla všetky odvetvia, poštový sektor nevyímajúc. Takmer každý poštový podnik na svete musel realizovať viaceré opatrenia na zníženie nákladov. Mnohé z týchto opatrení boli razantné a vo veľkej miere ovplyvnili nielen platy, ale aj zamestnanosť. Takéto zásahy sa Slovenskej pošte, našťastie, nedotkli. A to je možno náš najväčší úspech za minulý rok, že sa nám podarilo udržať pracovné miesta a zaoberať sa bez hromadného prepúšťania.

Predpokladám, že aj rok 2010 bude sprevádzaný šetrením a zvýšeným konkurenčným bojom. Našou úlohou bude aj naďalej udržať čo najvyššiu zamestnanosť, ekonomickú sebestačnosť a aj napriek finančnej situácii dokázať zachovať a udržať univerzálnu poštovú službu.

Ing. Libor Chrást  
predseda Predstavenstva  
a generálny riaditeľ Slovenskej pošty, a. s.

offices and this should be achieved by the end of 2010. By implementing this project, Slovenská pošta will join the group of technologically most advanced and modern postal operators in Europe.

We also did a good job in the field of postal philatelic service. The Slovak postage stamp has, for the third time already, reached the top position as the most beautiful stamp in the world – this time it was the stamp titled Bratislavský hrad (Bratislava Castle).

We were also successful in the area of international post. For the first time, we participated in the granting of the World Mail Awards, the so called Postal Oscars, and we right away gained a nomination in the category of Growth - for excellent results from the project with mailing companies in the Ukrainian market. Slovenská pošta became the third best deliverer of international postal items for the month of June 2009. The results were based on independent evaluation by International Post Corporation of postal operators in Europe and the USA.

The global economic crisis has affected all industries, including the postal sector. Almost every postal business in the world had to adopt some cost-cutting measures. Many of these measures were tough, and to a large degree, they not only influenced wages but also employment. We are glad that these drastic measures did not have to be adopted by Slovenská pošta. This, perhaps is the greatest achievement, of the past year – the fact that we managed to protect our jobs and survive without massive firing.

I assume that 2010 will also be accompanied by cost-saving and increasing competition. Our job will be to maintain the highest possible employment, economic self-sufficiency and, despite the financial situation, manage to keep and maintain universal postal service.

Ing. Libor Chrást  
Chairman of the Board and Chief Executive Officer  
of Slovenská pošta, a. s.



# Profil a organizační štruktúra spoločnosti

## Corporate profile and organisational chart



Shipping label with barcode and text, including a tracking number and recipient information.

Shipping label with barcode and text, including a tracking number and recipient information.

Identifikácia Slovenskej pošty, a. s.

**Názov a sídlo spoločnosti:**

Slovenská pošta, a. s.

Partizánska cesta 9

975 99 Banská Bystrica

**Právna forma:** akciová spoločnosť od 1. októbra 2004

**Akciónár spoločnosti:** Slovenská republika, zastúpená Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií SR

**Vznik Slovenskej pošty:** 1. januára 1993

**IČO:** 36 631 124

**IČ DPH:** SK2021879959

Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Banskej Bystrici, oddiel Sa, vložka č. 803/S.

Od 1. marca 1996 má Slovenská pošta svoje sídlo v Banskej Bystrici. Transformácia Slovenskej pošty, š. p., na akciovú spoločnosť so 100-percentnou účasťou štátu 1. októbra 2004 umožnila pretvorenie pošty na ekonomicky samostatný a konkurencieschopný hospodársky subjekt. Slovenská pošta hospodári od svojho vzniku samostatne, t. j. nedostáva dotácie zo štátneho rozpočtu.

**Predmet činnosti**

1. poskytovanie univerzálnej poštovej služby v rozsahu vymedzenom poštovou licenciou na základe osobitného predpisu;
2. poskytovanie poštových služieb;
3. výkon poštovej prevádzky na území SR v rozsahu:
  - preprava a dodanie listových, balíkových a peňažných zásielok vrátane elektronickej pošty;
  - podanie, preprava a dodanie zásielok vrátane peňažných služieb v medzinárodnom styku;
4. zrýchlená a kuriérna doprava zásielok vrátane dokumentov, so zaručeným časom dodania vrátane medzinárodného styku;
5. výstavba, prevádzka a rozvoj jednotnej siete pošty na území Slovenskej republiky;
6. vydávanie odbornej literatúry, prevádzkových predpisov, pomôcok a tlačív, propagačných a informačných materiálov v oblasti svojej činnosti;

Corporate identification of Slovenská pošta, a. s.

**Name and registered office:**

Slovenská pošta, a. s.

Partizánska cesta 9

975 99 Banská Bystrica

**Legal form:** joint-stock company (as of 1 October 2004)

**Company shareholder:** The Slovak Republic, represented by the Ministry of Transport, Posts and Telecommunications of the Slovak Republic.

**Incorporation:** January 1<sup>st</sup> 1993

**Company registration number:** 36 631 124

**VAT identification number:** SK2021879959

The company is incorporated in the Commercial Register of the Banská Bystrica District Court, section Sa, insert no. 803/S.

Since March 1, 1996, Slovenská pošta, a. s., has had its headquarters in Banská Bystrica. The transformation of Slovenská pošta from a state-owned enterprise into a point-stock company fully controlled by the State on October 1, 2004 paved the way for the company to become an economically independent and competitive entity. Slovenská pošta, a. s., has been financially independent since it was established, i.e. it does not get any state grants.

**Subject of business**

1. Provision of universal postal service within the scope laid down in the Postal Licence pursuant to special legislation;
2. Provision of postal services;
3. Postal operations throughout the Slovak Republic within the following scope:
  - transport and delivery of letters, parcels and money orders, including electronic mail,
  - collection, transport and delivery of postal items, including payment services in international service;
4. Express and courier carrier of postal items, including documents, with a time-certain delivery, including international service;
5. The building, running and development of a uniform postal network throughout the Slovak Republic;
6. Publication of specialized literature, operational regulations, printed aids, forms, promotional and information materials relating to company business;



7. vydávanie poštových cenín;
8. archivácia poštových cenín a tlačív a s tým súvisiace práce vrátane výroby príležitostných poštových pečiatok;
9. agenda poštových pečiatok, zriaďovanie príležitostných priehradiek vrátane strojovej propagácie;
10. činnosť Poštového múzea.

### Vízia, hodnoty a ciele spoločnosti

**Vízia** – Slovenská pošta si chce udržať popredné miesto na trhu, byť flexibilnou, spoľahlivou a zákaznícky orientovanou spoločnosťou na liberalizovanom trhu poštových a logistických služieb.

**Hodnoty na dosiahnutie vízie** – orientácia na zákazníka, kvalita služby, lojalnosť, flexibilita, integrita, efektívne využívanie zdrojov, zamestnanecká orientácia, inovatívnosť.

### Ciele

- pripraviť spoločnosť na úplnú liberalizáciu poštového trhu,
- poskytovať univerzálnu poštovú službu na úrovni stanovenej v Poštovej licencií,
- zabezpečiť prechod na euro vo všetkých oblastiach spoločnosti,
- vytvoriť primerané motivačné prostredie, a tak prispievať k zvyšovaniu produktivity, efektívnosti a kvality vykonávanej práce,
- uplatňovať moderný, efektívny a sociálne zodpovedný štýl riadenia spoločnosti s cieľom zabezpečiť jej dlhodobý, udržateľný a konkurencieschopný rozvoj.

### Postavenie na trhu

Slovenský poštový trh, podobne ako v iných krajinách, podlieha vplyvu vnútorných a vonkajších faktorov pôsobiacich v rámci Európskej únie. Medzi najvýznamnejšie faktory roku 2009 možno zaradiť hospodársku krízu, ktorá stále ovplyvňuje aktivity väčšiny verejných poštových podnikov, zostrujúce sa konkurenčné prostredie, ako aj dôsledky tzv. skrytej liberalizácie poštových služieb, ku ktorej došlo po vydaní rozhodnutia Európskej komisie v októbri roka 2008.

Na slovenskom trhu v súčasnosti pôsobí 23 registrovaných poštových podnikov poskytujúcich poštové služby podľa zákona č. 507/2001 Z. z. o poštových službách. Čoraz viac

7. Issuance of postage stamps;
8. Archiving of postage stamps and forms and related work, including the production of commemorative postmarks;
9. Postmark agenda, establishment of temporary post offices, including franking machine advertisement;
10. Running the Postal Museum.

### Vision, mission and corporate objectives

**Vision** – Slovenská pošta intends to maintain its market-leading position and be a flexible, reliable and customer-oriented company operating in a liberalised market of postal and logistic services.

**Values to achieve the vision** – customer orientation, quality of service, loyalty, flexibility, integrity, effective use of resources, employee orientation, innovation.

### Objectives

- Preparing the company for full postal market liberalisation,
- Provision of universal postal service at the level set out in the Postal Licence,
- Facilitation of euro adoption in all spheres of the company,
- Creating an appropriate motivational working environment and thus contributing to increased labour productivity, effectiveness and quality of work performed,
- Applying modern, effective and socially-responsible company management with the goal of providing long-term, sustainable and competitive development.

### Market position

The Slovak postal market, similarly to other countries, is subject to a number of external and internal factors within the EU framework. The most significant of these factors in 2009 included the economic crisis, which continues to impact the activity of most public postal operators, followed by increasingly tougher competitive environment as well as the consequences of the “hidden liberalisation of postal services”, that took place after the European Commission published its decision in October 2008.

At the moment, there are 23 registered postal operators providing postal services that operate in the Slovak market under Act no. 507/2001 Coll. on postal services.

sa tu začínajú presadzovať zahraniční poštovní operátori prostredníctvom svojich zahraničných zastúpení, ako aj slovenské spoločnosti poskytujúce služby distribúcie poštových zásielok. Na základe údajov Štatistického úradu Slovenskej republiky o tržbách za vlastné výkony a za tovar, divízie Poštové služby a služby kuriérov, v roku 2009 bol podiel Slovenskej pošty na trhu približne 72 %.

### **Dôležité pojmy**

**Poštové služby** – zahŕňajú vyberanie, triedenie, prepravu a dodávanie poštových zásielok.

**Poštové zásielky** – sú listové zásielky (najmä korešpondencia, reklamné adresované zásielky a slepecké zásielky), balíky obsahujúce veci s komerčnou hodnotou alebo bez nej, periodické zásielky a poukazy poštového platobného styku (dodávanie peňazí výplatom v hotovosti alebo sprostredkovaním pripísania na bankový účet).

**Univerzálna poštová služba** – súbor poštových služieb, ktoré musí Slovenská pošta poskytovať trvalo za prijateľné ceny, za rovnakých podmienok a v určenej kvalite tak, aby boli dostupné všetkým obyvateľom na celom území Slovenskej republiky. Medzi univerzálne poštové služby patria: do 2 kg – listy 1. a 2. triedy, balíky do 15 kg v tuzemskom styku, balíky do 20 kg podané v cudzine iným poskytovateľom univerzálnej poštovej služby, reklamné adresované zásielky, korešpondencia určená do vlastných rúk, slepecké zásielky, služby s doporučenými a poistenými zásielkami a služby s nimi spojené napr. doručenia, do vlastných rúk, opakované doručenie, dobierka, krehké, neskladné, odpovedná služba. Ceny univerzálnej poštovej služby reguluje Poštový regulačný úrad.

**Poštový regulačný úrad** – rozpočtová organizácia, ktorá svojimi rozhodnutiami vykonáva reguláciu a dohľad nad poskytovaním poštových služieb na území Slovenskej republiky. Všeobecným povolením určuje všeobecné podmienky poskytovania poštových služieb na trhu a registruje poštové podniky. Sídli v Žiline.

Foreign postal operators are gaining increasing ground through their branches and so do Slovak companies providing distribution services of postal items. Based on data from the Statistical Office of the Slovak Republic on turnover for own performance and products, in the division Postal services and courier services, in 2009 the market share of Slovenská pošta was approximately 72 %.

### **Important definitions**

**Postal services** – include collection, sorting, transport and delivery of postal items.

**Postal items** – are letters (mainly correspondence, direct mail and literature for blind), parcels containing items of commercial value or without such value, periodical postal items and postal payment orders (delivery of money by cash payment or through mediating allocation of putting the amount to the respective bank account).

**Universal postal service** – a set of postal services which Slovenská pošta must consistently provide at an affordable price under the same conditions and at a designated quality, in a manner which is available to all citizens throughout the Slovak Republic. Universal postal services include the following: up to the weight of 2 kg – 1st and 2nd class letters, domestic parcels up to 15 kg, parcels up to 20 kg sent from abroad by another universal postal services provider, direct mail, personally addressed correspondence, parcels for the visually impaired, services, services with registered and insured postal items, as well as related services, e.g. advice of delivery, delivery in person, COD, reply service, fragile items, repeated delivery by request of sender. The prices of universal postal service are regulated by the Postal Regulatory Office.

**Postal Regulatory Office** – a budget organisation, which regulates and supervises postal services throughout the Slovak Republic. By means of General Authorisation, it determines general conditions of providing postal services in the market. It is headquartered in Žilina.

**Poštová licencia** – rozhodnutie, ktoré vydáva Poštový regulačný úrad poštovému podniku na poskytovanie univerzálnej poštovej služby. Slovenská pošta získala poštovú licenciu do 31. decembra 2013.

**Poštová výhrada** – poštové služby, ktoré môže poskytovať len Slovenská pošta. Je to čiastočné zvýhodnenie za povinnosť poskytovať univerzálnu službu. V súčasnosti sú obsahom poštovej výhrady listy a reklamné adresované zásielky do 50 g a listy do vlastných rúk účastníkom súdnych konaní a konaní pred správnyimi orgánmi. Konkurencia môže poskytovať tieto služby, iba ak je ich cena minimálne 2,5-násobne vyššia ako cena listu 1. triedy do 50 g Slovenskej pošty, ak sú sprievodným dokladom vecí, alebo ak sú podané v zahraničí. Pojem poštová výhrada sa často zamieňa s pojmom poštový monopol.

**Požiadavky na kvalitu univerzálnej poštovej služby** – sú prílohou poštovej licencie a obsahujú základné zásady a charakteristiky kvality, ktoré musí spĺňať univerzálna poštová služba – miestna a časová dostupnosť služieb, rýchlosť doručenia zásielok, informovanosť o službách, bezpečnosť zásielok, spokojnosť zákazníkov a vybavovanie reklamácií. Kvalita sa pravidelne meria a musia sa dodržiavať stanovené normy. Dohľad nad požiadavkami vykonáva Poštový regulačný úrad.

**Postal Licence** – a decision issued by the Postal Regulatory Office to a postal operator to provide universal postal service. Slovenská pošta has been granted the Postal License until 31 December 2013.

**Reserved postal services** – postal services which may be provided only by Slovenská pošta. It is intended as a partial advantage in return for the obligation to provide universal service. Reserved postal services currently include: letters and direct mail up to 50 g and letters with delivery in person to parties for judicial and administrative proceedings. Competitors may provide these services only if their prices are at least two and a half times higher than the price of 1st class letter up to 50 g provided by Slovenská pošta or if they are an accompanying document or articles, or if they are posted abroad and distributed in the Slovak Republic by the same postal operator. The concept of reserved postal services is often confused with the concept of postal monopoly.

**Requirements for quality of universal postal service** – an Annex to the Postal License, containing the basic principles and characteristics of the quality to be met by the universal postal service performance – where and when the services are available, the speed of delivery, information about services, security of items, customer satisfaction and handling complaints. Quality must be regularly measured and adhere to the set standards. The Postal Regulatory Office is a responsible supervisory body in this field.

**Predstavenstvo**  
Board of Directors



Ing. Libor Chrást, predseda  
Chairman



Ing. Ján Ptačin, podpredseda  
Deputy Chairman



prof. RNDr. Ing. Karol Achimský, CSc., člen  
Member



Ing. Miroslav Podhora, člen  
Member



Ing. Robert Sedlák, člen  
Member

#### **Dozorná rada**

**JUDr. Juraj Hatvany**, predseda  
**Žofia Lehotská**  
**Bc. Andrej Maas**  
**Ing. Jozef Tomaník**  
**Ing. Libuša Baranová**  
**JUDr. Marta Kužnárová**

#### **Vrcholové vedenie**

Generálny riaditeľ **Ing. Libor Chrást**

Riaditeľ úseku generálneho riaditeľa **Ing. Vladimír Husárček** do 31. mája 2009,  
**Ing. Michal Lieskovský** od 1. júna 2009

Riaditeľ úseku obchodu a marketingu **Peter Ďurana** do 30. apríla 2009, **Ing. Peter Kosťov** poverený od 1. mája 2009 do 31. mája 2009, **Ing. Juraj Kvetko, PhD.** od 1. júna 2009

Riaditeľ úseku informačných technológií **Ing. Miroslav Podhora**

Riaditeľ úseku prevádzky **prof. RNDr. Ing. Karol Achimský, CSc.**

Riaditeľka úseku ľudských zdrojov **Mgr. Kamila Jandzík**

Riaditeľ úseku financií a správy majetku **Ing. Michal Lieskovský** do 31. mája 2009,  
**Ing. Vladimír Husárček** od 1. júna 2009

Riaditeľ sekcie poštových technológií a ORP **Ing. Martin Šutek**

Riaditeľ sekcie medzinárodnej pošty **Ing. Ján Bojnanský**

Riaditeľ sekcie logistiky **Ing. Alexander Oravec**

Riaditeľ sekcie správy majetku **Ing. Peter Marciš**

Riaditeľ sekcie financií **Ing. Jiří Vacek**

Riaditeľ sekcie ochrany majetku a osôb **JUDr. Pavel Sedlák**

Riaditeľ sekcie predaja firemným zákazníkom **Ing. Peter Kosťov** do 31. júla 2009,  
**RNDr. Jaroslav Mačuda** poverený od 1. septembra 2009 do 30. septembra 2009,  
**Ing. Miroslav Beňo** od 1. októbra 2009

#### **Supervisory Board**

**JUDr. Juraj Hatvany**, Chairman  
**Žofia Lehotská**  
**Bc. Andrej Maas**  
**Ing. Jozef Tomaník**  
**Ing. Libuša Baranová**  
**JUDr. Marta Kužnárová**

#### **Top management**

Chief Executive Officer **Ing. Libor Chrást**

Director, Chief Executive Officer's Division **Ing. Vladimír Husárček** until May 31 2009,  
**Ing. Michal Lieskovský** as of June 1 2009

Director, Sales and Marketing **Peter Ďurana** until April 30 2009, **Ing. Peter Kosťov**  
acting manager from May 1 2009 to May 31 2009, **Ing. Juraj Kvetko, PhD.**  
as of June 1 2009

Director, Information Technology **Ing. Miroslav Podhora**

Director, Operations **prof. RNDr. Ing. Karol Achimský, CSc.**

Director, Human Resources **Mgr. Kamila Jandzík**

Director, Finance and Assets Management **Ing. Michal Lieskovský** until May 31 2009,  
**Ing. Vladimír Husárček** as of June 1 2009

Director, Postal Technology and RDP Section **Ing. Martin Šutek**

Director, International Post Section **Ing. Ján Bojnanský**

Director, Logistics Section **Ing. Alexander Oravec**

Director, Assets Management Section **Ing. Peter Marciš**

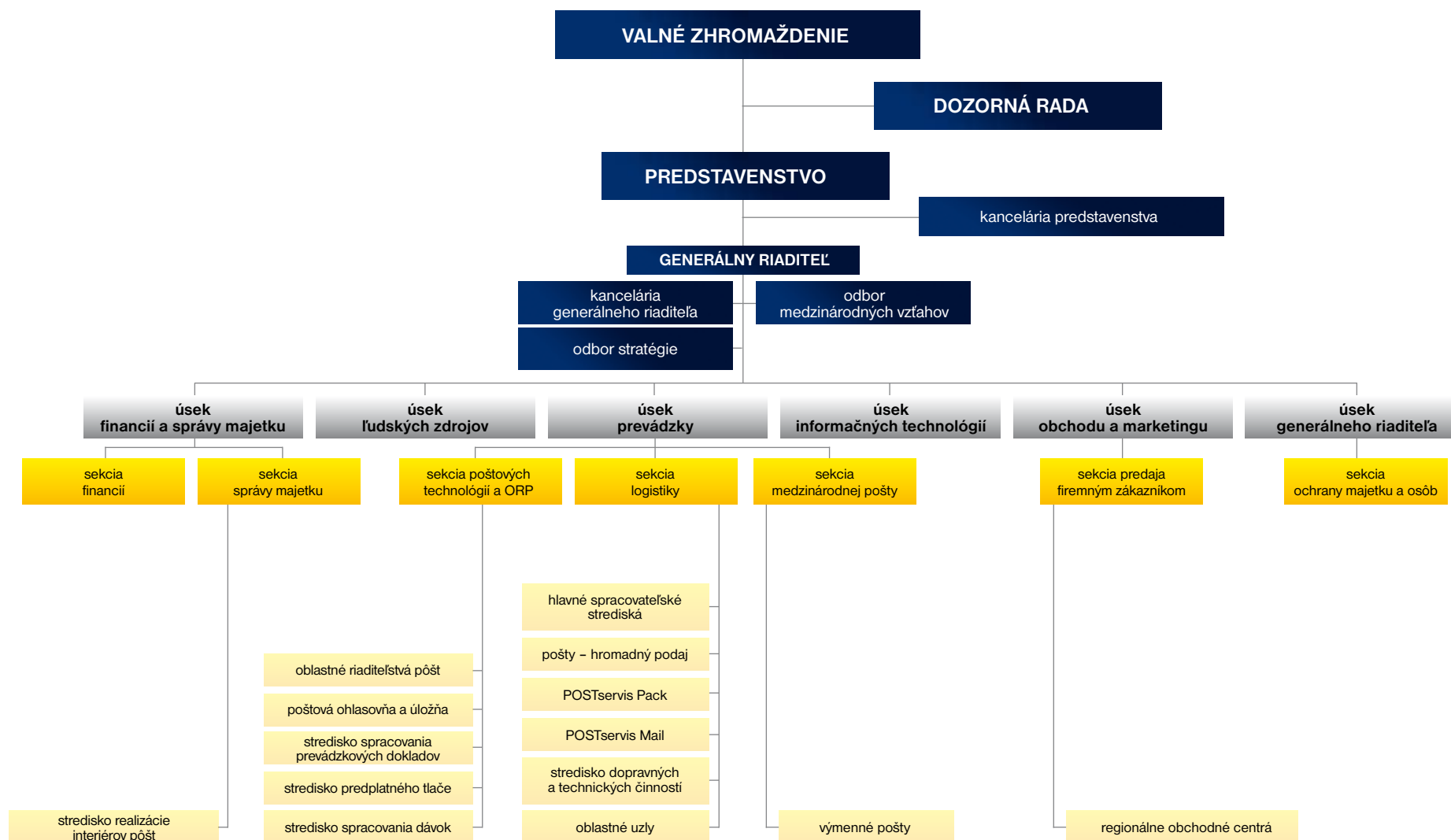
Director, Finance Section **Ing. Jiří Vacek**

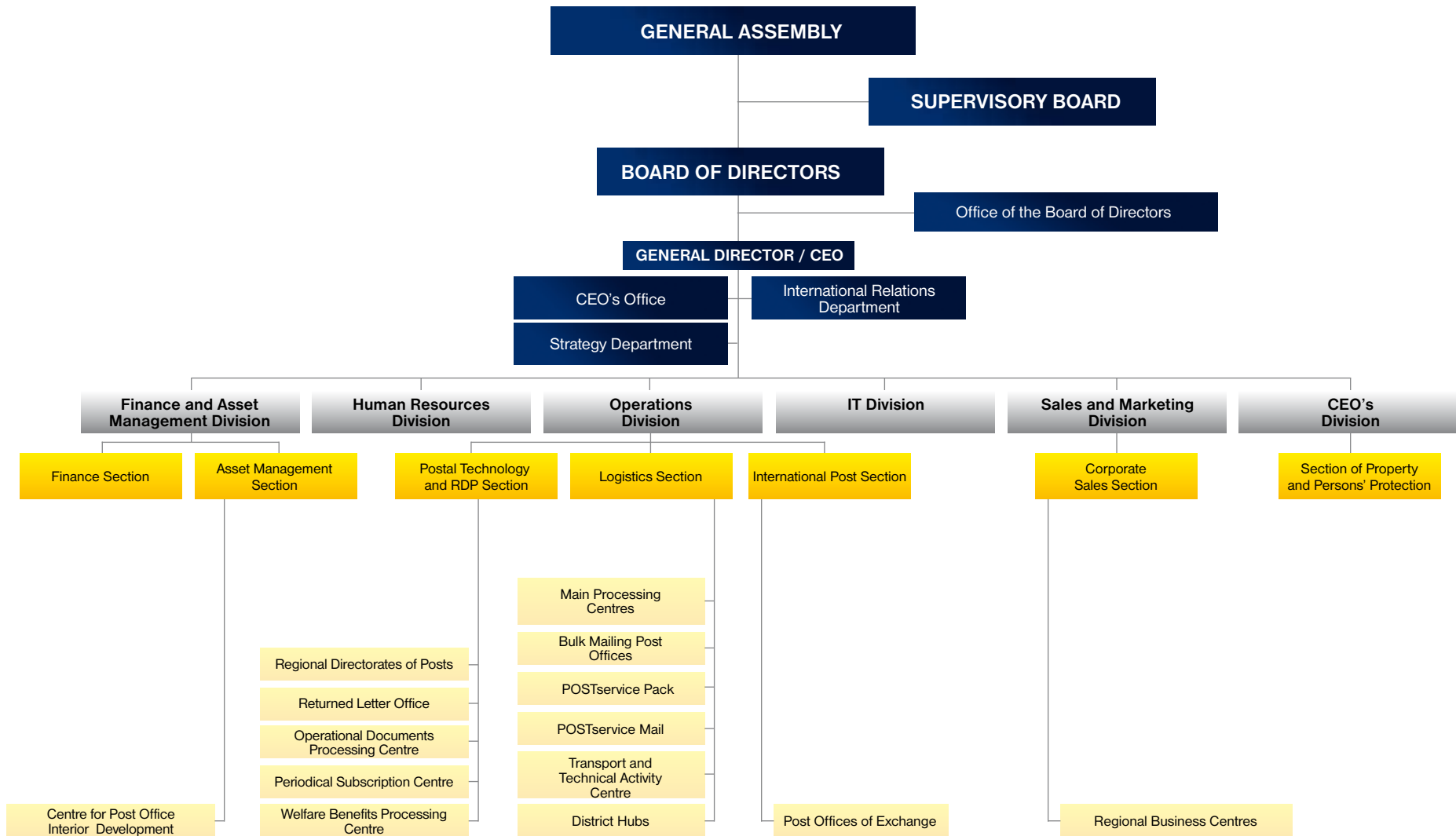
Director, Section of Property and Persons Protection **JUDr. Pavel Sedlák**

Director, Corporate Sales Section **Ing. Peter Kosťov** until July 31 2009,  
**RNDr. Jaroslav Mačuda** acting manager from September 1 to September 30 2009,  
**Ing. Miroslav Beňo** as of October 1 2009

# Organizačná štruktúra spoločnosti k 31.12. 2009

Organisational chart of the company as of 31st December 2009





# Vývoj hospodárenia

## Economic development





Na hospodárenie spoločnosti v roku 2009 malo významný vplyv celkové makroekonomické prostredie ovplyvnené globálnou finančnou krízou a nepriaznivá situácia na trhu poštových služieb po ich de facto predčasnej liberalizácii.

Za hlavné negatívne faktory možno označiť zmenu správania zákazníkov v dôsledku úsporných opatrení vyvolaných poklesom priemyselnej a stavebnej výroby a služieb, ako aj rastom nezamestnanosti, ktorá dosiahla za rok 2009 výšku 12,1 %. Situáciu pomohla stabilizovať pomerne nízka ročná priemerná inflácia, meraná indexom spotrebiteľských cien, vo výške 1,6 %. Súčasne sa však začal prejavovať rast platobnej neschopnosti v dôsledku poklesu dosahovaných výkonov firiem, ktoré potom strácajú schopnosť plne hradiť svoje záväzky. Na hospodárenie mali vplyv aj jednorazové náklady spojené so zavedením eura a s duálnym obehom na začiatku roka, na druhej strane prijatie eura umožnilo v priebehu roka výrazne znížiť kurzové rozdiely. Základná úroková sadzba Európskej centrálnej banky poklesla v priebehu roka 2009 štyrikrát z pôvodnej úrovne 2,5 % na úroveň 1,0 %, čo znižovalo úrokové náklady z poskytnutého úverového financovania.

Vzhľadom na očakávané vplyvy finančnej krízy, bolo hlavnou prioritou Slovenskej pošty generovanie vyrovnaného výsledku hospodárenia. Napriek náročným externým podmienkam sa v sledovanom období vďaka úsiliu zamestnancov a vedenia spoločnosti podarilo očakávania definované plánom nielen dosiahnuť, ale aj prekonať, keď Slovenská pošta vykázala za rok 2009 zisk pred zdanením v objeme 2 537 tisíc eur a po zdanení 132 tisíc eur.

The overall macroeconomic environment affected by the global financial crisis, as well as the unfavourable situation in the postal services market after their de facto premature liberalisation together had a significant impact on company economic development in 2009.

The main negative factors are change in consumer behaviour resulting from a number of saving measures caused by a downturn in industrial production, construction activities, manufacturing and services in combination with increasing unemployment, which reached the level of 12.1% in 2009. A relatively low inflation rate (1.6%) measured by the index of consumer prices helped to stabilise the uneasy situation. At the same time, there was a growth of general insolvency resulting from decreased business performance that, in turn were losing their ability to fully settle all of their liabilities. The economy was also affected by one-off costs related to the euro adoption and a dual-currency circulation at the beginning of the year. On the other hand, the euro adoption enabled a significant decrease in the exchange rate difference during the year. The base interest rate of the European Central Bank fell four times in 2009 from the original level of 2.5% to 1.0%, which led to falling interest rate costs of financing.

With respect to the expected impact of the financial crisis, the main priority of Slovenská pošta was to break-even in terms of profit. Despite demanding external conditions in the period under review, thanks to the efforts of its employees and management, Slovenská pošta not only achieved the planned result but even exceeded it, as it reported a pre-tax profit of 2 537 thousand and post-tax profit of 132 thousand.

Na druhej strane bol rok 2009 nepriaznivý vo vývoji výnosov, ktorých plnenie bolo o 3,27 % nižšie, ako predpokladal plán. V porovnaní s rokom 2008 poklesli výnosy o 16 087 tisíc eur, teda o 4,94 %. Pokles výnosov v priebehu roka spomalila úprava taríf regulovaných služieb od 1. júla 2009, ktorá prispela k splneniu plánu výnosov vo vnútroštátnych a v medzinárodných službách. Naopak najväčšie zníženie oproti plánu bolo zaznamenané vo finančných službách pošty, a to najmä v poštovom platobnom styku o 12,02 %. Nižšia tvorba výnosov bola kompenzovaná úspornými opatreniami v oblasti nákladov. Čerpanie prevádzkových nákladov bolo oproti plánu nižšie o 3,76 %. Medziročný pokles externých nákladov predstavuje 14 085 tisíc eur, teda 4,39 %, k čomu prispela aj realizácia organizačných zmien vedúca k poklesu priemerného prepočítaného počtu zamestnancov o 227.

Napriek zložitým podmienkam bolo v roku 2009 zabezpečené financovanie investícií v požadovanom rozsahu, keď sa realizovali investície v objeme 51 927 tisíc eur z vlastných zdrojov (zisk, odpisy) a čiastočne z čerpaného investičného úveru. Všetky povinnosti zo splátok istiny a úrokov z prijatých úverov a z lízingov boli v priebehu roka splatené v termínoch ich splatnosti.

Stabilný ekonomický vývoj spoločnosti v poslednom období bol v roku 2009 potvrdený opätovným udelením ratingu medzinárodnou ratingovou agentúrou Moody's Central Europe na najvyššej možnej úrovni Aaa.sk.

On the other hand, 2009 was an unfavourable year in terms of revenue development, as this fell by 3.27% in comparison with the planned budget. When compared to 2008, revenues fell by 16 087 thousand, or 4.94%. Decline in revenues during the years was slowed down by adjustments in the regulated services tariffs as of July 1 2009, which contributed to fulfilling the budgeted plan of revenues in domestic as well as international services. Conversely, the most significant decrease against the budgeted plan was registered in financial postal services especially in postal payment services: by 12.02%. The lower generation of revenues was compensated by various cost-saving measures. Drawing of operating costs declined by 3.76 % in comparison to the budget. Year-on-year decrease of external costs represents € 14 085 thousand, i.e. 4.39%, which is also a consequence of realising organisational changes leading to a decrease in the average FTE by 227 employees.

Despite the complicated conditions, financing of investments in 2009 was provided to the required extent, when investments reached a volume of € 51 927 thousand, partially from own resources (profit, depreciation) and partially from drawing of investment credit. All liabilities from repayment of the principal and interest and all leasing policies were properly repaid during the year within their respective due dates.

The recent stable economic development of the company was confirmed by repeated confirmation from the international credit risk rating agency Moody's Central Europe in 2009, at the highest level of Aaa.sk.

## Vývoj nákladov a výnosov podľa jednotlivých druhov

Costs and revenues development by type

### Vývoj nákladov podľa jednotlivých druhov v rokoch 2007 – 2009

Costs development by type in 2007 – 2009

v tis. € / In thousands of €	rok / year 2007	rok / year 2008	rok / year 2009
Spotrebovaný materiál a energie / Materials and energy expenditures	20 971	22 285	19 668
Spotrebované služby / Services	50 879	60 445	65 358
Náklady na predaný tovar / Sales expenditures	9 627	17 833	10 711
Osobné náklady / Personal expenditures	157 827	169 213	160 061
Odpisy dlhodobého majetku / Amortisation	27 551	29 388	30 907
Tvorba rezerv / Creation of provisions	3 765	- 86	511
Ostatné prevádzkové náklady / Other operating expenditures	14 683	15 601	14 490
Finančné náklady / Financial expenditures	5 349	6 283	5 171
Spolu / Total	290 652	320 962	306 877

### Vývoj výnosov podľa jednotlivých druhov v rokoch 2007 – 2009

Revenue development by type in 2007 – 2009

v tis. € / In thousands of €	rok / year 2007	rok / year 2008	rok / year 2009
Výnosy z hlavnej činnosti / Revenues from main activities	271 171	282 193	279 958
Výnosy z predaja služieb / Revenues from sale of services	7 029	8 795	9 275
Tržby z predaja tovaru / Revenues from sale of goods	13 570	21 881	14 414
Ostatné výnosy / Other revenues	5 035	7 867	5 050
Finančné výnosy / Financial revenues	4 202	4 765	717
Spolu / Total	301 007	325 501	309 414

## Výsledok hospodárenia

Economic results

### Vývoj výsledku hospodárenia Slovenskej pošty v rokoch 2007 – 2009

Economic result reported by Slovenská pošta in 2007 – 2009

v tis. € / In thousands of €

	rok / year 2007	rok / year 2008	rok / year 2009
Výsledok hospodárenia pred zdanením / Pre-tax profit	10 355	4 539	2 537
Výsledok hospodárenia po zdanení / After-tax profit	7 041	2 592	132

## Návrh na rozdelenie výsledku hospodárenia

Proposal for the distribution of the profit

### Návrh na rozdelenie výsledku hospodárenia za rok 2009

Proposal for the distribution of the 2009 profit

v tis. € / In thousands of €

	rok / year 2009
Prídel do rezervného fondu / Allocation to the Reserve Fund	7
Dividendy / Dividends	-
Prídel do fondu na financovanie rozvojových potrieb spoločnosti / Allocation to the Fund for Financing Corporate Development Needs	125

### Technicko-investičný rozvoj

V oblasti technicko-investičného rozvoja Slovenská pošta pokračovala v roku 2009 v investovaní do jednoduchaj a rozšírenej reprodukcie s dôrazom na súlad strategického rozvoja a krytia potrieb na nevyhnutné zhodnocovanie stavieb, na inováciu a obnovu technologických zariadení.

Finančné zabezpečenie tvorili vlastné zdroje (odpisy z hmotného a nehmotného investičného majetku), ako aj cudzie zdroje (nový úver z VÚB, a. s.). Ďalším použiteľným zdrojom bol zisk z hospodárskeho výsledku z roku 2008 a z odpredaja nepotrebného majetku.

Plnenie investícií pre rok 2009 dosiahlo výšku 51 927 tisíc eur, z toho jednoduchá reprodukcia 23 366 tisíc eur, rozšírená reprodukcia a kúpa zbierkových predmetov 28 561 tisíc eur.

### Jednoduchá reprodukcia

#### Stavby

Investičné prostriedky sa použili na rekonštrukcie pôšt v prenajatých a vo vlastných objektoch. Celkovo bolo zrekonštruovaných 31 pôšt a zriadených 5 nových pôšt. V obchodných centrách boli stavebne pripravené nové prevádzkové priestory pre 7 pôšt. Začalo sa s novostavbami pôšt Tvrdošín 1 a Kysucké Nové Mesto 1. Veľká pozornosť sa venovala prioritnému investičnému majetku – zrekonštruované boli pošty Martin 1, Rožňava 1 a Veľký Krτίš 1. Zrealizovaný bol redizajn exteriérového značenia na 173 poštách. Uskutočnil sa pilotný projekt na Pošte Bratislava 411 – vytvorenie obchodno-prevádzkových priestorov Slovenskej pošty a Poštovej banky s ponukou komplexných služieb a otvoreným predajom tovarov.

Realizovali sa akcie – ekologické stavby, rekonštrukcie zamerané na zlepšenie technického stavu objektov, na znižovanie energetickej náročnosti budov a zabezpečenie stavebnej pripravenosti rozvojových projektov. Vykonal sa stavebné úpravy na spustenie pilotného projektu doručovacích centier a stavebné úpravy na inštaláciu nového balikového triediča v HSS Žilina.

Pokračovalo sa v ekologických investičných akciách na odstraňovanie potenciálnych nebezpečenstiev znečisťovania ovzdušia, podzemných a povrchových vôd.

### Technological and investment development

In 2009, in the field of technological and investment development, Slovenská pošta continued in investing into simple and extended reproduction with the emphasis put on harmony between strategic development and the coverage of needs to the inevitable valorisation of buildings, innovation and renewal of technological equipment.

Financial provision was made from own resources (depreciation of tangible and intangible assets), as well as from external sources (the drawing of new credit from VÚB, a. s.). Other viable sources for investments were profit from economic results in 2007 as well as sales of assets and useless property.

Investment performance for the year 2009 amounted to € 51,927 thousand, out of which simple reproduction accounted for € 23,366 thousand and the extended reproduction and purchase of collection articles accounted for € 28,561.

### Simple reproduction

#### Buildings

Investment resources were used to reconstruct and renovate post offices in rented premises as well as in own objects. Overall, 31 post offices were reconstructed and 5 brand new post office branches were established. In shopping centres, spaces for the operation of 7 post office branches were prepared. New construction was started for post offices at Tvrdošín 1 and Kysucké Nové Mesto 1. A great deal of attention was paid to priority fixed assets – the Martin 1, Rožňava 1 and Veľký Krτίš 1 Post Offices were reconstructed. Also, redesign of exterior marking was carried out at 173 post offices. A pilot project was conducted at the Bratislava 411 post office – the creation of a joint commercial and operational branch of Slovenská pošta and Poštová banka providing a complex offer of products and services.

Various other activities were realised – ecological constructions, renovations focussing on improving the technical condition of objects, improvement of buildings' energy efficiency and provision of the set-up and preparation phase of development projects. Construction works were carried out enabling the launch of the pilot project of delivery centres and further modifications to install new parcel sorting equipment in the Main Sorting Centre in Žilina.

Ecological investment projects were continued to eliminate the potential threats of air pollution, and pollution of underground and surface water.

Investičné prostriedky sa vynaložili na majetkovo-právne vysporiadanie nehnuteľností a kúpu pozemkov.

### **Výpočtová technika**

Investičné prostriedky na výpočtovú techniku za rok 2009 sa čerpali na obnovu a na doplnenie zariadení. Z plánovaného objemu boli obstarané najmä pracovné stanice a notebooky s príslušenstvom, periférne zariadenia, snímače čiarového kódu, servery, operačné SW pre servery potrebné na rozvojové aktivity.

### **Bezpečnostné zariadenia a archívne technológie**

Čerpané investičné prostriedky sa zamerali na:

- vybavenie novootevorených a rekonštruovaných pôšt trezorovou technikou,
- vybavenie nových, rekonštruovaných pôšt a pôšt po mimoriadnych udalostiach, ako aj ostatných objektov, z ktorých sme hlavnú pozornosť venovali zabezpečeniu priestorov POSTservis Pack a POSTservis Mail technickými zariadeniami, to znamená poplachovým a kamerovým systémom,
- rozšírenie Multifunkčného dohľadového centra pripojením 571 objektov,
- rozšírenie systému kontroly vstupu prepojením s dochádzkovým systémom a vybavenie dvoch pracovísk zariadeniami na vystavovanie preukazov.

V súlade s plnením úloh stratégie poštovej bezpečnosti v oblasti ochrany majetku, osôb a zverených hodnôt, ako aj na základe výsledkov analýz trestnej činnosti bude Slovenská pošta aj v ďalšom období pokračovať v zabezpečovaní svojich objektov bezpečnostnými mechanizmami.

### **Mechanizácia a DDHM**

Investičné prostriedky sa čerpali najmä na obstaranie zariadení, ktorými sa:

- zlepšujú pracovné podmienky zamestnancom pôšt (frankovacie a pečiatkovacie stroje, overovače bankoviek, váhy, manipulačná technika, bicykle, tašky a schránky pre doručovateľov),
- skvalitňujú služby verejnosti (merchandesignové prvky na pošty – vitríny a predajné pulty, schránky, informačný systém), tiež bol realizovaný nový prvok – vyvolávací systém Q-Matic.

Investment resources were spent on settling of issues related to property ownership and the purchase of land.

### **Computing technology**

Investment resources spent on computing equipment in 2009 were drawn to renovate and replace IT equipment. Out of the planned volume, especially new computer workstations and notebooks with accessories were procured, followed by periphery equipment, bar code readers, servers, operating SW for servers necessary for the support of development activities.

### **Safety equipment and archiving technology**

The investment resources were spent mainly on the following:

- Equipping the newly opened and renovated post offices with safes and safe technology,
- Equipping the newly opened and renovated post offices and post offices after extraordinary events as well as other objects (most attention was paid to securing the POSTservis Pack and POSTservis Mail premises) with technical equipment, i.e. closed circuit TV camera systems and alarm systems
- Extension of the Multi-purpose Supervisory Centre by connecting 571 objects to the system,
- Extension of the entrance control system by connecting it to the employee attendance system and equipping two workplaces with equipment for issuing personal IDs.

In accordance with fulfilling the objectives of postal security strategy in the sphere of protection of property and persons and the entrusted assets, as well as based on the results of analyses of criminal activity, Slovenská pošta will further continue in providing its objects with security systems.

### **Mechanisation and low-value long-term tangible assets**

Investment resources were spent mainly to procure equipment that served to:

- Improve the working conditions of postal employees (franking and stamping machines, banknote verifiers, scales, manipulation technology, bicycles, bags and boxes for postmen and postwomen),

Pokračovaním modernizácie telekomunikačného prostredia je digitalizácia telekomunikačnej siete, a to nasadením nového privátneho podnikového komunikačného systému vo vybraných lokalitách s cieľom skvalitniť internú a externú komunikáciu, optimalizovať náklady na energetickú náročnosť prevádzky, zefektívniť a optimalizovať telekomunikačné služby.

V záujme zachovania kvality poskytovaných služieb sa pravidelne hodnotia dodávatelia tovarov, prác a služieb, ktoré majú priamy vplyv na kvalitu služieb poskytovaných Slovenskou poštou.

### Dopravné prostriedky

V roku 2009 sa pokračovalo v rozvoji vozového parku kúpou 98 motorových vozidiel obstaraných z investičných prostriedkov. Odpredalo sa 82 kusov a fyzicky zlikvidovalo 16 kusov. K 31. decembru 2009 disponovala Slovenská pošta 1 663 motorovými vozidlami a 158 motocyklami. V roku 2009 sa zrealizovali aj nákup a montáž 1 625 kusov monitorovacích zariadení do motorových vozidiel.

### Rozšírená reprodukcia

Investičný plán na rok 2009 sa opiera o Koncepciu rozvoja Slovenskej pošty, a. s., na roky 2008 – 2011, ktorú schválil jediný akcionár dňa 23. januára 2008. Investičný plán bol rozdelený na dve základné časti, na jednoduchú a na rozšírenú reprodukciu.

Rozšírenú reprodukciu tvorili tri hlavné oblasti:

- rozvoj informačných technológií a komunikačnej infraštruktúry v oblasti podpory produktov a služieb,
- rozvoj informačných technológií v oblasti podpory Service units,
- strategické priority v oblasti modernizácie prevádzkových postupov, optimalizácie siete a rozvoj „core biznisu“.

- Increase the quality of services provided to the public (merchandising elements at post offices – displays and sale counters, boxes, information system), also, a new element was applied – the Q-Matic queuing system.

The modernisation of telecommunication environment continues in the digitalisation of the telecom network, especially the launching of a new private corporate communication system in selected locations with the objective of increasing the quality of internal as well as external communication, cost-optimisation of operating energy expenditures, streamlining and optimisation of the telecommunication services.

With the purpose of maintaining the quality of the provided services, suppliers of goods and services with direct impact on the quality of services provided by Slovenská pošta are regularly evaluated.

### Means of transportation

In 2009, the development of the company car fleet continued with the purchase of 98 vehicles procured from investment resources. 82 vehicles were sold and 16 vehicles were physically liquidated. As of December 31 2009, Slovenská pošta operated 1663 vehicles and 158 motorcycles. In 2009, purchase and installation of 1 625 pieces of monitoring equipment for vehicles were carried out.

### Extended reproduction

The Investment plan for 2009 was based on the document titled Conception of Development of Slovenská pošta, a. s., for 2008 – 2011, which was approved by the sole shareholder on January 23, 2008. The Investment plan was divided into two essential parts – simple and extended reproduction.

Extended reproduction comprises three main sections:

- Development of information technology and communication infrastructure in the field of products and services support,
- Development of information technology in the area of Service units support,
- Strategic priorities in the sphere of modernisation of operating procedures, network optimisation, and core business development.



Rok 2009 bol špecifický aj v polročnom prehodnocovaní investičného plánu vzhľadom na vplyv svetovej hospodárskej krízy. V súvislosti s vyššie spomenutým bolo viacero rozvojových aktivít presunutých na obdobie budúcich rokov, prípadne bol ich rozsah zúžený. Pri prehodnocovaní sa zvažovali prioritné investície a kľúčové projekty, ktoré boli nasmerované najmä na oblasť zefektívňovania podnikania, kvality služieb, ale predovšetkým na rozvoj „core biznisu“, modernizáciu prevádzkových postupov a optimalizáciu procesov.

V časti Rozvoj informačných technológií a komunikačnej infraštruktúry v oblasti podpory produktov a služieb boli prioritnými projektmi DONet – projekt zameraný na centralizáciu systému spracovania dôchodkov, Budovanie infraštruktúry pre e-Služby – projekt súvisiaci s elektronickými službami, ktoré hrajú dôležitú úlohu v budúcnosti Slovenskej pošty, projekt e-SIPO – s cieľom zlepšiť súčasný produkt SIPO a ďalšie investičné aktivity zamerané na rozvoj informačných systémov.

V časti Rozvoj informačných technológií v oblasti podpory Servis units sa Slovenská pošta zamerala na projekty Komunikačná infraštruktúra – investičná aktivita sa zaoberá rozšírením dátových rozvodov a konektivity s informačným systémom. Do tejto skupiny patria ďalšie investičné aktivity, ktoré zväčša riešia nutné aktualizácie jednotlivých systémov.

V časti Strategické priority v oblasti modernizácie prevádzkových postupov, optimalizácie siete a rozvoja „core biznisu“ patrili medzi kľúčové aktivity projekt APONet – Automatizácia poštových operácií – s cieľom centralizácie a modernizácie poštových operácií, ATL – Automatické triediace linky a iné.

Hlavným cieľom investičných aktivít a projektov bolo v roku 2009 udržať konkurencieschopnosť Slovenskej pošty na poštovom trhu (spokojnosť zákazníkov, zlepšenie kvality a flexibility služieb), a optimalizovať procesy v oblasti poštových technológií (úspora nákladov).

2009 was also a unique year due to half-year re-assessment of the investment plan with respect to the impact of the global economic crisis. In relation to the above-mentioned, a number of development activities were postponed for future period or their extent was narrowed. When re-assessing, priority, investments and key projects were given preferential treatment, directed mainly at increasing business efficiency, quality of services and, above all, to the development of core business activities, modernisation of operating processes and overall processes optimisation.

In the section of Development of information technology and communication infrastructure as well as product and services support, priority projects included DONet (a project aimed at centralisation of the system used for the processing of old-age pensions), Building of e-services infrastructure (a project related to electronic services, which will play a key role in the future of Slovenská pošta, the e-SIPO project (Joint Collection of Public Utility Payments) and other investment activities aimed at the development of information systems.

In the section of Development of information technology, in the sphere of Service units support, Slovenská pošta focussed on projects such as Communication infrastructure (an investment activity dealing with the extension of data distributors and IT system connectivity). This area also includes other investment activities which were mostly concerned with necessary updates to the respective systems.

In the section of Strategic priorities in the sphere of modernisation of operating procedures, network optimisation, and core business development, they key activities included the APONet project (Automation of Postal Operations) aimed at centralising and modernisation of postal operations, ATL – Automatic Sorting Lines etc.

The key objective of investment activities and projects in 2009 was to maintain the competitiveness of Slovenská pošta in the postal market (customer satisfaction, improved quality and flexibility of services), and optimisation of processes in the area of postal technology (cost-saving).

# Plnenie investičného plánu

## Investment Plan Pursuance

### Plnenie investičného plánu za rok 2009 (v tis. € s DPH)

Investment Plan Pursuance for 2009 (in thousands of € including VAT)

Ukazovateľ / Indicator	Číslo riadka / Line No.	Plnenie / Pursuance
<b>Investičné práce a dodávky celkom / Investment works and supplies in total</b>	<b>1</b>	<b>51 927</b>
<b>IPD na stavebné investície celkom / WS for construction investments total</b>	<b>2</b>	<b>13 823</b>
Z riadka 2: / Of line 2:		
- stavby / Buildings	3	13 359
- výkup pozemkov / Purchase of land	4	464
<b>IPD na rozvojové investičné aktivity / WS and development investment activities</b>	<b>6</b>	<b>38 104</b>
Z riadka 6: / of line 6:		
- hnuiteľné investičné aktivity / Tangible investment activities	7	9 543
- rozšírená reprodukcia riadky 16 - 17 / Extended reproduction of fixed assets, lines no. 16 - 17	8	28 561
<b>Plnenie plánu obstarávania podľa odborov: (z riadka 1) / Procurement Plan Performance by field: (of line 1)</b>	<b>9</b>	<b>51 927</b>
Z riadka 1 pre: stavby / Of line 1 for: Buildings	10	13 823
výpočtová technika / Computing technology	11	2 308
bezpečnostné zariadenie, arch. technol. / Safety equipment, archiving technology	12	2 317
mechanizácia / Mechanisation	13	1 315
dlhodobý drobný majetok / Long-term low-value fixed assets	14	1 311
dopravné prostriedky / Means of transport	15	2 292
rozšírená reprodukcia / Extended reproduction of fixed assets	16	28 557
kúpa zbierkových predmetov + rezerva / Purchase of collection articles + reverse	17	4
<b>Spolu 10 - 17 / Total of 10 - 17</b>	<b>19</b>	<b>51 927</b>

## Plnenie investičného plánu za rok 2009 – rozšírená reprodukcia

Investment Plan Pursuance for 2009 - Extended reproduction

Rozšírená reprodukcia (v tis. €) Extended reproduction (in thousands of €)		Plnenie / Pursuance
3.3.2	<b>ROZŠÍRENÁ REPRODUKCIA / EXTENDED REPRODUCTION</b>	<b>28 557,00</b>
3.3.2.1	<b>Rozvoj informačných technológií a komunikačnej infraštruktúry v oblasti podpory produktov a služieb / Development of information technology and communication infrastructure in the sphere of products and services support</b>	<b>2 519,00</b>
3.3.2.1.1	DONet – centrálné dôchodky / DONet – centralised old-age pensions	973,00
3.3.2.1.2	Poradenská činnosť pri realizácii strategických zámerov a konkrétnych projektov / Consultancy when realising strategic plans and on specific projects	0,00
3.3.2.1.3	Procesný manažment / Process management	0,00
3.3.2.1.4	<b>Rozvoj IS / Information system development</b>	<b>810,00</b>
3.3.2.1.4.1	e-SIPO / e-SIPO	523,00
3.3.2.1.4.2	CSTC + Štatistika 2 / CSTC + Statistics 2	242,00
3.3.2.1.4.4	Subscriber / Subscriber	0,00
3.3.2.1.4.5	Workflow / Workflow	0,00
3.3.2.1.5	Podpora rozvoja produktívnych IS + euro IT uzavr. / Support of productive information system development	294,00
3.3.2.1.6	Budovanie infraštruktúry pre e-Služby / Building infrastructure for e-Services	442,00
3.3.2.1.7	Internet, intranet, BSC / The Internet, Intranet, BSC	45,00
3.3.2.2	<b>Rozvoj informačných technológií v oblasti podpory Servis units / Development of information technology in the sphere of Service units support</b>	<b>3 682,00</b>
3.3.2.2.1	Komunikačná infraštruktúra / Communication infrastructure	1 659,00
3.3.2.2.2	ITSM – centrálny dohľadový systém IT / ITSM – IT central supervision system	269,00
3.3.2.2.3	<b>Manažérstvo kvality (podpora, analýza, rating, QSM, EMS, riadiace a organizačné normy) / Quality management (support, analysis, rating, QSM, EMS, management and organisational standards)</b>	<b>109,00</b>
3.3.2.2.3.1	Informačná podpora manažérstva sťažností a reklamácií / Information support of complaint and claim management	69,00
3.3.2.2.3.2	Diagnostický systém sledovania kvality – mobilné brány / Diagnostic system of quality monitoring – mobile gates	40,00
3.3.2.2.4	<b>ERP systémy / ERP systems</b>	<b>472,00</b>
3.3.2.2.4.1	HR – prepojenia na DS / HR – connections to DS	254,00
3.3.2.2.4.2	SAP – funkčný upgrade / SAP – functional upgrade	0,00
3.3.2.2.4.3	SAP – internetový obchod / SAP – online shop	155,00
3.3.2.2.4.4	Doprava / Transport	20,00
3.3.2.2.4.5	Rozvoj infraštruktúry zberu dát pre manaž. výkazníctvo produktového portfólia / Development of data collection infrastructure for the management of product portfolio reporting	0,00

# Plnenie investičného plánu

## Investment Plan Pursuance

Rozšírená reprodukcia (v tis. €) Extended reproduction (in thousands of €)		Plnenie / Pursuance
3.3.2.2.4.6	Controlling (Náklad. model, Úprava rozpočítavacieho programu) / Controlling (cost model, adjustment of the distribution program)	43,00
3.3.2.2.5	Centrálna archivácia / Central archiving	316,00
3.3.2.2.6	Integrácia IS – (SAP NetWeaver) / IS integration – /SAP NetWeaver/	242,00
3.3.2.2.7	Záložné dátové centrum – Kačica / Back-up data centre – “The Duck”	49,00
3.3.2.2.8	Centrálny backup / Centralised backup	452,00
3.3.2.2.9	Bezpečnosť IT / IT security	114,00
3.3.2.3	<b>Strategické priority v oblasti modernizácie prevádzkových postupov, optimalizácie siete a rozvoj core biznisu</b> / <b>Strategic priorities in the area of modernisation of operating procedures, network optimisation and core business development</b>	<b>22 356,00</b>
3.3.2.3.1	Rozvoj GIS pre SP, a. s. / GIS development for SP, a. s.	19,00
3.3.2.3.2	IOMS/CRM (III. etapa – rozšírenie) / IOMS/CRM (Stage 3 – extension)	59,00
3.3.2.3.3	PPS	1 664,00
3.3.2.3.4	APONet	
	– Implementácia diela (SW aplikácia) / Implementation of work (SW application)	5 008,00
	– HW zabezpečenie automatizácie / HW provision of automation	5 816,00
	– SW licencie / SW licenses	2 549,00
	– Komunikačná infraštruktúra / Communication infrastructure	502,00
	– Migrácia APOW/APONnet – duálne zobrazovanie / Migration from APOW to APONet – dual display	224,00
3.3.2.3.5	Post Service Pack	0,00
3.3.2.3.6	Rozšírenie kapacit Post Service Mail / Extension of Post Service Mail capacity	996,00
3.3.2.3.7	Logis	539,00
3.3.2.3.8	JSSA	312,00
3.3.2.3.9	Optimalizácia distribúcie / Distribution optimisation	0,00
3.3.2.3.10	Balíkové TL / Parcel sorting lines	2 046,00
3.3.2.3.11	Transformácia poštovej siete – pošta Partner / Postal network transformation – the Partner-post offices project	0,00
3.3.2.3.12	ATL / Automatic sorting lines (letters)	2 622,00
3.3.2	<b>ROZŠÍRENÁ REPRODUKCIA SPOLU / EXTENDED REPRODUCTION TOTAL</b>	<b>28 557,00</b>
	<b>Kúpa zbierkových predmetov / Purchase of collection items</b>	<b>4,00</b>
	<b>SPOLU / TOTAL</b>	<b>28 561,00</b>

# Majetok, vlastné imanie a záväzky podľa IFRS

Assets, equity and liabilities according to IFRS

## Výkaz finančnej situácie IFRS za obdobie k 31. 12. 2009

Financial situation statement to IFRS as of December 31<sup>st</sup>, 2009

	k 31. 12. 2009 v tis. € / As of December 31 <sup>st</sup> 2009 in thousands of €	k 31. 12. 2008 v tis. € / As of December 31 <sup>st</sup> 2008 in thousands of €
<b>Majetok / Assets</b>		
<b>Dlhodobý majetok / Non-current assets</b>		
Dlhodobý nehmotný majetok / Long-term intangible assets	36 633	30 152
Dlhodobý hmotný majetok / Property, plant and equipment	283 878	270 812
Investície do spoločnosti / Investments to the company	3 280	3 285
Dlhodobé pohľadávky / Long-term receivables	391	343
<b>Dlhodobý majetok spolu / Total long-term assets</b>	<b>324 182</b>	<b>304 592</b>
<b>Obežný majetok / Current assets</b>		
Peniaze a peňažné ekvivalenty / Cash and cash equivalents	13 150	25 638
Pohľadávky z obchodného styku / Trade receivables	31 633	25 702
Zásoby / Inventories	2 753	2 482
Ostatný obežný majetok / Other current assets	16 133	21 396
<b>Obežný majetok spolu / Total current assets</b>	<b>63 669</b>	<b>75 218</b>
Cudzí finančný majetok / Financial asset of another entity	0	0
Zverený cudzí finančný majetok / Consignment of foreign financial assets	78 332	118 499
Záväzky z držania cudzieho finančného majetku / Liabilities from holding foreign assets	-78 332	-118 499
<b>Majetok spolu / Total assets</b>	<b>387 851</b>	<b>379 810</b>

# Majetok, vlastné imanie a záväzky podľa IFRS

Assets, equity and liabilities according to IFRS

## Výkaz finančnej situácie IFRS za obdobie k 31. 12. 2009

Financial situation statement according to IFRS as of December 31<sup>st</sup>, 2009

	k 31. 12. 2009 v tis. € / As of December 31 <sup>st</sup> 2009 in thousands of €	k 31. 12. 2008 v tis. € / As of December 31 <sup>st</sup> 2008 in thousands of €
<b>Vlastné imanie a záväzky / Equity and Liabilities</b>		
<b>Vlastné imanie / Equity</b>		
Základné imanie / Registered capital	214 300	214 300
Kapitálové fondy / Other capital funds	2 167	2 167
Oceňovacie rozdiely / Differences from revaluation of assets and liabilities	0	-85
Fondy zo zisku / Funds created from profit	29 017	26 425
Nerozdelené zisky minulých rokov / Retained earnings from previous years	697	697
Výsledok hospodárenia – bežný rok / Economic result – current year	132	2 592
<b>Vlastné imanie spolu / Total equity</b>	<b>246 313</b>	<b>246 096</b>
<b>Dlhodobé záväzky / Non-current liabilities</b>		
Bankové úvery / Interest-bearing borrowings	38 961	20 784
Rezervy / Provisions	6 419	6 807
Rezerva na zamestnanecké požitky / Reserve for employee benefits	4 727	4 593
Záväzky z finančného prenájmu / Liabilities from financial leasing	0	1 820
Odložený daňový záväzok / Deferred tax liabilities	8 523	6 122
Ostatné dlhodobé záväzky / Other non-current liabilities	18 039	14 121
<b>Dlhodobé záväzky spolu / Total non-current liabilities</b>	<b>76 669</b>	<b>54 247</b>

**Výkaz finančnej situácie IFRS za obdobie k 31. 12. 2009**Financial situation statement according to IFRS as of December 31<sup>st</sup>, 2009

	k 31. 12. 2009 v tis. € / As of December 31 <sup>st</sup> 2009 in thousands of €	k 31. 12. 2008 v tis. € / As of December 31 <sup>st</sup> 2008 in thousands of €
<b>Krátkodobé záväzky / Short-term liabilities</b>		
Bankové úvery / Current portion of interest-bearing borrowings	10 823	6 847
Záväzky z obchodného styku / Trade liabilities	31 819	42 847
Splatné daňové záväzky / Payable tax liabilities	1 084	1 180
Záväzky z finančného prenájmu / Liabilities from financial leasing	1 836	4 269
Rezervy krátkodobé / Short-terms reserves	340	570
Ostatné krátkodobé záväzky a ostatné pasíva / Other short-term liabilities and other liabilities	18 967	23 754
<b>Krátkodobé záväzky spolu / Total current liabilities</b>	<b>64 869</b>	<b>79 467</b>
<b>Záväzky spolu / Total liabilities</b>	<b>141 538</b>	<b>133 714</b>
<b>Vlastné imanie a záväzky spolu / Total equity and liabilities</b>	<b>387 851</b>	<b>379 810</b>

# Zhodnotenie činnosti

## Assessment of corporate activity





V roku 2009 bolo podaných takmer 338 miliónov kusov tuzemských listov a balíkov 1. a 2. triedy, reklamných adresovaných zásielok a poštových peňažných poukazov. Aj keď za uvedeným číslom stojí veľa práce všetkých zamestnancov Slovenskej pošty, či už samotných doručovateľov alebo ostatných zamestnancov zabezpečujúcich prevádzku, hospodárska kríza a rozhodnutie Európskej komisie, ktoré znamenalo praktické zrušenie poštovej výhrady a tým otvorenie poštového trhu konkurencii, spôsobilo, že počet zásielok klesol oproti roku 2008 takmer o 11 %. Zníženie počtu zásielok sa odrazilo aj na poklese výnosov z uvedených zásielok takmer o 6 %, a to napriek úprave taríf od 1. júla 2009. Pokles výnosov bol spôsobený aj znížením počtu drahších listov vo vyšších hmotnostných kategóriách, ktorý bol len čiastočne kompenzovaný uvedenou úpravou taríf. Poštové peňažné poukazy zaznamenali pokles početnosti a výnosov v dôsledku zníženého záujmu zákazníkov spôsobeného realizáciou platieb určených na rok 2009 už na konci roku 2008, čo spôsobil prechod na euro a čiastočne aj zhoršená platobná disciplína podávateľov poštových peňažných poukazov predovšetkým pri pravidelných platbách a využívaním alternatívnych foriem peňažných prevodov (napr. internetbanking).

### Poštová sieť

Slovenská pošta poskytuje svoje služby prostredníctvom siete prístupových a kontaktných miest. K 31. decembru 2009 bolo na území SR celkovo 1 548 pôšt, z toho 164 podávacích a 1 379 dodávacích pôšt, 2 pošty s vycievacou funkciou (Bratislava a Košice) a 3 pošty určené na hromadné podávanie zásielok v Bratislave, Košiciach a v Žiline.

Svoje služby v roku 2009 Slovenská pošta poskytovala aj prostredníctvom 48 pôšt Partner, 79 poštových stredísk a 5 pojazdných pôšt. V porovnaní s rokom 2008 došlo k zvýšeniu počtu pôšt o 5, k nárastu počtu pôšt Partner o 2 a k zníženiu počtu poštových stredísk o 7. Celkovo bolo prostredníctvom pojazdných pôšt obsluhovaných 23 obcí na 26 stanovištiach.

Realizáciou projektu optimalizácie regionálnych poštových centier došlo od 1. októbra 2009 k organizačnej zmene, ktorej výsledkom bolo zrušenie

In 2009, nearly 338 million items were mailed, including first and second class domestic letters and parcels, direct mail and postal money orders. Although the above number represents a great deal of work on the part of all employees of Slovenská pošta, both its delivery staff and other operational staff, it is actually nearly 11% less than 2008 due to the economic crisis and the decision of the European Commission, which means the practical cancellation of the postal monopoly and thus opening the postal market to competition. The reduced volume of mail is reflected in a nearly 6% fall in revenue from the above categories of mail, despite the change in tariffs from 1 July 2009. Another factor in the fall in revenue was the smaller number of more expensive postal items in higher weight scales, which was only partly covered by the change in tariffs. There was a decline in postal money orders in both number and revenue as a result of reduced customer interest caused by the making of payments intended for 2009 at the end of 2008 due to the changeover to the euro and a worsening of payment discipline amongst those who pay by postal money orders, especially for regular payments, and the use of alternative means of money transactions (e.g. internet banking).

### The postal network

Slovenská pošta provides its services through a network of access and contact points. As at 31 December 2009, there were 1 548 post offices in Slovakia, of which 164 were posting offices and 1 379 were delivery offices; 2 post offices provided customs clearance (Bratislava and Košice) and 3 post offices provided bulk mail services in Bratislava, Košice and Žilina.

In 2009 Slovenská pošta also provided its services through 48 Partner post offices, 79 sub offices and 5 mobile post offices. Compared to 2008, the number of post offices increased by 5, the number of Partner post offices increased by 2 and the number of sub offices was reduced by 7. The mobile post offices served 23 municipalities at 26 stands.

The implementation of the project to optimise the regional postal centres resulted in an organisational change whose result was the cancellation of the 15 regional postal centres and the creation of 8 new organisational units called "regional directorates of

15 regionálnych poštových centier a vytvorenie nových 8 organizačných jednotiek s názvom „oblastné riaditeľstvo pôšt“ (ORP). ORP majú zmenenú územnú pôsobnosť a sú umiestnené v krajských mestách Bratislave, Banskej Bystrici, Košiciach, Nitre, Prešove, Trenčíne, Trnave a v Žiline.

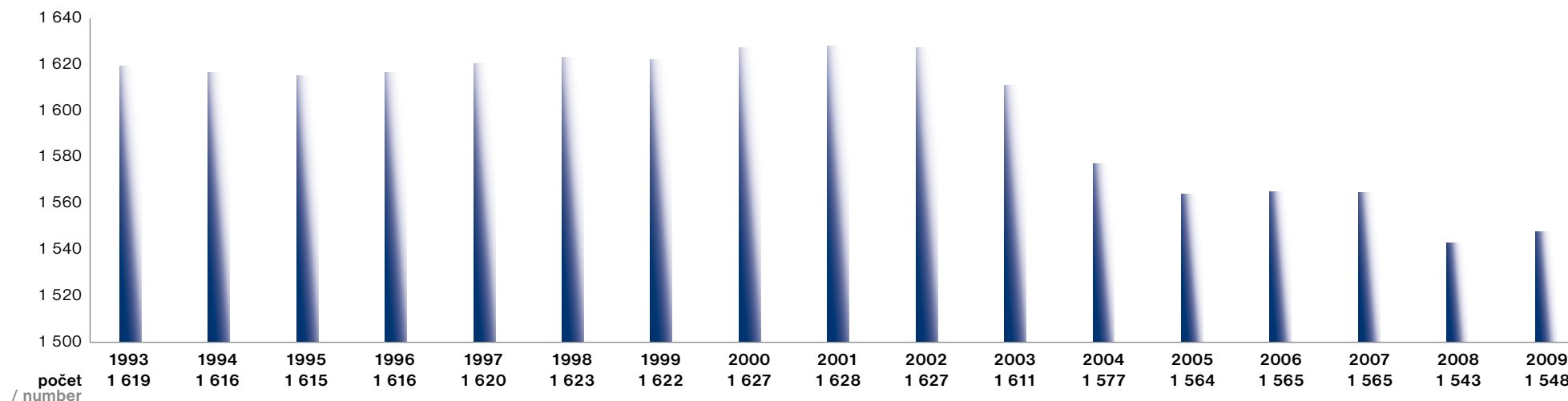
Vývoj poštovej siete od vzniku samostatnej SR v roku 1993 až do roku 2009 charakterizujú nasledujúce grafické prehľady:

post ” (RDP). The RDP have modified territorial responsibility and are situated in the regional capitals Bratislava, Banská Bystrica, Košice, Nitra, Prešov, Trenčín, Trnava and Žilina.

The development of the postal network from the creation of the independent Slovak Republic in 1993 to 2009 is shown in the following graphs:

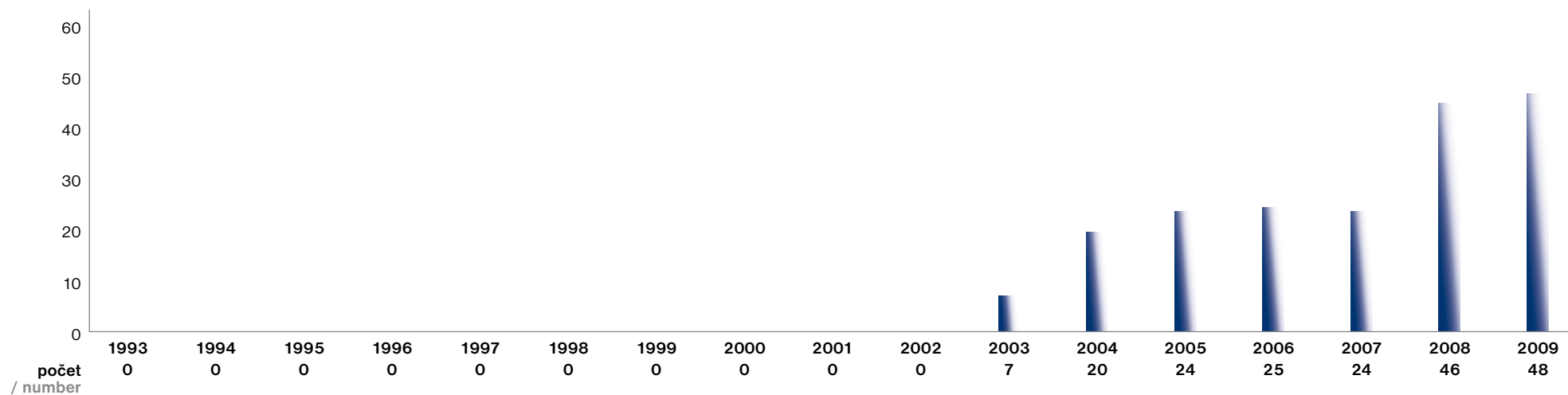
### Prehľad o počte pôšt Slovenskej pošty, a. s., v rokoch 1993 – 2009

Total number of post offices operated by Slovenská pošta in 1993 – 2009



### Prehľad o počte pôšt – Partner Slovenskej pošty, a. s., v rokoch 1993 – 2009

Total number of Partner post offices operated by Slovenská pošta in 1993 – 2009



#### Poštové technológie a ORP

V roku 2009 bolo technologické zabezpečenie poskytovania služieb zamerané na viaceré významné zmeny, ktoré súviseli predovšetkým:

- (1) so zavedením novej meny euro,
- (2) s aplikáciou nových rozvojových aktivít,
- (3) so zmenami technologických postupov vyplývajúcich zo zmeny obchodných podmienok.

#### Postal technology and the RDP

In 2009, technological support of postal service provision focussed on a number of significant changes relating to the following areas in particular:

- (1) the introduction of the new euro currency,
- (2) the implementation of new development activities,
- (3) changes in technological procedures resulting from changes in commercial conditions.

Realizácia týchto činností znamenala zvýšené nároky a požiadavky na poštovú prevádzku.

- 1) Okrem nastavenia samotnej práce s novou menou sa pri riešení prechodu na euro v pôsobnosti prevádzky realizovali:
  - Presná špecifikácia postavenia pôšt pri výmene peňazí – pozicionovanie zabezpečenia sekundárneho predzásobenia.
  - Spolupráca s bankami v oblasti predzásobenia pôšt obeživom v optimálnom objeme a v nominálnej skladbe s cieľom zabezpečiť výplatu dôchodkov už od 2. januára 2009 pre najcitlivejšiu skupinu obyvateľstva a tomu zodpovedajúcu mieru bezpečnostnej ochrany pôšt a zamestnancov.
  - Nastavenie spolupráce s obchodnými partnermi, pre ktorých Slovenská pošta zabezpečuje služby a ktorým poskytuje svoje služby.
  - Umožnenie zákazníkom v tomto roku dospotrebovať poštové známky v nominálnych hodnotách Sk, čo si vyžadovalo počítanie v dvoch menách.
  - Ukončenie obehu ostatných nepoštových cenín, predovšetkým kolkov, diaľničných nálepiek; odkupovanie korunových kolkových známok bolo ukončené k 31. decembru 2009.
  - Zmeny v poštovom platobnom styku, v sústredenom inkase platieb obyvateľstva (SIPO), dôchodkoch, dávkach a v ostatných činnostiach.
  - Vypracovanie zadaní na prechod meny v jednotlivých informačných systémoch prevádzky.
  - Potreby vybavenosti pôšt a poštových doručovateľov základnými prostriedkami a mechanizačným zariadením.
  - Zobrazenie cien a zásad duálneho hotovostného peňažného obehu.
  - Spracovanie zásad potrebných na nastavenie postupov pre pošty, metódik spracovania dokladov, zaokrúhľovania prijatej a vyplatenej hotovosti či samotnej konverzie meny k 1. januáru 2009.
  - Nastavenie a vypracovanie technologických postupov na všetky vykonávané služby, nových formátov a zmien prevádzkových tlačív.

The implementation of these activities placed increased demands and requirements on postal operations.

- 1) Besides the settings for working with the new currency itself, operational units carried out the following tasks relating to the changeover to the euro:
  - The precise specification of the status of post offices in the exchange of money – positioning of resources for secondary frontloading.
  - Cooperation with banks in the frontloading of post offices with cash in the right volume and mix of face values in order to ensure payment of pensions from 2 January 2009 for the most sensitive population group and an adequate level of security in this regard for post offices and employees.
  - The parameters of cooperation with business partners for whom Slovenská pošta arranges services and to whom it provides services.
  - Arrangements to enable customers to continue using postage stamps with a face value in Sk through the year, which required calculations in two currencies.
  - The withdrawal from circulation of other non-postal duty stamps such as revenue stamps and motorway stickers; the repurchase of revenue stamps in SKK ended on 31 December 2009.
  - Changes in the postal payment system, the SIPO public utility payment collection system, pensions, benefits and other activities.
  - Preparation of tasks for the changeover of the currency in each operations' information system.
  - Basic resources and automation equipment required by post offices and delivery staff.
  - Display of prices and the rules of dual circulation of cash.
  - Preparation of rules necessary to set procedures for post offices, methods for the preparation of documents, rounding of cash received and paid out and the conversion of currency on 1 January 2009.
  - Settings and development of technological procedures for all services provided, new formats and changes in operational forms.

### 2) V rámci rozvojových aktivít sa realizovali:

- Spustenie prevádzkovania diaľkovo kreditovaných výplatných strojov, ktoré umožňujú bezkontaktné používanie, t. j. ich kreditovanie už pošta nemusí vykonať fyzicky. Ide o nové technológie, ktoré zároveň poskytujú ďalšie výhody, ako sú bezpečnosť prevádzkovania a podrobné informácie o podávaných produktoch vo forme štatistických výstupov.
- Na zvýšenie komfortu zákazníka sa zaviedlo uvádzanie odosielateľa na oznámeniach o uložení zásielky na pošte v prípade, keď adresát nebol pri doručovaní zásielky zastihnutý.
- Príprava a testovanie softvéru nástroja, ktorý zabezpečil prechod na automatizované spracovávanie strednej úrovne činností. Cieľom je unifikácia postupov, zrýchlenie spracovania a automatizovaný vstup dát do ostatných informačných systémov, ktoré zabezpečujú napr. fakturáciu služieb.
- V novembri 2009 sa začala pilotná prevádzka projektu e-SIPO. Uvedenie tohto systému do prevádzky sa predpokladá v dvoch etapách v prvom polroku 2010.
- Bola realizovaná prípravná fáza prechodu na celoplošnú výplatu pri finančných službách, v rámci ktorej boli špecifikované požiadavky na úpravu informačného systému a z toho vyplývajúce produktové zmeny.
- Opatrenia na optimalizáciu peňažnej hotovosti na poštách, monitorovanie konečnej pokladničnej hotovosti s prednostným zabezpečením požadovaného stavu hotovosti na poštách s maximálnym využitím vlastnej peňažnej hotovosti a s minimalizovaním nákladov na zabezpečenie hotovosti.
- Technologické zabezpečenie novej služby podateľne – prevody cenných papierov z majetkových účtov fyzických osôb vedených v evidencii Centrálného depozitára cenných papierov SR na majetkový účet Fondu národného majetku SR. Služba sa poskytuje na 40 vybraných pracoviskách Slovenskej pošty.
- Unifikácia procesov a platobných dokladov určených na výplatu sumy adresátovi v hotovosti, prijatých na pošte v hotovosti, resp. bezhotovostne:
- realizácia výplaty na pošte v hotovosti prostredníctvom spoločného výplatného platobného dokladu s jednotlivým evidovaním v spoločných prevádzkových dokladoch.

### 2) Development activities included:

- The release for use of remotely credited franking machines, which allow use without contact, i.e. the post office does not need to top up credit by physical means. These are new technologies that also provide other benefits such as secure operations and detailed information on the products provided in the form of statistical reports.
- Addition of the name of the sender to advice of delivery notices left when registered mail could not be delivered to the addressee in person, in order to increase customer comfort.
- Preparation and testing of a software tool to manage the changeover to automated processing of medium-level activities. The aim is to implement unified procedures, faster processing and automated data entry in other information systems providing, for example, invoicing services.
- Pilot operation of the e-SIPO project began in November 2009. It is expected that the system will be put into operation in two stages in the first half of 2010.
- The preparation phase for the changeover to universal payment in financial services, in which requirements for changes to the information system and consequent changes in products were specified.
- Measures for the optimisation of cash in post offices, monitoring of final cash balances with preferential provision for the desired cash balance in post offices making maximum use of the post office's own cash and minimising costs for delivering cash.
- Technological arrangements for a new registry service – transfers of securities from the property accounts of natural persons kept in the records of the Central Securities Depository of the Slovak Republic to the asset account of the National Property Fund of the Slovak Republic. Slovenská pošta provides the service at 40 selected post offices.
- Unification of processes and payment documents for the payment of a sum to an addressee in cash, which are received at a post office in cash or by cashless means:
- Implementation of payment at the post office in cash by means of a common payment document with single registration in combined operational documents.

- zjednotenie všetkých procesov spracovania prijatých poštových poukazov na vykonanie ich výplaty s kompletným spracovaním vyplatených a nevyplatených platobných dokladov,
  - optimalizácia prepravy platobných dokladov z pôšt priamo do centralizovaného strediska spracovania prevádzkových dokladov na ďalšie spracovanie, čo umožnilo dodržiavať stanovenú lehotu dopravy s priamym vplyvom na skrátenie času spracovania.
  - Využívanie 2D kódu v procese spracovania pri poštovom poukaze ekonomickom. Platobný doklad je čiernobiely a 2D kód sa nachádza v čítacej zóne. Priemerný mesačný počet prijatých poštových poukazov ekonomických predstavuje 860 000 kusov.
  - Rozšírenie poskytovania služby poštový poukaz na výplatu o možnosť odovzdávať údaje o poukázaných sumách prostredníctvom elektronického komunikačného portálu (EKP).
  - V rámci projektu Centralizácia a modernizácia informačného systému pre poštový platobný styk sa riešila centralizácia spracovania dokladov a informácií poštového platobného styku v Stredisku spracovania poštových dokladov, ktorou sa zefektívnila všetky vnútorné procesy a kontrolné činnosti.
  - Rozšírenie využívania elektronickej komunikácie a zjednodušenie procesov odovzdávania elektronických informácií o spracovávaných poštových poukazoch na účet, poštových poukazoch ekonomických a o poštových poukazoch na výplatu adresátom a bankám.
- 3) Druhý polrok 2009 bol zameraný na zabezpečenie nových poštových podmienok, ktoré zavádzali celý rozsah zmien v poskytovaní produktov a služieb. Vzhľadom na rozsah zmien v dokumentoch, ktoré upravujú obchodné podmienky produktov, služieb a jednotlivých spôsobov úhrady cien, bolo treba nastaviť interné postupy a zároveň na poštách zabezpečiť ich uplatňovanie v praxi.
- Unification of all payment processes for received postal money orders with complete processing of paid and unpaid payment documents,
  - Optimisation of the delivery of the transport of payment documents from post offices directly to the central processing centre for operational documents for further processing, facilitating compliance with the set period for transit and having a direct impact in terms of shorter processing times.
  - The use of 2D codes in processing economy postal orders. The payment document is black and white and the 2D code is situated in the machine-readable zone. The average number of these postal money orders received each month is 860 000.
  - Extension of the postal order for payment to allow amounts for payment to be submitted by means of an electronic communication portal (ECP).
  - The project for the centralisation and modernisation of the postal payment information system advanced the centralisation of the processing postal payment documents and information in the Operational Documents Processing Centre, leading to increased efficiency in all internal processes and control activities.
  - Increased use of electronic communication and simplification of processes for submitting electronic information on processed postal orders for payment to an account, economy postal money orders and postal money orders for payment to addressees and banks.
- 3) The second half of 2009 was focussed on the implementation of the new Postal Terms and Conditions, which introduced a wide range of changes in the provision of products and services. In view of the scope of changes in the documents governing the commercial terms and conditions for products, services and methods of paying prices, it was necessary to define internal procedures and ensure their practical implementation at post offices.

### Zavádzanie automatizácie

V rámci zvyšovania efektívnosti a zlepšovania kvality služieb pokračovala Slovenská pošta v automatizácii a modernizácii poštovej siete prostredníctvom inovatívneho centrálného informačného systému automatizácie poštových operácií. V roku 2009 bolo automatizovaných 479 pôšt systémom APONet a zmodernizovaných 52 pôšt, celkovo tak má Slovenská pošta 1 034 automatizovaných pobočiek.

Do produktívnej prevádzky bol uvedený centrálny informačný systém automatizácie poštových operácií APONet. Nový systém umožňuje skvalitňovať poskytované portfólio produktov a služieb, zjednodušiť a zefektívniť prevádzku a správu systému automatizácie poštových operácií. Súčasne sa systém zavádza ako náhrada zastaraného decentralizovaného informačného systému APOW.

### Hromadný podaj

Pošty hromadného podaja sú špecializované podávacie pošty, ktoré prijímajú všetky druhy zásielok s výnimkou peňažných služieb a produktov Poštovej banky. Zásielky výlučne od hromadných podávateľov sa prijímajú na týchto troch špecializovaných poštách: Pošta Bratislava 12, Pošta Košice 012 (zriadená s účinnosťou od 1. mája 2006) a Pošta Žilina 12 (zriadená s účinnosťou od 1. septembra 2006).

Pošty sú na tento druh podávania priestorovo a technicky vybavené. Zásielky sa vykladajú na rampách priamo do preberacej haly. Zásielky možno podávať na paletách, v kontajneroch, prepravkách a podobne. Pri splnení určených podmienok možno poskytnúť hromadným podávateľom technologické a množstvové zľavy. Služby pôšt hromadného podaja využívajú najvýznamnejší podávatelia Slovenskej pošty.

Výhod podávania zásielok na takýchto poštách je pre Slovenskú poštu niekoľko. Pošty sú situované v sídlach hlavných spracovateľských stredísk, čo umožňuje, že zásielky sa bezodkladne po ich prevzatí vypravujú do prepravného procesu, a tak zaťažujú pracoviská HSS priebežne. Výsledkom je včasná preprava a dodávanie zásielok.

### Implementation of automation

Slovenská pošta continued work to automate and modernise the postal network, focussing on an innovative central information system to automate postal operations as means to increase efficiency and improve the quality of services.

479 post offices were automated using the APONet system and 52 post offices were modernised in 2009 with the result that Slovenská pošta now has 1 034 automated branches.

The central information system of the postal operation automation APONet began full operation. The new system facilitates increased quality in the portfolio of products and services, simpler and more efficient operation and administration of the system for the automation of postal operations. The system replaces the outdated decentralised APOW information system.

### Bulk mail

Bulk mail post offices are specialised posting offices that accept all categories of postal items other than financial services and products of Poštová banka. Postal items exclusively from big clients are accepted at three specialised post offices: Bratislava 12 Post Office, Košice 012 Post Office (opened on 1 May 2006) and Žilina 12 Post Office (opened on 1 September 2006).

The post offices have the necessary space and equipment for this kind of posting. Postal items are unloaded on platforms leading directly to the sorting office. Postal items can be submitted on pallets, in containers, trays and the like. Technological and quantity discounts are available for bulk mailing clients on fulfilment of certain conditions. Bulk mail services are used by the most important clients of Slovenská pošta.

There are several benefits for Slovenská pošta in accepting postal items at such post offices. The post offices are situated in the main processing centres which means that postal items can enter the transport process as soon as they are received, thus maintaining a constant workload in processing centres. This helps to achieve prompt transport and delivery of postal items.



V rámci hromadného podávania bol v roku 2009 zaznamenaný objem čistých výnosov (výnosy očistené o vyplatené náhrady, DPH a o zľavy) vo výške 59 714 tisíc eur. Plán čistých výnosov na rok 2009 bol stanovený vo výške 60 360 tisíc eur, čo predstavuje 98,93 %.

### **Spracovávanie zásielok**

Skvalitňovanie a rozvoj prevádzkovej činnosti v hlavných spracovateľských strediskách (HSS) boli v roku 2009 zamerané na rozšírenie automatizovaného triedenia listov na doručovacie rajóny a na obnovu systémov na triedenie balíkov.

Pokračovali práce na príprave nových adresných databáz spojených s komplexným využívaním automatizovaných triediacich liniek na triedenie listov na doručovacie rajóny. Súbežne s inštaláciou nového programového vybavenia na čítanie celej adresnej časti (mesto, ulica, P. O. BOX) sa pripravovali nové triediace programy a adresová databáza na triedenie listov do 5 154 zväzkov pre:

- 3 696 zväzkov doručovacích rajónov,
- 489 zväzkov odnosných zásielok listov,
- 969 zväzkov pôšt.

Podľa novej koncepcie triedenia listov sa začalo triediť od 1. júla 2009, pričom v následnej časovej etape do konca roka 2009 sa postupne dopĺňala a spresňovala adresová databáza.

Ďalším dôležitým cieľom plnenia programu skvalitňovania a rozvoja činnosti HSS bola obnova triediacich systémov na triedenie balíkov.

Nová balíková linka v HSS Žilina umožňuje triediť balíky, neštandardné listy a periodické zásielky. Vstupné pracoviská triediacej linky sú vybavené najmodernejšími prvkami čítania čiarových kódov na zásielkach, čo v kombinácii s elektronickým podávaním zásielok od hromadných podávateľov a s informačným evidenčným systémom LOGIS umožňuje automatizované triedenie zásielok a výrazne skracať čas triedenia zásielok.

Využívaním moderných systémov triedenia listových a balíkových zásielok sa Slovenská pošta zaraďuje medzi popredné poštové podniky v Európe.

Net revenue (revenue excluding compensation, VAT and discounts) for bulk mail in 2009 was EUR 59 714 000. The plan for bulk mail revenue in 2009 was EUR 60 360 000, which was achieved at 98.93%.

### **Mail processing**

The aim of quality improvements and development in the operational activity in the main processing centres (MPC) in 2009 was to expand the automated sorting of postal items by delivery area and to renovate systems for sorting of parcels.

Work continued on the development of new address databases for use in combination with automated sorting lines to sort letters by delivery area. New software was installed that can read full addresses (municipality, street, P.O. Box) together with new sorting programs and an address database for sorting postal items into 5 154 bundles including:

- 3 696 delivery area bundles,
- 489 bundles of mail for collection,
- 969 post office bundles

The new concept for the sorting of postal items was put into operation on 1 July 2009 and to the end of 2009 the address database was gradually expanded and revised.

Another important aim of the quality improvement and development programme for the activities of the MPC was the renovation of the parcel sorting system.

The new parcel line in the MPC in Žilina is able to sort parcels, non-standard letter and periodicals. The inputs to the sorting lines are equipped with most modern equipment for reading barcodes on postal items, which in combination with electronic posting of postal items by big clients and the LOGIS information registration system makes it possible to sort postal items automatically, significantly reducing the time necessary for sorting.

Slovenská pošta is one of the leading postal companies in Europe in its use of modern systems for sorting letters and parcels.

### Poštová preprava

Je dôležitou súčasťou procesu od podania poštovej zásielky až po jej dodanie adresátovi pri dodržaní stanovených noriem kvality pre jednotlivé druhy poštových zásielok, ktoré vyplývajú z poštovej licencie a z požiadaviek na kvalitu univerzálnej poštovej služby. Podstatná časť prepravy poštových zásielok sa zabezpečuje poštovými cestnými kurzami (PCK) vedenými v hlavnej (HPS), regionálnej (RPS) a v oblastnej (OPS) prepravnej sieti.

### Postal transportation

This is an important part of the process from mailing to delivery at the address as well as of compliance with the set quality standards for each category of postal items under the Postal Licence and the Requirement for quality of universal postal service. A significant part of postal transportation is covered by postal road routes (PRR) organised in the main (MTN), regional (RTN) and local (LTN) transport networks.

### Počet poštových cestných kurzov v prepravnej sieti Slovenskej pošty podľa obvodov HSS:

The number of postal road routes in the transport network of Slovenská pošta by MPS area:

Obvod HSS Prepravná sieť / MPS area Transport network	Žilina 022	Bratislava 022	Zvolen 022	Košice 022	SPOLU / TOTAL
HPS / MTN	4	8	3	4	19
RPS / RTN	12	24	20	18	74
OPS / LTN	77	155	95	135	462
SPOLU / TOTAL	93	187	118	157	555

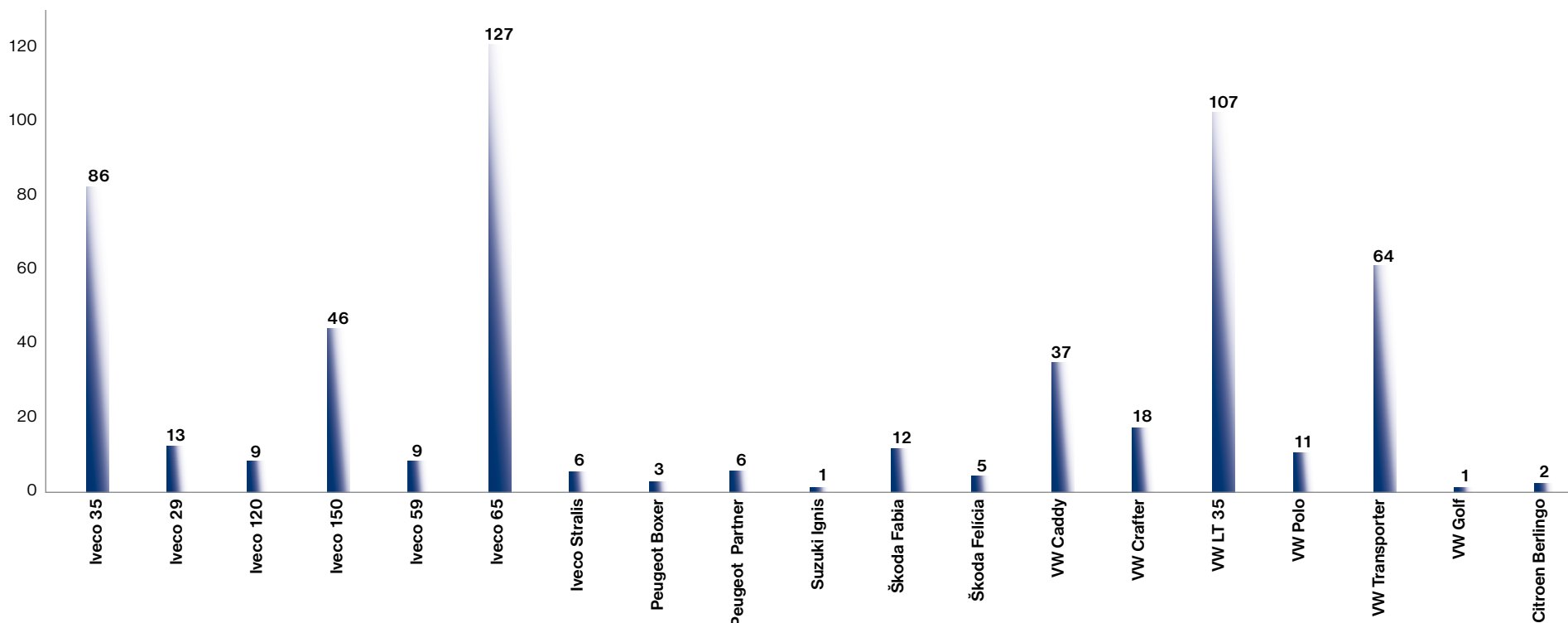
### Porovnanie odjazdených kilometrov v cestnej preprave na cestnú prepravu podľa prepravných sietí:

Comparison of kilometres driven by road transport for road transport in each transport network:

Prepravná sieť / Transit network	Skutočne odjazdené kilometre za rok 2009 / Actual kilometres driven in 2009	% podiel / % share
HPS / MTN	2 426 383	15,46 %
RPS / RTN	3 325 267	21,20 %
OPS / LTN	9 939 472	63,34 %
SPOLU / TOTAL	15 691 122	100,00 %

### Štruktúra motorových vozidiel poštových cestných kurzov vedených v poštovej prepravnej sieti:

The number of each type of motor vehicles used on postal road routes in the transport network:



Časť poštových zásielok sa prepravovala prostredníctvom železničnej prepravy na základe zmluvy medzi Slovenskou poštou a Železničnou spoločnosťou Slovensko, a. s. V súčasnosti Slovenská pošta prevádzkuje 14 železničných vozňov typu Gbkkqs a 2 poštové vozne typu Postw. Zabezpečujú prepravu poštových zásielok v reláciách: Bratislava – Košice; Bratislava – Zvolen; Bratislava – Žilina a Žilina – Košice v 5 samostatných obehoch, z toho 2 sú vedené podľa potreby.

Náklady súvisiace so železničnou prepravou poštových vozňov po železnici boli v roku 2009 vo výške 300 982 eur.

A portion of postal items were transported by railway under an agreement between Slovenská pošta and Železničná spoločnosť Slovensko, a. s. At present, Slovenská pošta operates 14 railway carriages of Gbkkqs type and 2 postal carriages of Postw type. Postal items are carried on the lines: Bratislava – Košice; Bratislava – Zvolen; Bratislava – Žilina and Žilina – Košice on 5 circuits, of which 2 ones operate only when required.

The cost of railway transport in postal carriages was EUR 300 982 in 2009.

### **Dopravné a technické činnosti**

Cestná poštová doprava je špecifický a súčasne nosný druh dopravy zásielok, ktorý musí efektívne reagovať na aktuálne požiadavky poštovej prepravy.

Výrazným podielom spoločne zodpovedá za dodanie zásielok v stanovenej časovej lehote na miesto určenia bez ohľadu na poruchy, havárie a na prípadné výpadky. Cestná poštová doprava zabezpečuje dopravu takmer každej zásielky, ako aj prepravu zamestnancov.

V roku 2009 sa pokračovalo v rozvoji vozového parku Slovenskej pošty kúpou 98 motorových vozidiel formou obstarania z investičných prostriedkov. Z uvedeného počtu kúpených vozidiel bola pri nákupe 16 motorových vozidiel využitá štátna dotácia (šrotovné) stanovená vládou SR.

V rámci optimalizácie vozového parku a efektívnejšej využiteľnosti motorových vozidiel sa v roku 2009 realizoval odpredaj nadbytočných motorových vozidiel a vyradenie fyzicky a morálne opotrebovaných motorových vozidiel. Uskutočnil sa odpredaj 82 a fyzická likvidácia (zošrotovanie) 16 motorových vozidiel.

V súvislosti so zavedením nového informačného systému DMD (doprava – mechanizácia – dispečing) získala Slovenská pošta prehľad o efektívnosti využívania jednotlivých motorových vozidiel, čo prispelo k objektívnym rozhodnutiam o presunoch vozidiel v rámci spoločnosti.

K 31. decembru 2009 disponovala Slovenská pošta 1663 motorovými vozidlami a 158 motocyklami. Priemerný vek vozového parku je 3,95 roka.

Realizovali sa aj nákup a montáž 1 625 monitorovacích zariadení do motorových vozidiel nachádzajúcich sa vo vozovom parku Slovenskej pošty. Monitorovaním pohybu motorových vozidiel došlo k zvýšeniu bezpečnosti zamestnancov a prepravovaného tovaru a k eliminácii využívania motorových vozidiel na iné účely. Zavedenie monitoringu motorových vozidiel súčasne s jednotným prístupom k stanovovaniu noriem spotreby v rámci celého vozového parku spoločnosti, ako aj ďalšie manažérske rozhodnutia viedli k zníženiu dopravných nákladov. Počet odjazdených kilometrov predstavoval 33 547 684 km, čo je o 3 251 675 km menej ako v roku 2008. Spotreba pohonných hmôt v litroch sa znížila o 6,34 % a absolútna spotreba pohonných hmôt predstavovala 3 400 tisíc eur.

### **Transport and technical activities**

Road postal transport is a specific and vital part of transportation of items that must react effectively to current requirements for postal transport.

It makes a significant contribution to the company's duty to deliver postal items within the set period to the set destination regardless of breakdowns, accidents or power failures. Road postal transport provides the transport of nearly each item and employees as well.

Changes to the vehicle fleet of Slovenská pošta continued in 2009 with the purchase of 98 motor vehicles using investment funds. The purchase of 16 motor vehicles made use of the state scrapping bonus offered by the government.

To optimise its vehicle fleet and increase efficiency in the use of motor vehicles, the company sold off vehicles that were supplementary to requirements and scrapped physically worn out motor vehicles in 2009. 82 vehicles were sold and 16 motor vehicles were disposed of physically (scrapped).

The introduction of the new DMD (transport – mechanisation – dispatching) information system has enabled Slovenská pošta to monitor the effectiveness of use of each motor vehicle, which has facilitated objective decisions on vehicle movements within the company.

As at 31 December 2009 Slovenská pošta had 1 663 motor vehicles and 158 motorcycles. The average age of the vehicle fleet is 3.95 years.

1 625 monitoring devices were purchased and installed in motor vehicles belonging to the motor vehicle fleet of Slovenská pošta. Monitoring the movement of motor vehicles increased the safety of employees and transported goods and prevented the use of motor vehicles for non-business purposes. The introduction of motor vehicle monitoring combined with a standardised procedure for setting fuel consumption quotas throughout the company's vehicle fleet and other management decisions have brought about a reduction in transport costs. The number of kilometres travelled was 33 547 684 km, which is 3 251 675 km less than in 2008. Fuel use in litres fell by 6.34% and absolute fuel consumption represented EUR 3 400 000.

## Expresné služby

Komfort, rýchlosť, kvalita – takto sa dá charakterizovať poskytovanie expresných služieb v podmienkach Slovenskej pošty, o ktoré bol zvýšený záujem zo strany zákazníkov aj v roku 2009.

Vysoká úspešnosť doručenia zásielok expresnej poštovej služby (od 95 % do 99,8 % na 1. pokus) a zavedenie moderných pridaných služieb zvýšili možnosti spracovávania väčších objemov zásielok a výrazne ovplyvnili čas potrebný na spracovávanie zásielok v celom prepravnom procese.

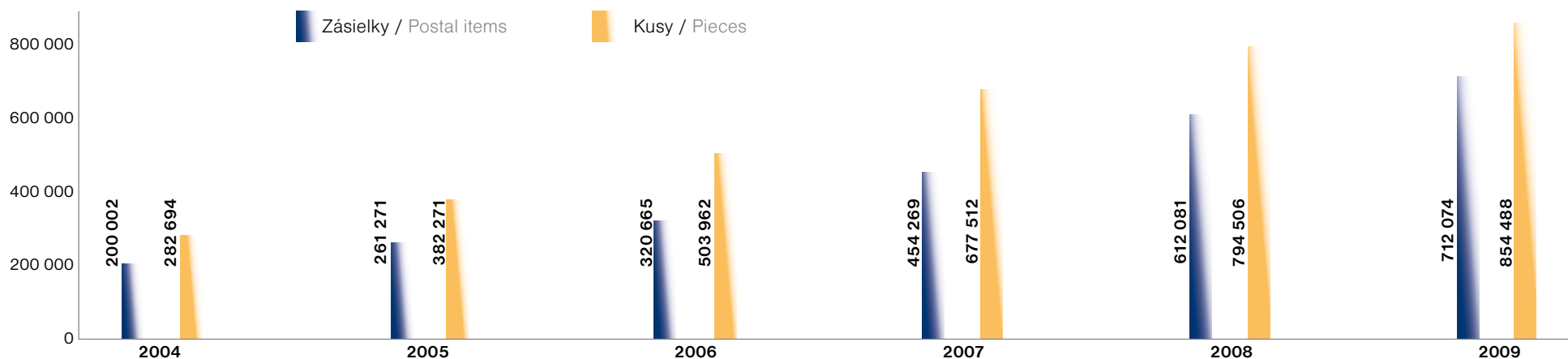
Medzi najúspešnejšie etablované služby patria: SMS avizovanie doručenia prostredníctvom GSM brán s kontaktom priamo na kuriéra, ktorý zásielku doručuje; poskytovanie etiketovacích tlačiarní na tlač bezpečnostných sprievodných dokladov veľkým zákazníkom; hromadné poukazovanie zinkasovaných dobierkových súm veľkým podávateľom dobierkových zásielok.

S cieľom zvýšiť bezpečnosť zásielok a zjednodušiť manipuláciu s nimi boli inovované predplatené obálky vnútroštátneho styku a predplatené obálky do členských štátov Európskej únie.

K ďalšej modernizácii a k skvalitneniu služby prispeje výmena mobilných skenerov kuriérov za skenery s možnosťou online prenosu dát, ktorá sa vykoná v roku 2010.

## Vývoj počtosti zásielok expresnej služby/ks

Changes in the number of postal items sent by express services / pieces



## Express services

Comfort, speed, quality – these words characterise the express services provided by Slovenská pošta, which attracted increased customer interest in 2009.

The high success rate of postal delivery by express services (95% to 99.8% at the first attempt) and the introduction of modern value added services have enabled the company to handle a greater volume of postal items and significantly reduced the time requirements at every stage of the transportation process.

The most successful of the services that have been introduced are: SMS notice of delivery via GSM gateways with a direct contact for the courier carrying the postal item; the provision of label printers to large customers to print accompanying safety documents; bulk remittance of collected COD sums to big customers of COD items. In order to increase the security of postal items and simplify their handling, new prepaid envelopes have been introduced for domestic service and to member states of the European Union.

The replacement of couriers' mobile scanners with scanners capable of online data transfer, which is planned for 2010, will further modernise and increase the quality of services.

### Spracovávanie prevádzkových dokladov

V roku 2009 prešlo spracovávanie poštového platobného styku organizačnými zmenami. Od 1. februára 2009 došlo k organizačnému zlúčeniu prevádzkových stredísk poštového platobného styku a SIPO. Bolo zriadené Stredisko spracovania prevádzkových dokladov. Jeho pôsobnosť je orientovaná predovšetkým na spracovávanie úloh poštového platobného styku a SIPO s možnosťou ďalšej centralizácie spracovania finančných služieb.

V súvislosti so všeobecne známymi faktormi, ako sú prechod z meny Sk na menu euro, nepriaznivý vplyv hospodárskej situácie (znížená platobná schopnosť obyvateľstva SR), elektronizácia (široké spektrum komunikačných kanálov umožňujúcich realizovať platby bezhotovostne), vlastné inkasné pobočky veľkých spoločností a pod., bol v uplynulom roku zaznamenaný pokles objemov spracovaných dokladov poštového platobného styku a SIPO. Objem spracovaných dokladov dosiahol úroveň 59,02 mil. kusov, v percentuálnom vyjadrení pokles oproti roku 2008 predstavoval 9,05 %. Počas roka sa riešilo 8 108 bežných reklamácií a podaní, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje 0,013 % z celkového objemu spracovaných dokladov.

Celkový objem spracovaných dokladov SIPO predstavoval 15,32 mil. kusov. Oproti roku 2008, keď sa spracovalo 15,84 mil. dokladov, nastal pokles o 3,31 %. Koncom roka 2009 bol do pilotnej prevádzky uvedený významný inovatívny prvok služby SIPO, produkt e-SIPO. Ide o novú elektronickú službu, ktorá umožňuje prístup do systému SIPO prostredníctvom internetu. Zákazníci sa tak dostanú k informáciám o aktuálnych platbách aj k prehľadu údajov z minulosti. Umožní tiež uhrádzanie cez platobné portály vybraných bánk. Systém bude v priebehu roka 2010 dostupný pre širokú verejnosť.

Významnou aktivitou bolo zabezpečovanie výroby a realizácia dotlače poštových peňažných poukazov pre zákazníkov v rámci celoslovenskej pôsobnosti. Vybavilo sa 5 997 objednávok v celkovom objeme 10,5 mil. vyrobených dokladov.

### Processing of operational documents

A number of organisational changes were made to the postal payment service in 2009. The Processing Centres for postal payment services and for public utility payment collection (SIPO) were merged with effect from 1 February 2009. They became the Operational Documents Processing Centre. Its activities focus mainly on postal payments and SIPO processing with the option for further centralisation of processing in financial services.

As a result of a number of well known factors, such as the changeover from the Slovak crown to the euro, the unfavourable effect of the economic climate (reduced solvency of the Slovak population), increased use of electronic communications (a broad spectrum of communication channels supporting cashless payments), large companies establishing their own payment centres etc., the last year saw a fall in the volume of payment and SIPO documents processed. A total of 59.02 million documents were processed, which in percentage terms is 9.05% fewer than in 2008. During the year 8 108 standard complaints were dealt with, which in percentage terms is 0.013% of the total volume of documents processed.

A total of 15.32 million SIPO documents were processed. Compared to 2008 when 15.84 million documents were processed, the number has fallen by 3.31%. At the end of 2009, the company launched the pilot operation of an innovative element in the SIPO service, the e-SIPO product. This is a new electronic service that permits access to the SIPO system via the internet. It allows customers to obtain information on their current payments and to view records of past payments. It also supports settlement through the e-payment systems of selected banks. The system will be opened to the public in 2010.

An important activity was providing for the production and printing of postal money orders for customers throughout Slovakia. 5 997 orders were processed with a total volume of 10.5 million produced documents.

Nová služba automatizované spracovanie zásielok s doručenkou (e-Document) pre zákazníka Allianz – Slovenská poisťovňa, a. s., aj naďalej úspešne pokračuje. V jednotlivých prevádzkach sa spracovalo 250 tis. vrátených doručeníek a 38 tis. vrátených (nedoručených) doporučených zásielok.

### **Predplatné tlače**

V tejto oblasti Stredisko predplatného tlače zabezpečuje dovoz a vývoz periodickej tlače a vnútroštátnu distribúciu periodík pre fyzické a právnické osoby, služby pre vydavateľov periodickej tlače (balenie, fóliovanie, personalizácia), a to podľa individuálnych požiadaviek vydavateľov.

Predplatiťelom umožňuje okrem tuzemskej tlače aj výber z vyše 600 titulov zahraničnej tlače. Podľa požiadaviek zabezpečuje dovoz odbornej literatúry zo všetkých krajín.

Poskytuje možnosť úhrad predplatného hotovostným aj bezhotovostným spôsobom a dĺžku predplatiťelského obdobia prispôsobuje individuálnym požiadavkám zákazníkov.

V oblasti predaja tlače v predajnej sieti Slovenskej pošty koordinuje a usmerňuje objemy a sortiment centrálnie dodávanej tlače na 1 465 poštách.

### **Spracovávanie dávok**

K 1. októbru 2009 vzniklo Stredisko spracovávania dávok, a to odčlenením zložiek spracovávania dokladov z regionálnych poštových centier.

Jeho zriadenie znamená podporu na dobudovanie centrálnaj úrovne spracovávania, čo znamená predovšetkým zefektívnenie a unifikáciu činností zabezpečovaných v oblasti spracovávania dávok okresného okruhu, vedenia kmeňovej evidencie a spracovávania dôchodkov národného okruhu pri naplňaní stratégie centralizácie informačných systémov.

### **POSTservis**

Poskytuje komplex činností v oblasti produkcie poštových a nepoštových zásielok s podporou vybraných logistických služieb. Synergicky kombinuje strediská POSTservis Mail a POSTservis Pack, ktoré v maximálnej miere pokrývajú požiadavky

The new service for the automated processing of postal items with advice of delivery (e-Document) for Allianz – Slovenská poisťovňa, a. s., continues to function successfully. Individual operations processed 250 000 returned advices of delivery and 38 000 returned (undeliverable) registered items.

### **Subscription of periodicals**

The Periodicals Subscription Centre (PSC) manages the import and export of periodicals and the domestic distribution of periodicals for natural persons and legal entities, and provides services for the publishers or periodicals (packaging, foiling, personalisation) according to the individual requirements of the publishers.

In addition to the domestic press, subscribers can choose from a range of over 600 foreign titles. Professional literature can be obtained from any country on request.

Subscriptions can be paid in cash or by cashless means and the length of the subscription period is flexible according to the individual needs of the customers.

The PSC coordinates and regulates volume and product range for the sale of centrally distributed periodicals at 1 465 post offices in the retail network of Slovenská pošta.

### **Processing of welfare benefits**

Welfare Benefits Processing Centre was established on 1 October 2009 and took over functions relating to the processing of documents from the regional postal centres.

Its establishment provides support for the development of processing at the central level, in particular more efficient and integrated activities for the processing of welfare benefits on a per-district basis, the keeping of master records and the processing of pensions at the national level while implementing the strategy for the centralisation of information systems.

### **POSTservis**

POSTservis performs a comprehensive range of activities for the production of postal and non-postal items supported by selected logistical services. It synergistically combines the activity of the POSTservis Mail and POSTservis Pack centres to provide maximum coverage of market demand. Production in this sense includes providing

trhu. Produkcia v tomto ponímaní zahŕňa zabezpečenie spotrebného materiálu, jeho uskladnenie, strojové či manuálne spracovanie až po odovzdanie finálne spracovanej zásielky na distribúciu. Popri produkcii transakčných a reklamných adresných zásielok boli vytvorené aj nadštandardné podmienky na poskytovanie služieb zákazníkom v oblasti zásielkového obchodu.

V tejto činnosti boli oproti roku 2008 dosiahnuté tieto výsledky:

- nárast v objeme vyprodukovaných zásielok o vyše 9 %,
- nárast výnosov o vyše 6 %,
- pokles nákladov o vyše 11 %.

Najväčšími zákazníkmi boli: ČSOB, a. s., Poštová banka, a. s., Kooperativa, a. s., Dexia banka Slovensko, a. s., VOLKSBANK, a. s., UniCredit Bank, a. s., Stabilita DSS, ČSOB SS, ČSOB DSS, Deutscher Ring, Komunálna poisťovňa, D. A. S., Zepter, QBE, Wüstenrot, RM - S Market, Siemens, s. r. o., Amslico AIG Life poisťovňa, a. s., Slovenská sporiteľňa, a. s., Curaden Slovakia, s. r. o., Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a. s.

### Medzinárodná pošta

V oblasti medzinárodnej pošty sa aj napriek náročnosti a ekonomickej zložitosti roka 2009 a vďaka trhovej orientácii pošty, aktívnej práci a vyhodnocovaniu požiadaviek zákazníkov úspešne podarilo splniť stanovené prevádzkové, finančné a obchodné ciele, ktoré sa prejavili v priaznivom hospodárskom výsledku, ako aj v plnení kvality medzinárodných produktov, na všetkých úrovniach riadenia. Pri presadzovaní všetkých prevádzkových, finančných a obchodných cieľov sa vychádzalo zo všeobecne platných a záväzných ustanovení Aktov Svetovej poštovej únie, smerníc Európskej únie, dvoj- a mnohostranných dohôd, ako aj z platných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Rok 2009, poznačený zložitou ekonomickou situáciou a finančnými turbulenciami nielen v podnikateľskom sektore, sa dotkol aj medzinárodnej pošty, ktorá pôsobí v plne liberalizovanom prostredí. Sekcia medzinárodnej pošty sa snažila

and storing consumables, machinable or manual treatment up to the submission of the completed items for distribution. Besides the transaction items and direct mail, above-the-standard conditions were also created for provision of services to customers within the sphere of mail-order trade.

The results achieved by this activity in comparison with 2008:

- growth in volume of postal items produced by more than 9%
- increase in revenues by more than 6%,
- cost reductions by more than 11%

The largest customers were: ČSOB, a. s., Poštová banka, a. s., Kooperativa, a. s., Dexia banka Slovensko, a. s., VOLKSBANK, a. s., UniCredit Bank, a. s., Stabilita DSS, ČSOB SS, ČSOB DSS, Deutscher Ring, Komunálna poisťovňa, D. A. S., Zepter, QBE, Wüstenrot, RM - S Market, Siemens, s. r. o., Amslico AIG Life poisťovňa, a. s., Slovenská sporiteľňa, a. s., Curaden Slovakia, s. r. o., Východoslovenská vodárenská spoločnosť, a. s.

### International postal services

In the area of international postal services, the company overcame the problems caused by the economic situation in 2009 thanks to its market orientation, its hard work and the evaluation of customer requirements, and managed to meet its set objectives in operations, financing and sales successfully, producing a good profit while satisfying the quality requirements of international products at all levels of management. The set operational, financial and commercial objectives took into consideration the generally applicable and binding provisions of Acts of the Universal Postal Union, directives of the European Union, bilateral and multilateral agreements and legislation of the Slovak Republic.

2009, marked as it was by a complex economic situation and financial turbulence not only in the business sector, also had an effect on international postal services, which operate in a fully liberalised environment. The International Post Section sought to respond to the challenge of the free market primarily through better quality, services



odpovedať na výzvy voľného trhu predovšetkým lepšou kvalitou, službami s pridanou hodnotou, spoľahlivosťou a efektivitou poskytovaných produktov a služieb. Po analýze a úprave interných procesov sa Slovenskej pošte podarilo výrazne zvýšiť kvalitu v zmysle medzinárodných noriem pri všetkých sledovaných produktoch.

V oblasti medzinárodnej prevádzky a prepravy boli prijaté opatrenia na optimalizáciu procesov. V priebehu roka prišlo k zmene systému triedenia vstupujúcich medzinárodných listových zásielok a k optimalizácii medzinárodných cestných kurzov, vďaka dobrej spolupráci s colnými orgánmi sa rozšírila aj činnosť Výmennej pošty Košice 090 pri podávaní, spracovávaní a preprave združených zásielok služby „Consignment“ na Ukrajinu.

Zároveň so zásielkami vnútroštátneho styku sa od 1. júla 2009 zjednodušilo aj produktové portfólio, hmotnostné kategórie a tarifné pásma medzinárodných zásielok a služieb vrátane zmeny Poštových podmienok a Tarify.

Z pohľadu finančného vyjadrenia boli výsledky dosiahnuté v roku 2009 mimoriadne priaznivé. Plán výnosov sa splnil na vyše 123 % a plánovaný hospodársky výsledok na 155 %. Výnosy z medzinárodných produktov v porovnaní s rokom 2008 vzrástli o takmer 30 %.

Potešiteľný je aj rastúci objem medzinárodných zásielok spracovávaných na výmenných poštách v Bratislave a v Košiciach. Popri nezmenených objemoch medzinárodných balíkov 1. a 2. triedy bol v roku 2009 pri expresných obchodných balíkoch EPG zaznamenaný rast objemov až o 61 %. Aj medzinárodná expresná služba EMS zaznamenala rast o 8 %, pričom spolupracou so strategickým partnerom sa výrazne zvýšila kvalita dodávania našich zásielok v zahraničí nielen z pohľadu rýchlosti, ale predovšetkým z pohľadu dostupnosti všetkých údajov o pohybe zásielok počas celého premiestňovacieho procesu vo všetkých krajinách sveta. Pri medzinárodných listových zásielkach 1. a 2. triedy došlo tiež k potešiteľnému nárastu objemov o 1 %.

with added value, reliability and the provision of effective products and services. After the analysis and amendment of its internal processes, Slovenská pošta managed to significantly increase quality in accordance with international standards in all the products in view.

Measures were adopted to optimise processes in international operations and transportation. In the course of the year the sorting system for incoming international letter-post items was amended to optimise international road routes. Thanks to good cooperation with the customs authorities, the Košice 090 Office of Exchange increased its activities relating to the mailing, processing and transport of “Consignment” postal items to Ukraine.

At the same time, as the changes for domestic mail that came into force on 1 July 2009, the product portfolio, weight categories and tariff zones for international postal items and services were simplified and changes were made to the Postal Terms and Conditions and the Tariffs.

The results for 2009 were extremely positive in financial terms. Actual revenues were 123% of planned levels and the actual profit was 155% of planned levels. Revenue from international products was nearly 30% higher than in 2008.

Another welcome trend is the increase in the number of international postal items processed at the offices of exchange in Bratislava and Košice. Alongside the unchanged volumes for first and second class international parcels, there was a 61% increase in the EPG express business parcels. The EMS international express service also grew by 8% and cooperation with a strategic partner significantly increased the quality of delivery of our postal items abroad, not only in terms of speed but above all in terms of the availability of all information on the movement of postal items during the transport process in all countries of the world. First and second class international letters also posted a welcome 1% increase in volume.

V oblasti hromadného podaja do zahraničia (služba „Consignment“), ktorý naďalej tvoril aj v roku 2009 jednu z kľúčových oblastí rastu, sa výnosy zvýšili o 45 %. Dosiahnuté výsledky pri vybraných krajinách povzbudzujú v naplňaní zvolenej stratégie zameranej predovšetkým na zásielky medzinárodných zásielkových domov a direct-mailových spoločností. Rôznorodosť zákazníkov z rôznych častí Európskej únie aj mimo nej, ktorí využívajú naše služby, potvrdzuje, že Slovenská pošta si pozíciu „vstupnej brány“ na perspektívny trh na Ukrajine obhájila, a to aj napriek tomu, že tento trh začína čeliť čoraz výraznejšiemu tlaku liberalizácie a rýchlo silnejúcej konkurencie.

Jednou z najvyšších priorít v oblasti medzinárodnej pošty bolo v roku 2009 zvyšovanie kvality poskytovaných produktov tak už z hľadiska urýchlenia času dodania, ako aj z hľadiska pridaných služieb pre zákazníkov. O úspešnom splnení tohto cieľa svedčia tiež vynikajúce umiestnenia na najvyšších európskych priečkach v nezávislých prieskumoch kvality IPC Brusel a Svetovej poštovej únie, ktoré sa týkajú viacerých medzinárodných produktov (EPG, listy 1. triedy, EMS a iné).

The area of bulk mail sent abroad (the Consignment service) remained a key growth area in 2009, with a 45% increase in revenue. The results achieved for selected countries are encouraging for the company's chosen strategy of focussing primarily on the postal items of international mail order and direct mail companies. The diverse range of customers from various parts of the European Union and outside it using our services shows that Slovenská pošta is defending its position as a "gateway" to the potential market in Ukraine despite the fact that this market is facing increasing pressure from liberalisation and strengthening competition.

One of the greatest priorities for international postal services in 2009 was increasing the quality of the products provided both in terms of faster delivery times and services with added value for customers. The successful accomplishment of this objective is also reflected by the company's excellent placement in the highest European rankings for quality carried out by IPC Brussels and the Universal Postal Union for a number of international products (EPG, first class letters, EMS etc.).

### Produkty Slovenskej pošty

Rok 2009 bol v oblasti produktového portfólia rokom reklasifikácie poštových služieb a optimalizácie produktového portfólia.

Začiatok roka sa niesol ešte v duchu eura. Hlavné obdobie duálneho obehu bolo veľkou previerkou, či bolo poskytovanie služieb nastavené správne. Prax potvrdila, že produktové zmeny, ako aj eurokomunikácia so zákazníkmi, boli zvládnuté vynikajúco.

Reklasifikácia poštových služieb k 1. júlu 2009 sa realizovala v súlade s produktovým auditom ako plánovaná zásadná zmena portfólia. Jej základným cieľom bolo sprehľadniť pre zákazníka orientáciu v poštových službách a zjednodušiť ich využívanie. V rámci reklasifikácie poštových služieb dostali Poštové podmienky a Tarifa, teda cenník, novú tvár. Pre každú službu boli vydané samostatné a prehľadné obchodné podmienky, v cenníku si zákazník nemusí cenu práce vypočítať, nájde už výslednú cenu za využitie bežných poštových služieb. Pri podávaní sťažností a reklamácií začal platiť na všetky služby jeden spoločný reklamačný poriadok. Pre niektoré služby boli vydané nové prehľadnejšie tlačivá, dostupné na stiahnutie aj na webovej stránke [www.posta.sk](http://www.posta.sk).

V rámci optimalizačných opatrení boli zrušené málo používané služby a služby, ktoré majú v rámci produktového portfólia Slovenskej pošty kvalitnejšiu substitučnú náhradu, čím sa zrušilo vyše 100 produktových kombinácií. Zrušili sa napríklad služby Doručenka a Do vlastných rúk k balíkom, Balíky nad 15 kg, Poistené zásielky nad 500 eur, možné nahradiť expresnou službou, ďalej Poverenie, Aerogramy.

V roku 2009 sa do predaja zaviedli aj mnohé novinky. Na označovanie zásielok možno využiť už aj diaľkovo kreditované výplatné stroje. Ich používaním môže zákazník ušetriť na poštovnom a získať aj zaujímavý cenový štartovací balíček. V záujme zvýšenia spokojnosti našich zákazníkov bola úspešne spustená služba Infoweb k Poisteným listom 1. triedy (výsledok doručenia je dostupný na webovej stránke [www.posta.sk](http://www.posta.sk)), Jednorazová zberná jazda, Poštový peňažný poukaz ekonomický, e-Dokument a Doposielanie úradných zásielok. Rozšírila sa dispozičná služba Poste restante aj na poukazy a na poistené zásielky a služba P. O. Box aj na podávanie zásielok. Z dôvodu veľkého záujmu firemných

### Products of Slovenská pošta

The main changes to the product portfolio in 2009 were the reclassification of postal services and optimisation of the product portfolio.

The most important topic at the start of the year was still the euro. In particular, the dual circulation period was a great test of whether the provision of services was correctly prepared. Experience showed that the changes to products and communication with customers on the topic of the euro had been handled extremely well.

The reclassification of postal services from 1 July 2009 was carried out in accordance with a product audit as a planned fundamental change in the portfolio. Its main objective was to increase the transparency of postal services for customers and to make them simpler to use. The reclassification of postal services gave a new face to the Postal Terms and Conditions and the Tariff, i.e. the price list. Separate and transparent terms and conditions of business were published for each service; customers do not need to make complex calculations of prices because the price list provides the final price for standard postal services. A single complaints procedure now applies for complaints and claims relating to all services. New, clearer forms were published for some services and these can be downloaded from the website [www.posta.sk](http://www.posta.sk).

Optimisation measures included the cancellation of infrequently-used services and services that have a better quality equivalent in the portfolio of Slovenská pošta, which resulted in the cancellation of 100 product combinations. Cancelled services included Advice of delivery and Personal delivery services for parcels, parcels over 15 kg, Insured parcels over EUR 500, which can be replaced by express services, also Authorisation, Aerogrammes.

In 2009 many new services were put on sale for the first time. Remotely credited franking machines can now be used to stamp mail. Using them allows customers to save on postal charges and to receive a starter pack for an interesting price. Measures designed to increase customer satisfaction included the successful launch of the Infoweb service for insured first class letters (the result of delivery can be seen on the website [www.posta.sk](http://www.posta.sk)), Single collection trips, Economy postal money order, e-Document and Redirection of official letters. The Poste restante as

zákazníkov bol na doklade SIPO vytvorený druhý reklamný priestor na prenájom s dosahom až do 1,9 milióna domácností. Na vybraných miestach sa začal realizovať prevod tzv. „bezenných“ cenných papierov, ktoré ostali občanom z prvej vlny kupónovej privatizácie. Zrušili sa poplatky vyberané za Uloženie balíkov, Zapečatenie a zaplombovanie balíkov a Telefonické avizovanie balíkov 1. triedy a Expres Economy. Zaviedla sa garancia lehoty prepravy D+1 pracovný deň pri doporučených a poistených listoch 1. triedy. Zjednodušili sa požiadavky na balenie balíkov – bez povinných pásov, pečatidiel.

Koncom roka sa začali realizovať prípravné práce na spustenie nových elektronických služieb – e-SIPO, elektronický podací hárok, zasielanie poštových poukazov na výplatu so zaručeným elektronickým podpisom a Infoweb k balíkom 1. triedy, ktoré Slovenská pošta plánuje zaviesť v roku 2010.

#### **Predaj firemným zákazníkom**

Už počas roka 2008 sa začalo intenzívnejšie pracovať na rozvoji sekcie predaja firemným zákazníkom, ktorá je pomerne nová, a na vytvorení centralizovaného obchodného modelu starostlivosti o firemných zákazníkov, v čom sa pokračovalo aj v roku 2009. Starostlivosť o klientov je naďalej veľmi dôležitá a na lepšie zabezpečenie predaja a obchodnej komunikácie s firemnými zákazníkmi prostredníctvom jednej kontaktnej osoby sa rozšírili odbor Key Account Management (KAM) a regionálne obchodné centrá (ROC). Z pôvodných troch ROC a ich piatich oblastných zastúpení je osem ROC, konkrétne v Bratislave, Banskej Bystrici, Košiciach, Nitre, Prešove, Trenčíne, Trnave a v Žiline. Poskytujú komplexnú starostlivosť vyše 1 150 veľkým a stredným klientom na celom území Slovenska.

Na odbore KAM sme z dôvodu zabezpečenia kvalitnej a celkovej starostlivosti o našich zákazníkov posilnili tím account manažérov o dve nové miesta referentov administratívnej podpory. Do starostlivosti tohto odboru patrí okolo 112 veľkých klientov. Plne sa využíva aj vzťahový marketing a z tohto dôvodu sa organizujú prezentačné dni pre klientov po celom Slovensku: od 19. októbra do 12. novembra sa uskutočnilo 26 prezentácií, na ktoré bolo pozvaných okolo 1 300 zástupcov z vyše 600 firiem a spoločností spolupracujúcich so Slovenskou poštou. Cieľom bolo poskytnúť čo najviac informácií o uskutočnených a pripravovaných zmenách, o produktoch a službách a o celkových možnostiach využitia Slovenskej pošty.

a dispozičnou službou bola zahrnutá aj služba zabezpečenia poštových predmetov a služba P.O. Box, ktorá pokrýva aj doručenie poštových predmetov. Na základe veľkého záujmu od korporátnych zákazníkov, bol vytvorený ďalší reklamný priestor na SIPO dokumentoch, ktoré sú doručované do vyše 1,9 milióna domácností. Vybrané poštové úradnice začali vykonávať prenos „nefunkčných“ cenných papierov, ktoré zostali v vlastníctve občanov z prvej vlny kupónovej privatizácie. Poplatky za uchovávanie balíčkov, zaplombovanie balíčkov a telefonické avizovanie balíčkov 1. triedy a Expres Economy boli zrušené. Zaviedla sa garancia lehoty prepravy D+1 pracovný deň pri doporučených a poistených listoch 1. triedy. Zjednodušili sa požiadavky na balenie balíčkov – bez povinných pásov, pečatidiel.

Koncom roka sa začali realizovať prípravné práce na spustenie nových elektronických služieb – e-SIPO, elektronický podací hárok, zasielanie poštových poukazov na výplatu so zaručeným elektronickým podpisom a Infoweb k balíkom 1. triedy, ktoré Slovenská pošta plánuje zaviesť v roku 2010.

#### **Corporate sales**

Intenzívna práca na rozvoji sekcie predaja firemným zákazníkom, ktorá je pomerne nová, a na vytvorení centralizovaného obchodného modelu starostlivosti o firemných zákazníkov, v čom sa pokračovalo aj v roku 2009. Starostlivosť o klientov je naďalej veľmi dôležitá a na lepšie zabezpečenie predaja a obchodnej komunikácie s firemnými zákazníkmi prostredníctvom jednej kontaktnej osoby sa rozšírili odbor Key Account Management (KAM) a regionálne obchodné centrá (ROC). Z pôvodných troch ROC a ich piatich oblastných zastúpení je osem ROC, konkrétne v Bratislave, Banskej Bystrici, Košiciach, Nitre, Prešove, Trenčíne, Trnave a v Žiline. Poskytujú komplexnú starostlivosť vyše 1 150 veľkým a stredným klientom na celom území Slovenska.

Na odbore KAM sme z dôvodu zabezpečenia kvalitnej a celkovej starostlivosti o našich zákazníkov posilnili tím account manažérov o dve nové miesta referentov administratívnej podpory. Do starostlivosti tohto odboru patrí okolo 112 veľkých klientov. Plne sa využíva aj vzťahový marketing a z tohto dôvodu sa organizujú prezentačné dni pre klientov po celom Slovensku: od 19. októbra do 12. novembra sa uskutočnilo 26 prezentácií, na ktoré bolo pozvaných okolo 1 300 zástupcov z vyše 600 firiem a spoločností spolupracujúcich so Slovenskou poštou. Cieľom bolo poskytnúť čo najviac informácií o uskutočnených a pripravovaných zmenách, o produktoch a službách a o celkových možnostiach využitia Slovenskej pošty.

Zákazníci mali tiež možnosť sa osobne porozprávať so zástupcami sekcie predaja firemným zákazníkom, o svojich potrebách a o rozvoji spoločných vzťahov. Vyhodnotenie prieskumu spokojnosti vypracované pre Slovenskú poštu bolo veľmi pozitívne. Celková spokojnosť obchodných zákazníkov v roku 2009 vzrástla oproti roku 2007 o 8,46 %. Dopytovatelia zástupcovia obchodných zákazníkov určili, že ich najvyužívanejším zdrojom informácií je práve KAM, a efektívnosť komunikácie vzrástla o takmer 10 % oproti roku 2007. Oproti roku 2007 sa spokojnosť s dostupnosťou KAM zlepšila, a to z úrovne 62,3 % na úroveň 90,16 %, čo vyjadruje takmer absolútnu spokojnosť. Pritom treba vyzdvihnúť fakt, že tiež vzrástla vnímaná dôležitosť funkcie obchodného zástupcu (KAM), a to o približne 20 %.

### **Predaj cez pošty**

Hlavné aktivity sa sústredili na zvyšovanie starostlivosti o pošty a na postupné zvyšovanie podielu z predaja retailového portfólia služieb Slovenskej pošty, predaja tovaru a služieb zmluvných partnerov.

V roku 2009 sa do predaja zaviedli mnohé nové komodity a služby pre individuálnych zákazníkov, rozširovala sa ponuka prostredníctvom vlastného internetového obchodu [www.postshop.sk](http://www.postshop.sk).

Naďalej sa pokračovalo v úspešnej strategickej spolupráci s Poštovou bankou, v rámci ktorej bol spustený predaj poisťovacích produktov.

Pokračovalo sa v modernizácii dizajnu pobočiek, ktorej súčasťou bolo aj otvorenie prvej pošty s predajom tovaru v zóne zákazníka a s rozšírenou ponukou služieb zmluvných partnerov. Rozšíril sa počet spoločných priehradiek a vysunutých akvizíčných pracovísk. Tieto zmeny sa vykonávajú s cieľom spríjemniť a zatriktívniť predaj služieb na poštách.

as possible on implemented and planned changes, on products and services and on opportunities for making use of Slovenská pošta in general.

Customers could also speak individually with representatives of the corporate sales section about their needs and the development of mutual relations. The evaluation of a customer satisfaction survey prepared for Slovenská pošta provided very positive results. The overall satisfaction of corporate customers was 8.46% higher in 2009 than in 2007. A survey of the representatives of corporate customers found that their most frequently used source of information is the KAM representative and that the effectiveness of communication increased by nearly 10% compared to 2007. Compared to 2007 the satisfaction and availability of KAM has shot up, from 62.3% to 90.16%, which indicates near total satisfaction. It should also be noted that the perceived importance of the function of the key account manager (KAM) has risen by approximately 20%.

### **Sales at post offices**

The company's main activities focussed on increasing care for post offices and gradually increasing the share through sales of services in the retail portfolio of Slovenská pošta, the sale of goods and the sale of contracting partners' services.

In 2009, the company began to sell many new commodities and services for individual customers and began to expand the range of goods sold through its own internet shop at [www.postshop.sk](http://www.postshop.sk).

The successful strategy of cooperation with Poštová banka continued, including the launch of the sale of insurance products.

The modernisation of branch design continued, with the opening of the first post office with sale of goods in the customer zone and an expanded range of services from contractual partners. The number of common counters and detached acquisition points was also increased. These changes are being carried out in order to make the sale of services at post offices more pleasant and attractive.

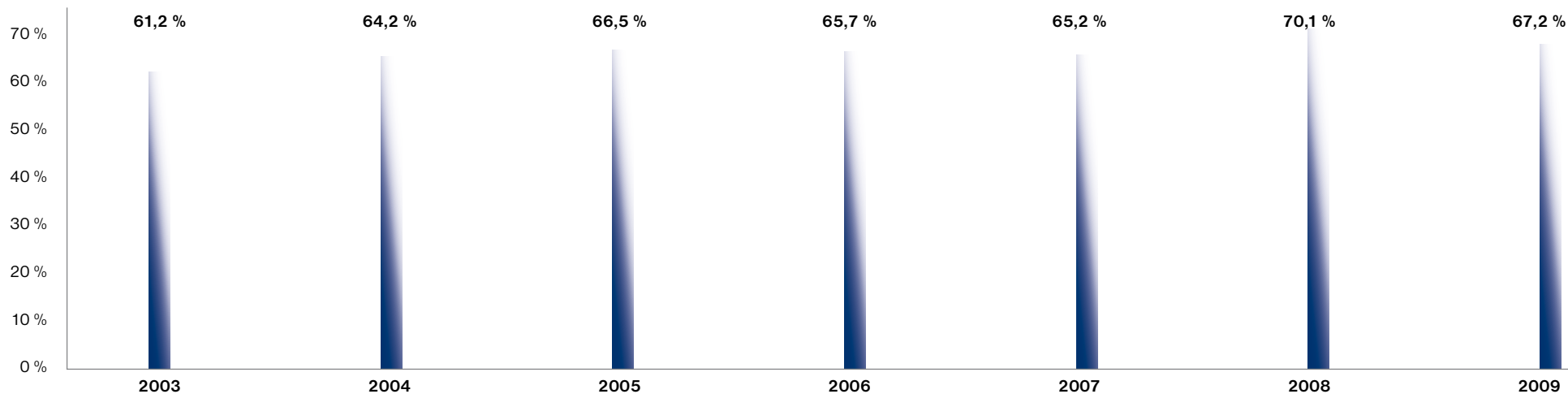
### Prieskum spokojnosti zákazníkov Slovenskej pošty za rok 2009

Rovnako ako v predchádzajúcich rokoch bol aj v roku 2009 realizovaný nezávislý prieskum spokojnosti zákazníkov Slovenskej pošty s kvalitou univerzálnej poštovej služby. Celkovo sa vyhodnotilo 1 026 dotazníkov, čím bola zároveň splnená požiadavka Poštového regulačného úradu definovaná v Požiadavkách na kvalitu univerzálnej poštovej služby, podľa ktorej je Slovenská pošta každoročne povinná zabezpečiť meranie spokojnosti zákazníkov na reprezentatívnej vzorke minimálne 1 000 zákazníkov. Údaje sa získali priamym oslovením náhodne vybraného zákazníka na pošte. Prieskum sa uskutočnil v období od augusta do decembra 2009, v rôznych dňoch týždňa počas celého dňa. Vzorka 1 000 respondentov bola vybraná tak, aby stratifikácia približne pokryla demografické rozloženie obyvateľstva Slovenskej republiky.

Nasledujúci graf znázorňuje vývoj celkovej spokojnosti zákazníkov Slovenskej pošty v porovnaní rokov 2003 – 2009. Po veľmi úspešnom predchádzajúcom roku nastal opäť mierny pokles úrovne celkovej spokojnosti, a to o 2,9 %.

### Úroveň celkovej spokojnosti zákazníkov Slovenskej pošty v porovnaní 2003 – 2009 (v %)

Overall satisfaction of customers of Slovenská pošta, years 2003 – 2009 (in %)



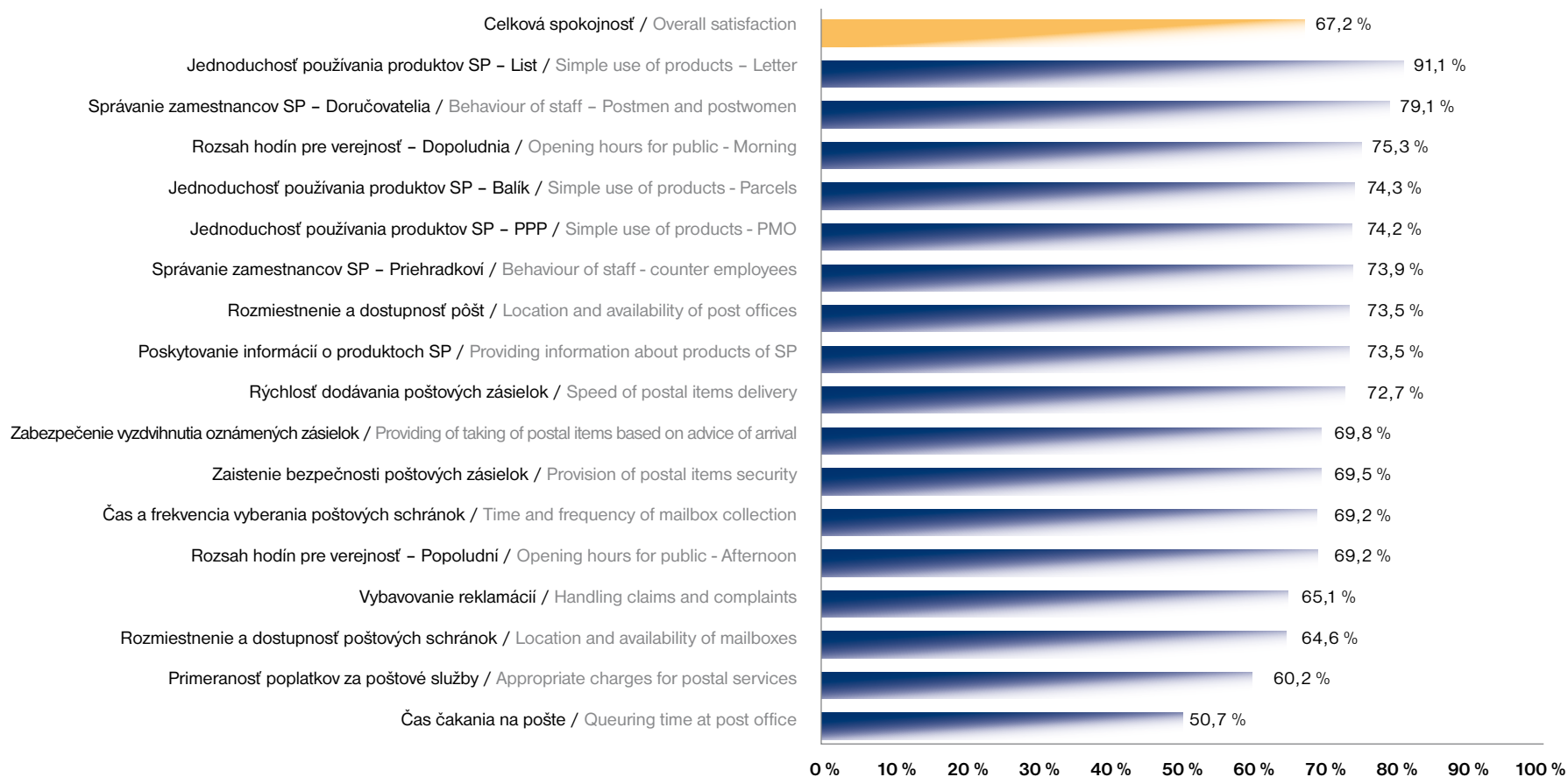
### Customer satisfaction survey among customers of Slovenská pošta for 2009

Just like in previous years, in 2009 an independent satisfaction survey was conducted among the customers of Slovenská pošta regarding the quality of universal postal service; in total, 1 026 questionnaires were evaluated. This, simultaneously, represented the fulfilment of the requirement of the Postal Regulatory Office, defined in the Requirements for quality of universal postal service, which obliges Slovenská pošta to provide a measurement of customer satisfaction with the quality of universal postal service on a representative sample comprising a minimum of 1 000 customers at least once a year. The data was collected by randomly approaching customers at post offices. The survey was conducted between August and December 2009, on various days of the week and at different hours of the day. The representative sample of respondents was selected so that the stratification could provide the best possible demographic segmentation of the Slovak population.

The chart below illustrates the trend in overall satisfaction among customers of Slovenská pošta between 2003 – 2009. After a very successful previous year, a slight decline (2.9%) in overall satisfaction was registered.

### Úroveň spokojnosti podľa jednotlivých prvkov kvality – 2009 (zoraďené)

Level of satisfaction by individual criteria of quality in 2009 (placed in order)



V rámci prieskumu boli zákazníci dopytovaní aj na porovnanie rokov 2009 a 2008. Výsledok mal ukázať, či zákazníci postrehli zlepšenie služieb.

Pri vyhodnotení otázky na porovnanie úrovne kvality až 59 % respondentov z radov zákazníkov Slovenskej pošty odpovedalo, že sa kvalita zlepšila (v roku 2008 to uviedlo 56 % respondentov). Tí, ktorí odpovedali, že sa kvalita zlepšila, uviedli, že postrehli zlepšenia v priemere o mimoriadnych 40 % (v roku 2008 len o 16 %). Tým sa opäť potvrdzuje zvyšovanie náročnosti zákazníkov, ktorí síce vnímajú zlepšenie služieb, ale očakávajú ešte viac.

Napriek miernemu poklesu úrovne spokojnosti zákazníkov v roku 2009 však aj naďalej ostala na pomerne vysokej úrovni. Prioritnou oblasťou zlepšovania kvality služieb naďalej ostáva kritérium skracovania času čakania na poštách, s ktorým vyjadrili zákazníci svoju najnižšiu spokojnosť.

### Plnenie lehôt prepravy poštových zásielok

#### Tuzemské zásielky

V nadväznosti na plnenie povinností vyplývajúcich Slovenskej pošte z Požiadaviek na kvalitu univerzálnej poštovej služby, ktoré sú prílohou Poštovej licencie, zabezpečil odbor kvality v roku 2009 merania plnenia lehôt prepravy vybraných poštových zásielok. Merania realizovali externé organizácie s cieľom splniť požiadavku nezávislosti výkonu meraní vyplývajúcej z príslušných európskych smerníc. Metodiky meraní zohľadňovali zásady príslušných európskych noriem a boli schválené Poštovým regulačným úradom.

Normy kvality včasnosti na vybrané vnútroštátne poštové zásielky na rok 2009 stanovil Poštový regulačný úrad v Požiadavkách na kvalitu univerzálnej poštovej služby.

Within the scope of the survey the customers were asked to compare the years 2009 and 2008. The result was to show whether any improvement to services was registered.

When answering the question regarding the comparison of quality levels, as much as 59% of respondents (i.e. customers of Slovenská pošta) answered that the quality had improved (in 2008: 56% respondents). Those who responded that the quality had improved implied that they had noticed changes by a respectable 40% (in 2008: only 16%). This fact again confirms the continued trend of rising customer demand in terms of quality of postal services: although customers take notice of the positive changes they still expect even more.

Despite the slight decline in 2009, customer satisfaction remained at a relatively high level. The priority area of improving the quality of services is, as in previous years, the criterion of cutting down the queuing times at post offices, as this was the indicator where customers expressed their lowest level of satisfaction.

### Transit time performance

#### Domestic items

In relation to meeting all obligations under the Requirements for quality of universal postal service, which are an attachment to the Postal License, Slovenská pošta and its Quality Department conducted measurements of transit time performance in 2009. These measurements were carried out by external organizations to ensure the objectiveness of the assessments as required by the relevant European directives. The principles of the relevant European standards were applied in the measurements and methodologies which were approved by the Postal Regulatory Office.

The Postal Regulatory Office laid down standards for the quality of timeliness for selected domestic postal items for 2009 in its Requirements for the quality of universal postal service.



### Výsledky meraní:

Measured results:

Druh zásielky / Postal item category	Lehota prepravy (D + n) / Transit time limit (D + n)*	Norma kvality na rok 2009 (v %) / Quality standard for 2009 (in %)	Dosiahnutý výsledok (v %) / Result achieved (in %)
Listy 1. triedy / 1 <sup>st</sup> Class letters	D + 1	96	96,01
Listy 2. triedy / 2 <sup>nd</sup> Class letters	D + 2	94	94,04
Doporučené listy 2. triedy / 2 <sup>nd</sup> Class registered letters	D + 2	94	95,88
Balíky 1. triedy / 1 <sup>st</sup> Class parcels	D + 2	95,5	98,49
Balíky 2. triedy / 2 <sup>nd</sup> Class parcels	D + 3	95,5	95,22
PPP H 2. triedy * / H-type postal money orders – second class*	D + 2	94	95,36

(D + n) – počet dní od podania poštovej zásielky do jej dodania / (D+n) – number of days from posting to delivery of a postal item

D – deň podania do rozhodujúceho času / D – a day of posting to the latest posting time

n – počet dní po dni podania / n – number of days after a day of posting

\* od 1. júla 2009 nahradený poštovým poukazom na adresu / \*Since 1<sup>st</sup> July 2009 replaced by PMO to address

### Medzinárodné zásielky

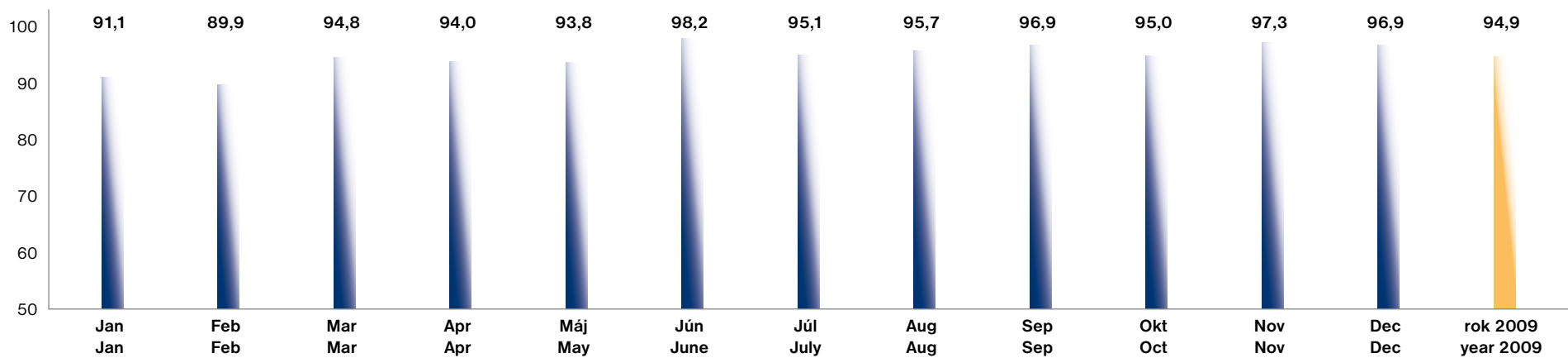
V roku 2009 bola Slovenská pošta už štvrtý rok viazaná stanovenou úrovňou kvality dodávania medzinárodných zásielok 1. triedy z krajín systému REIMS. Minimálny cieľ bol stanovený na 88 % zásielok doručených nasledujúci deň po dni ich vstupu do krajiny a vyhodnocoval sa celoročne prostredníctvom kontrolných zásielok nezávislého medzinárodného merania pod záštitou Medzinárodnej spoločnosti pre poštu (IPC) v Bruseli.

### International postal items

In 2009, Slovenská pošta was bound (for the 4<sup>th</sup> year already) by the quality level of delivery of international first-class items as laid down in the standard of REIMS countries. The minimum target was set for 88% of items delivered on the following day after they entered the respective country and is evaluated on an annual basis by way of sending testing items within the independent international measurement under the auspices of the International Post Corporation in Brussels.

### Kvalita listových zásielok 1. triedy vo vstupe – 2009

Quality of 1st Class inbound letters – 2009



Od roku 2005 sa Slovenská pošta zúčastňuje na meraní dodávania obchodných balíkov medzinárodného styku, ktoré sa tiež realizuje pod záštitou Medzinárodnej spoločnosti pre poštu (IPC). Toto meranie je zamerané nielen na rýchlosť dodávania balíkov, ale aj na elektronickú výmenu informácií o príchode, preclení a o dodávaní týchto zásielok do 24 hodín od príchodu do cieľovej krajiny.

Používatelia poštových služieb vnímajú včasnosť prepravy produktov ako jeden zo základných atribútov kvality produktu. V súlade s tým Slovenská pošta neustále sleduje vývoj plnenia lehôt prepravy pre príslušné produkty a hľadá slabé miesta v poštovej sieti ovplyvňujúce čas prepravy produktov.

#### System manažérstva kvality

System manažérstva kvality a system environmentálneho manažérstva zaviedla Slovenská pošta v roku 2008; v roku 2009 úspešne prešla kontrolným auditom a obhájila získané certifikáty. V oblasti kvality splnila požiadavky sprísnenej normy ISO 9001:2008 a dostala tak nový certifikát.

V roku 2010 pripravuje Slovenská pošta rozšírenie systému manažérstva kvality aj na pošty Partner.

Since 2005, Slovenská pošta has been participating in transit time performance measurement of international parcel delivery, also conducted under the auspices of the International Post Corporation. This measurement is not only focussing on the actual speed of parcel delivery, but also electronic exchange of information on arrival, customs control and delivery of these items within 24 hours upon arrival in the country of destination.

Users of postal services perceive timeliness of transport and delivery as one of the essential product quality attributes. In line with this fact, Slovenská pošta continually monitors the trend of fulfilling the deadlines for transit time performance for the respective items and products and looks for weak points in the postal network that affects the transit times of the respective products.

#### Quality management system

The Quality management system and the Environmental management system were implemented by Slovenská pošta in 2008; in 2009, the company successfully went through a control audit and confirmed the granted certification. In the sphere of quality, Slovenská pošta met the requirements of the even tighter ISO 9001:2008 standard and therefore received a new certification.

## Činnosť vnútorného auditu a kontroly

Táto činnosť Slovenskej pošty zahŕňa:

- vnútorný audit,
- vnútorné audity kvality a environmentu,
- kontrolu,
- vybavovanie sťažností.

### Vnútorný audit

Svojou orientáciou na systémy a na prevenciu sa vnútorný audit odlišuje od ostatných činností vnútornej kontroly. V decembri 2006 sa Slovenská pošta stala členom medzinárodného inštitútu Institute of Internal Auditors. Trvalá profesionalita a angažovanosť vnútorného auditu je upravovaná záväznými medzinárodnými normami pre profesionálnu prax vnútorného auditu.

Cieľom vnútorného auditu v rámci nezávislej, objektívnej, konzultačnej a poradenskej činnosti v roku 2009 bolo predovšetkým poskytovať relevantné informácie o primeranosti a efektívnosti auditovaných procesov a činností a o úrovni potenciálnych rizík, kontrolných postupov v rámci vnútorného kontrolného systému a jeho základných prvkov.

Plán činnosti vnútorného auditu na rok 2009 bol zostavený na základe požiadaviek vrcholového manažmentu, vlastných poznatkov a úrovne identifikovaných rizík. Výstupy z auditorskej činnosti a výstupy z monitorovania realizácie prijatých odporúčaní poskytli informácie o stave plnenia prijatých odporúčaní na zlepšenie kvality auditovaných oblastí, činností, procesov, o ich potenciálnom zlepšení. Výstupy dosiahnuté v sledovanom období potvrdzujú zlepšenie auditovaných oblastí.

V rámci svojej činnosti vnútorní audítori poskytovali aj konzultačné a poradenské služby projektovým tímom, resp. odborným úsekom Slovenskej pošty, pri realizácii projektov, pri monitorovaní plnení odporúčaní a pri tvorbe vnútorných metodických predpisov.

In 2010, Slovenská pošta is preparing an extension to the Quality management system to Partner post offices.

### Internal audit and control activities

This activity of Slovenská pošta includes the following:

- Internal audit,
- Internal audits of quality and environment,
- Control,
- Complaint management.

### Internal audit

With its orientation on systems and prevention, the internal audit differs from other activities of internal control. In December 2006, Slovenská pošta became a member of the International Institute of Internal Auditors. Consistent professionalism and commitment of the internal audit is adjusted by binding international standards for professional practice in the internal audit.

The objective of the internal audit within its independent, consultancy and advisory activity in 2009 was predominantly to provide relevant information on the adequacy and efficiency of audited processes and activities and on the level of potential risks, control procedures within the internal control and its basic elements.

The plan of internal audit activities for 2009 was set up based on the requirements of the top management, own acknowledge and identified risks. The outputs of the auditing activity and outputs from monitoring how the approved recommendations were adopted provided information about the status of implementing the recommendations for quality improvement in the audited areas, activities, processes and their potential improvement. The results measured in the period under review confirm improvements in the audited areas.

Within the framework of their activities, internal auditors also provided project teams or specified departments of Slovenská pošta with consultancy and advisory services on monitoring the implementation of the recommendations and on preparing internal methodical guidelines.

### Vnútorné audity kvality a environmentu

V roku 2009 sa týkali jednotlivých organizačných zložiek Slovenskej pošty, ktoré patria do systému manažérstva kvality (SMK) a do systému environmentálneho manažérstva (SEM).

Vnútorné audity kvality a environmentu sa realizovali v súlade s Plánom vnútorných auditov kvality na rok 2009 a s Plánom vnútorných auditov environmentu na rok 2009, ktoré schválilo predstavenstvo spoločnosti.

V oblasti kvality bolo cieľom audítorských akcií monitorovať súlad vykonávania podporných procesov a činností, ktoré zabezpečujú funkčnosť hlavných procesov, majú vplyv na kvalitu poskytovaných služieb a sú nevyhnutné na trvalé zlepšovanie SMK, s požiadavkami normy STN ISO 9001:2009. V oblasti environmentu bolo cieľom audítorských akcií monitorovať plnenie požiadaviek normy STN ISO 14001:2004 v procesoch a činnostiach, ktoré majú vplyv na dodržiavanie mechanizmov stanovených na ochranu životného prostredia.

Pri realizácii vnútorných auditov kvality a environmentu bolo zámerom a cieľom vnútorných audítorov udržať trend neustáleho zlepšovania, skvalitňovania a zefektívňovania poskytovaných služieb spoločnosťou v prospech zákazníkov a znižovať environmentálne vplyvy spoločnosti na životné prostredie.

Činnosť vnútorných audítorov kvality a environmentu pozitívne zhodnotil zástupca kontrolného externého auditu. Podľa jeho vyjadrenia základom úspechu kontrolného externého auditu, ktorý sa skončil bez negatívnych zistení, bola veľmi seriózna úroveň vnútorných auditov kvality a environmentu.

### Kontrola

Kontrolná činnosť sa vykonávala v súlade s plánom kontrol a neplánovanými operatívnymi kontrolnými akciami, ktoré vo významnej miere navrhol výkonný manažment a riaditelia sekcií.

Vlastný výkon, rozsah a smerovanie kontrolnej činnosti sa zamerali hlavne na kontroly a na operatívne prešetrenia týkajúce sa:

- dodržiavania všeobecne záväzných právnych predpisov a interných predpisov,
- hospodárnosti, efektívnosti a účelovosti využívania finančných a materiálnych prostriedkov,
- zabezpečenia úloh týkajúcich sa majetku Slovenskej pošty,

### Internal quality and environment audits

In 2009, these audits concerned the respective organisational units of Slovenská pošta, which come under the Quality management system (QMS) and the Environmental management system (EMS).

The Internal quality and environmental audits were conducted in accordance with the internal quality audit plan for 2009 as well as with the internal environmental audit plan for 2009, which were approved by the Board of Directors.

In the sphere of quality, the goal of auditing activities was to monitor the compliance between the execution of the support processes and activities which provide the functionality of main processes. They have influence on the quality of provided services and are essential for consistent improvement to the QMS and are requirement of the STN ISO 9001:2009 standard. In the sphere of environment, the goal of the auditing activities is to monitor the fulfilment of requirements laid down in the STN ISO 14001:2004 standard within processes and activities with the influence on maintaining the mechanisms implemented in order to provide protection of the environment.

During realisation of internal quality and environmental audits the objective of internal auditors was to maintain the trend of consistent improvement, increasing quality, and streamlining of the services provided to customers and to decrease the impact of the company activities on the environment.

The work of internal quality and environmental auditors was appreciated by the external audit representatives. According to their statement, the basis for the successful external audit that was conducted without any negative findings was the very sound and solid level of the internal quality and environmental audits.

### Control

The control work was carried out in accordance with the Control plan as well as ad-hoc operative control checks, which were, to a large extent, proposed by the top management and section directors.

The actual performance, extent and direction of the control activity were concentrated mainly on operative checks related to the following:

- Maintaining generally binding legal regulations and internal guidelines,
- Economic efficiency, effectiveness and efficient use of financial and material resources,
- Provision of tasks related to the assets and property of Slovenská pošta,

- úrovne riadenia vedúcich zamestnancov organizačných zložiek v kontrolovaných oblastiach,
- plnenia nápravných opatrení z predchádzajúcich vykonaných kontrol a operatívnych prešetrení,
- ďalších dôležitých úloh sledovaných Slovenskou poštou.

Na základe výsledkov a nedostatkov zistených pri kontrolách vykonaných v roku 2009 sa prijali opatrenia zamerané najmä na dôsledné a včasné odstránenie zistených nedostatkov. Zároveň sa prijímali systémové opatrenia v riadiacej práci s cieľom zamedziť opakovaniu nedostatkov v budúcnosti.

Odhalenie nedostatkov pomohlo príslušným vedúcim zamestnancom v ich riadiacej a kontrolnej činnosti. Výsledky kontrolnej činnosti tiež napomohli vedúcim zamestnancom pri vydávaní, novelizácii, resp. pri rušení neaktuálnych smerníc, pracovných postupov, pokynov a pri iných rozhodnutiach.

### **Vybavovanie sťažností**

Dôležitou súčasťou kontrolnej činnosti Slovenskej pošty je aj oblasť sťažností. Vývoju sťažností v roku 2009 bola venovaná maximálna pozornosť. Sťažnosti zákazníkov sú totiž najlacnejšia informácia pre Slovenskú poštu o tom, ako jej služby vnímajú zákazníci.

Okrem toho, že z pohľadu opodstatnenosti sú sťažnosti dôležitý ukazovateľ kvality poštových a nepoštových služieb, pre riadiacich zamestnancov boli cenný zdroj informácií o úrovni poskytovaných služieb z pohľadu zákazníkov, o trendoch nespokojnosti zákazníkov, ako aj o možných systémových nedostatkoch, čo možno využiť pri navrhovaní zmien, pri plánovaní kontrolnej činnosti a jej zamerania.

V minulom roku podali zákazníci na poskytnuté služby 85 281 reklamácií, z ktorých 7 075 sme posúdili ako opodstatnené. Na univerzálnu službu bolo podaných 52 437 reklamácií. Z nich bolo 4 986 opodstatnených. Podiel počtu opodstatnených reklamácií na univerzálnu službu k uvedenému počtu poštových zásielok predstavuje 0,00147 %. Najčastejším dôvodom podania reklamácie bolo dodávanie zapísaných zásielok, poškodenie, úbytok obsahu alebo zničenie zapísanej zásielky.

- Management level of executive employees of the organisational units in the controlled areas,
- Fulfilling of correction measures based on previously realised controls and operative checks,
- Other important tasks followed by Slovenská pošta.

Based on the findings and imperfections identified during the controls conducted in 2009, measures were adopted focussing mainly on proper and early elimination of the identified inconsistencies. At the same time, systematic measures were adopted in the field of management work with the objective of preventing a recurrence of these defections in the future.

Identification of imperfections helped the respective executive employees in their management and control activities. The findings of the control work also helped executive employees in issuing, amending, or eliminating outdated guidelines, work procedures, and in making other decisions.

### **Complaint management**

An important part of the control activities of Slovenská pošta is also the area of complaint handling and management. Maximum care and attention was paid to the development of complaint management in 2009. In other words, customer complaints represent the cheapest form of information for Slovenská pošta about the services provided as they are perceived by the customers.

Besides the fact that complaints are an important indicator of the quality of postal and non-postal services, for the managerial staff they represent a valuable source of information about the level of provided services from the customer viewpoint, about the trends of dissatisfaction among clients as well as potential systematic deficiencies, which may, in turn, be used when proposing changes, improvements and planning and focus of control activities.

Last year, customers filed claims 85 281 following provision of postal services, out of which 7 075 were evaluated as justified. 52 437 claims were filed in relation to the universal postal services. Out of this figure 4 986 were evaluated as justified. The share of justified claims regarding universal postal services on the total number of postal items accounts for 0.00147%. The most frequent reason to file a claim was delivery of registered items, damage, missing content or destruction of a registered item.

V roku 2009 sa úspešne pokračovalo v koordinácii komunikačných aktivít zameraných nielen na klientelu Slovenskej pošty, ale aj na externé a interné cieľové skupiny, pričom zahŕňali množstvo kampaní a aktivít pre médiá, zamestnancov, firemných klientov a retailových zákazníkov.

### Externá komunikácia

Z pohľadu vzťahov s verejnosťou možno rok 2009 považovať za turbulentný, ale v konečnom dôsledku za vzostupný. Na jednej strane sa dobrá povest spoločnosti výrazne stabilizovala prostredníctvom komunikácie produktov a aktivít spoločenskej zodpovednosti, na druhej strane sa nezávisle od týchto aktivít stupňovala kritika, ktorá však nemala objektívny základ.

Vzniknutá situácia tak spôsobila, že vzťahy s verejnosťou boli do značnej miery orientované na oblasť krízovej komunikácie. Po turbulentných letných mesiacoch sa táto komunikácia ukázala ako úspešná, čoho výsledkom je, že až 70 % mediálnych výstupov o Slovenskej pošte bolo pozitívnych alebo neutrálnych. To je nadpriemerný výsledok aj v porovnaní s inými retailovými spoločnosťami pôsobiacimi na slovenskom trhu.

Rok 2009 bol aj obdobím zavádzania inovatívnych nástrojov komunikácie so zákazníkom Slovenskej pošty. Zákazníci majú od jari k dispozícii online helpdesk Poštaforum, ktoré im denne asistuje pri riešení ich pripomienok k službám Slovenskej pošty. Ďalším krokom vedúcim bližšie k zákazníkovi bol aj projekt novej verzie webovej stránky [www.posta.sk](http://www.posta.sk), ktorá prešla kompletným redizajnom. Súčasťou stránky s novým menu sú tiež online aplikácie PSC, otváracie hodiny pôšt, cenník alebo Track & Trace. Ďalším, už tradičným kanálom na komunikáciu so zákazníkom bol aj tento rok časopis Poštové zvesti pre domácnosti, ktorý vyšiel v náklade 1,9 milióna výtlačkov a informoval každú domácnosť o novinkách v produktoch a v komunikácii.

In 2009, Slovenská pošta successfully continued in the coordination of its communication activities aimed not only at the customers but also on external and internal target groups. These activities included a number of campaigns and activities for the media, employees, company clients and retail customers.

### External communication

From the perspective of public relations, 2009 may be classified as a very turbulent year. Still, in the end, the overall development was positive. On the one hand, the good reputation of the company was significantly stabilised by way of communication of products and activities of corporate social responsibility. On the other hand however, independent of these activities, the criticism of the company was increasing. However, this criticism turned out to be lacking any objective base.

The situation therefore resulted in public relations significantly focussing on the sphere of crisis communication. After turbulent summer months, the communication turned out to be successful and resulted in as much as 70% of total media coverage of Slovenská pošta was either of a positive or a neutral nature. This is an above-average result in comparison to other detail-customer-oriented companies operating in the Slovak market.

2009 was also the period of implementing innovative tools for communication with customers. Since spring, clients have been able to use Poštaforum, the online helpdesk, which will assist them on a daily basis when addressing any remarks or suggestions regarding the services provided by Slovenská pošta. The project for delivering a new version of the corporate website, [www.posta.sk](http://www.posta.sk), represented another step towards the customer and the web page went through a complete redesign. The new website with a new menu features an online application with all postal codes, opening hours of post offices, tariff as well as a Track & Trace service. Another, now traditional channel for communication with customers was the magazine entitled Poštové zvesti pre domácnosti (Postal News for Households) with a print run of 1.9 million which informed every household about product and communication innovations.

### **Interná komunikácia**

Interná komunikácia sa výrazne zameriavala na zvyšovanie lojality a spolupatričnosti zamestnancov k zamestnávateľovi, ale aj vzájomne na pracovisku. Zamestnanci mali oproti minulým rokom opäť lepší prístup k informáciám. Ako účinný nástroj na riešenie zamestnaneckých podnetov sa ukázala aj služba podnety@slposta.sk, ktorá sa stala centralizovaným miestom na spätnú väzbu manažmentu s radovým zamestnancom.

Porozumieť zamestnancom pomáha aj projekt komplexného auditu internej komunikácie, ktorý sa začal v roku 2009. Ďalším novým komunikačným kanálom sa stali eZvesti – elektronický spravodajca Slovenskej pošty, ktorý informuje o aktuálnom a naliehavom dianí v spoločnosti.

Aj tradičná papierová forma Poštových zvestí pokračovala vo svojej evolúcii, podnikový časopis dosiahol najväčší úspech v doterajšej existencii. Prešiel previerkou v konkurencii celého Slovenska a získal tretie miesto v súťaži Podnikové médium roka. Poslaním súťaže, ktorú organizuje občianske združenie Klub podnikových médií, je vyhľadávať a vo viacerých kategóriách oceňovať najlepšie formy internej a externej podnikovej komunikácie. Obsahom časopisu boli tradične informácie z oblasti prevádzky, personalistiky, marketingu, novinky z poštového sveta a z filatelie. V roku 2009 Slovenská pošta vydala 10 čísel vnútropridnikového časopisu Poštové zvesti.

Každoročnou tradíciou pošty na Slovensku je oslava Svetového dňa pošty 9. októbra. Pri príležitosti týchto osláv udelil generálny riaditeľ ocenenia najlepším a najzaslúžitejším zamestnancom v desiatich kategóriách.

Medzi najväčšie aktivity pre zamestnancov Slovenskej pošty patril v roku 2009 Medzinárodný deň detí, ktorý sa konal v troch slovenských mestách – v Bratislave, Banskej Bystrici a v Košiciach. Pre rodiny zamestnancov bol pripravený bohatý program, občerstvenie a darčeky.

### **Internal communication**

Internal communication was strongly focussed on increasing the employee loyalty and engagement not only to the employer but also to other colleagues at the workplace. In comparison to the previous year, again staff had a better approach to information. The e-mail service at podnety@slposta.sk turned out to be an effective tool for resolving employee suggestions as it became a centralised location for feedback between management and non-managerial staff.

Also the project of a complex audit of internal communication is helping to understand all employees. The process was initiated in 2009. Another new communication channel, the electronic newsletter titled eZvesti (eNews) informs the staff about the most recent news and the current issues of corporate life.

Also the traditional printed version of the Poštové zvesti magazine continued in its evolution: the magazine reached the greatest achievement in its history. It went through a tough check of comparison with all other Slovak corporate magazines and was awarded third place in the competition titled "Corporate media of the year". The mission of this competition organised by the Corporate media club, a civic association, is to search for and award the best forms of internal and external corporate communication within several categories. The content of the magazine featured traditional information from the sphere of operations, HR, marketing, news from the postal world and philately. In 2009, Slovenská pošta produced 10 issues of Poštové zvesti, its intra-company magazine.

An annual tradition of the Slovak postal community is a celebration of the World Post Day on October 9. On the occasion of this festive day, CEO awarded the best and the most merited employees in ten categories.

International Children's Day was one of the largest events for the staff of Slovenská pošta in 2009, taking place in three Slovak cities – in Bratislava, Banská Bystrica and Košice. A rich programme was prepared for families of the company employees, together with refreshments and presents.

### **Propagácia produktov**

Počas roka 2009 sa uskutočnilo niekoľko produktových kampaní určených firemným klientom, ako aj širokej verejnosti. Najrozsiahlejšie boli kampane SIPO pre mladých, Zásielky 1. triedy, Expresné zásielky, Pomôžeme vám pri rozvoji biznisu, Diaľničné nálepky a viacero projektov na podporu internetového aj klasického predaja POSTshopu. Počas roka sa realizovali aktivity na podporu regionálneho predaja v rámci jednotlivých oblastných riaditeľstiev pôšt a na podporu predaja produktov špecializovaných stredísk vo forme online reklamy a reklamných adresovaných zásielok.

Na podporu komunikácie s firemnými zákazníkmi boli vydávané Poštové zvesti pre firmy, obsahovali najmä produktové informácie, zavedené zmeny, rozhovory a ďalšie zaujímavosti. V rámci celého Slovenska sa uskutočnili firemné prezentácie a pre najvýznamnejších firemných klientov boli vydávané VIP karty na využívanie osobných výhod pri vybraných poštových službách.

V roku 2009 pokračoval redizajn pobočiek pôšt. V rámci redizajnu sa pristúpilo k bezbarierovej komunikácii a na poštách sa začali využívať nové prvky podpory predaja.

Slovenská pošta sa tiež zúčastnila na niekoľkých odborných konferenciách – Retail Marketing Forum, Management Live 2009, Marketing Live 2009 a na medzinárodnom veľtrhu Bibliotéka 2009.

### **Vianočná pošta 2009**

V roku 2009 Slovenská pošta organizovala už 11. ročník známeho projektu Vianočná pošta. Projekt je určený najmä deťom, ale aj ich rodičom a každému, kto chce využiť možnosť napísať list či vianočné pranie Ježiškovi na známu adresu 999 99 Ježiško.

### **Product promotion**

In 2009, several product campaigns were held, targeting not only corporate clients but also the general public. The most extensive campaigns included SIPO for the young, First-class items, Express items, We'll help you to grow your business (In Slovak: "Pomôžeme vám pri rozvoji biznisu") Motorway toll stickers and a number of projects aimed at support of both online and standard POSTshop sales. During the year, many activities were conducted aimed at regional sales support within the framework of the respective Regional Directorates of Post and to provide sales support for specialised centres in the form of online advertising as well as direct mail.

In order to provide support for communication with corporate customers, the magazine titled Poštové zvesti pre firmy (Postal News for Companies), which mainly featured product information, introduced changes, interviews and other issues of interest to our corporate clients. Company presentations were held all across Slovakia and the most important clients received VIP cards to enable usage of personal benefits in relation to selected postal services.

The redesign of postal branches also continued in 2009. Within the process of branch redesign, barrier-free communications were implemented and new means of sales support started to be used at post offices.

Slovenská pošta also took part in several professional conferences – Retail Marketing Forum, Management Live 2009, Marketing Live 2009 and the Bibliotéka 2009 international trade fair.

### **Christmas Post 2009**

In 2009, Slovenská pošta organised the 11th year of the well known project titled "Vianočná pošta (Christmas Post)". The project is mainly dedicated to children but also to their parents and anyone who would like to make use of the possibility of writing a letter or Christmas wish to Baby Jesus to the well known address: 999 99 Baby Jesus.



V tomto roku bolo Ježiškovi doručených 108 188 listov. Ide o štvrtý najúspešnejší ročník projektu. Doteraz najviac, takmer 400 odpovedí, posielal slovenský poštový Ježiško do zahraničia – do Česka, Rakúska, Srbska, Nemecka, Anglicka, Írska, USA, Kanady, ale aj do Tadžikistanu, Bulharska, na Marshallove ostrovy, do Japonska či na Island.

Počas jedenástich ročníkov prišlo na adresu slovenského poštového Ježiška celkovo 1 099 123 listov a práve milióny pisateľ získal svoj vysnívaný darček – notebook.

Domovom Vianočnej pošty je pošta v Rajeckej Lesnej, kde sa nachádza Ježiškova poštová schránka. Poštový Ježiško odpisuje na všetky listy, na ktorých je uvedená spätočná adresa. K Vianočnej pošte tento rok pribudla nová vianočná kniha pre deti Moja knižka o Vianociach. Kniha bola pokrstená počas otvorenia projektu na vianočnej pošte v Rajeckej Lesnej. Doplnujúcim projektom bola tento rok aj Bratislavská vianočná schránka vytvorená v spolupráci s magistrátom hlavného mesta. Na tradičných vianočných trhoch, konajúcich sa mesiac pred Vianocami, si mohli deti s rodičmi užívať atmosféru a poslať Ježiškovi pohľadnicu zadarmo cez nadštandardne veľkú vianočnú schránku priamo na trhoch. Aktuálne informácie o projekte sú k dispozícii na Ježiškovej webovej stránke [www.jezisko.sk](http://www.jezisko.sk).

No less than 108 188 letters were delivered to Baby Jesus this year. This makes 2009 the fourth most successful year of the project. So far, the highest number of responses, almost 400, were sent by the Slovak postal Baby Jesus abroad – to the Czech Republic, Austria, Serbia, Germany, England, Ireland, the USA, Canada but also to Tajikistan, Bulgaria, The Marshall Islands, Japan and Iceland.

During the eleven years of the project, a total of 1,099,123 letters came to the address of the Slovak postal Baby Jesus. The author of the letter no. 1,000,000 won his dream prize – a brand new notebook.

The home of the Christmas Post is the Post Office in Rajecká Lesná, where Baby Jesus has his letterbox. He answers all the letters he receives as long as they have the return address. This year, it was not just the Christmas Post that made children's eyes glow; it was also the new children book titled "Moja knižka o Vianociach (My Book of Christmas)". The book was introduced during the launch of the project at the Post Office in Rajecká Lesná. An additional project for this year too was the Bratislava Christmas Letterbox, organised in cooperation with the municipality. At the popular and traditional Christmas market, held during the 1-month pre-Christmas period, children and parents could enjoy the festive atmosphere and send Baby Jesus a post card for free through a mailbox with an above-standard size located directly at the market. The actual information about the project can be found at Baby Jesus's website: [www.jezisko.sk](http://www.jezisko.sk).

### Zamestnanci a mzdy

Zamestnanosť v Slovenskej pošte dosiahla v roku 2009 úroveň 15 080 zamestnancov v priemernom prepočítanom počte. V súvislosti s vplyvom realizovaných organizačných zmien (s cieľom racionalizácie a optimalizácie pracovných činností, s outsourcingom neprevádzkových činností a s cieľom efektívneho a operatívneho riadenia) došlo v porovnaní s rokom 2008 k poklesu zamestnanosti o 1,48 %.

Zamestnancom spoločnosti boli celkovo vyplatené mzdové prostriedky vo výške 108 825 tisíc eur. V súvislosti so zachovaním finančného príjmu zamestnancov v porovnaní s minulým rokom a v závislosti od hospodárskeho výsledku Slovenská pošta vyplatila zamestnancom v závere roka mimoriadne odmeny, a tým podporila zámery v sociálnej oblasti smerujúce k udržaniu sociálneho zmiaru.

V roku 2009 dosiahol medziročný index rastu priemernej mesačnej mzdy zamestnancov Slovenskej pošty 96,95 %, t. j. priemerná mesačná mzda dosiahla sumu 601,38 eura.

V roku 2009 začala Slovenská pošta realizovať neinvestičný projekt Motivačný systém odmeňovania, ktorého zámerom je transformácia doterajšieho systému odmeňovania zamestnancov na motivačný, životaschopný, výkonovo orientovaný (zásluhový) systém odmeňovania, pochopiteľný pre všetkých zamestnancov spoločnosti a zároveň použiteľný ako nástroj motivácie zamestnancov pre manažérov spoločnosti v ich pracovných tímoch.

Navrhovaný motivačný systém odmeňovania je nastavovaný na zvyšovanie finančných prínosov pre Slovenskú poštu pri zásluhovom odmeňovaní zamestnancov.

### Vzdelávanie

Slovenská pošta kladie veľký dôraz na vzdelávanie zamestnancov, uvedomujúc si, že len prostredníctvom vzdelaných zamestnancov sa môže stať konkurencieschopnejšia na trhu. V roku 2009 vynaložila na vzdelávanie zamestnancov 1 065 tisíc eur vrátane finančného príspevku vo výške 210 tisíc eur, získaného z Európskeho sociálneho fondu, keď sa v rámci sektorového operačného programu Ľudské zdroje úspešne realizovali projekty zamerané predovšetkým na rozvoj zručností, ktoré podporujú udržanie pozitívnej klímy na pracoviskách, a na zlepšenie obchodných zručností zamestnancov poštovej prevádzky.

### Employees and wages

The number of employees of Slovenská pošta reached 15,080 FTE (full-time equivalents) in 2009. Due to the impact of the implemented organisational changes (with the objective of rationalisation and optimisation of working activities and outsourcing of non-operational activities to provide effective and operative management), employment fell by 1.47% in comparison to 2008.

Employees of the company were paid wages totalling at € 108,825 thousand. In order to maintain the financial income of staff comparable to the previous year and depending on the economic result, Slovenská pošta paid out special bonuses to its staff at the end of the year and thus supported its objectives in the social sphere aimed at maintaining social peace.

In 2009, the year-on-year wage growth index (average monthly wage) of Slovenská pošta employees reached the level of 96.95%, i.e. the average monthly wage reached the amount of € 601.38.

In 2009, Slovenská pošta started realisation of a non-investment project entitled "Motivating remuneration system", whose aim is to transform the existing system of staff remuneration to create a motivating, viable, performance-oriented (merit-based) remuneration system, comprehensible for all employees and, at the same time, applicable as a staff-motivation tool for managers in their work teams.

The proposed motivation system is set to increase financial contributions for Slovenská pošta, while maintaining the merit-based remuneration of staff.

### Education

Slovenská pošta puts a great deal of emphasis on employee education realising that only through educated staff it can increase its competitiveness in the market. In 2009, a total of € 1,065 thousand was spent on employee education including the financial contribution of € 210 thousand granted by the European Social Fund. Within the sector operational programme of Human Resources, various projects were successfully implemented, focussing particularly on the development of skills needed to maintain a positive atmosphere at the workplace and skills to improve the business capabilities of postal operations staff.

Vo vzdelávaní zamestnancov sa uprednostnilo predovšetkým vzdelávanie zamestnancov poštovej prevádzky, ktorí sú v každodennom a v prvom kontakte so zákazníkmi. Vzdelávacie aktivity pre priehradkových zamestnancov a pre poštových doručovateľov boli zamerané na zlepšenie obchodných zručností, na riešenie a predchádzanie konfliktom a na riešenie a zvládnutie situácií pri lúpežnom prepade finančnej inštitúcie. Vedúci zamestnanci pôšt sa zúčastnili na tréningoch s cieľom rozvoja ich manažérskych kompetencií.

Na zefektívnenie procesu plánovania vzdelávacích aktivít bol vypracovaný katalóg odborných rozvojových programov, katalóg kurzov a školení odbornej prípravy a odbornej spôsobilosti, katalóg odborných seminárov a katalóg vzdelávacích aktivít v oblasti informačných technológií. Vedúci zamestnanci využívajú tieto katalógy pri identifikácii vzdelávacích potrieb.

#### **Firemná kultúra**

Predstavenstvo spoločnosti schválilo dokument o firemnej kultúre Slovenskej pošty, ktorý vymedzuje pracovné hodnoty, zásady medziľudských vzťahov a etických princípov, či už smerom dovnútra spoločnosti alebo orientované na zákazníkov.

Na zistenie skutočného stavu firemnej kultúry v Slovenskej pošte sa v roku 2009 vykonal monitoring firemnej kultúry u 2001 zamestnancov na vybraných pracoviskách v rámci všetkých úsekov a analýza firemnej kultúry na 30 vybraných pracoviskách, kde bola evidovaná nežiaduca fluktuácia.

S cieľom zmeny postoja manažérov Slovenskej pošty k firemnej kultúre sa uskutočnilo 47 workshopov pre 539 vedúcich zamestnancov.

#### **Vzťahy s odborovým partnerom**

Napriek nepriaznivej finančnej a ekonomickej situácii v spoločnosti sa Slovenská pošta pripojila k iniciatíve vlády SR a k Memorandu o spolupráci pri riešení vplyvov finančnej a hospodárskej krízy okrem iného aj tým, že v roku 2009 uprednostnila zachovanie pracovných miest pred zvyšovaním priemernej mzdy svojich zamestnancov.

Within the framework of employee education, the staff of postal operations was given preferential treatment as they are in everyday and first-line contact with the customers. Educational activities for counter staff and postmen and postwomen were focussed on improving business skills, prevention and solution of conflicts, and how to manage an armed robbery attempts at a financial institution. Managerial staff participated in trainings with the aim of growing their management competences.

In order to increase the efficiency of planning educational activities, the catalogue of professional development programmes, a catalogue of professional trainings and courses, a catalogue of professional competence, a catalogue of professional seminars and a catalogue of IT educational activities were prepared. Managerial staff can use these catalogues when they need to identify educational needs.

#### **Corporate culture**

The Board of Directors approved a document about the corporate culture of Slovenská pošta, which defines the working values, principles of interpersonal relations and ethical principals whether directed internally or oriented toward the customer.

In order to indentify the status quo of the corporate culture in Slovenská pošta in 2009, corporate culture monitoring was conducted among 2001 employees at selected workplaces within all the divisions together with a corporate culture analysis at 30 workplaces with identified unacceptable levels of employee turnover.

As much as 47 workshops for 539 managers of Slovenská pošta were organised with the objective of changing management's attitude to corporate culture.

#### **Relations with trade unions**

Despite the unfavourable financial and economic situation, Slovenská pošta decided to join the initiative of the Slovak government and signed the Memorandum of cooperation on resolving the impact of the financial and economic crisis. Besides other things, Slovenská pošta preferred to maintain existing jobs to increasing the average wage of its employees.

V roku 2009 vstúpila do platnosti nová podniková kolektívna zmluva uzatvorená na roky 2009 až 2011. V rámci nej sú zamestnancom poskytované oproti predchádzajúcemu obdobiu vyššie plnenia:

- pri prvom skončení pracovného pomeru z dôvodu odchodu do dôchodku, tzv. odchodné,
- za prácu v noci,
- za prácu v sťaženom a zdraví škodlivom prostredí,
- mzdové zvýhodnenie za zastupovanie zamestnanca vo vyššej tarifnej triede,
- v rámci zamestnaneckých výhod bola dohodnutá čiastočná úhrada poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone povolania zamestnancom zaradeným do funkcií, u ktorých je motorové vozidlo nutným pracovným prostriedkom na výkon práce (poštovní doručovatelia, vodiči), a príspevok zamestnávateľa na doplnkové dôchodkové sporenie, resp. na životné poistenie.

Na realizáciu sociálnej politiky v oblasti starostlivosti o zamestnancov sa zamestnancom Slovenskej pošty poskytli príspevky zo sociálneho fondu na:

- stravovanie,
- pracovné a životné jubileá,
- sociálnu výpomoc,
- dopravu do zamestnania,
- regeneráciu pracovnej sily,
- doplnkové dôchodkové sporenie,
- vzdelávanie zamestnancov.

S odborovým partnerom sa pravidelne a priebežne prerokúvajú aktuálne otázky vývoja ekonomických ukazovateľov Slovenskej pošty, zamestnanosti, miezd, a to aby sa odstránili možné riziká v oblasti sociálnej politiky s prihliadnutím na nezanedbateľný ekonomický vývoj spoločnosti.

Rok 2009 bol v oblasti personálneho kontroľingu aj rokom zavedenia manažérskeho informačného systému ako nástroja na plánovanie, kontrolu odchýlok, analýzu a na následné návrhy opatrení na rýchlejšie a efektívnejšie rozhodovanie v oblasti riadenia ľudských zdrojov a celej spoločnosti.

In 2009, the new collective agreement came into effect, which was concluded for the years 2009 to 2011. Within the framework of this contract, employees are provided higher payments against the previous period for the following:

- Retirement benefit,
- For working overnight,
- For working in a demanding and health-damaging environment,
- Wage bonus for a temporary stand-in of an employee with a higher wage class,
- Within the framework of employee benefits, partial coverage of professional liability insurance was agreed to be provided to employees working in positions where a vehicle is an essential working equipment (postmen and postwomen, drivers), as well as employer's contribution to additional pension saving or perhaps to a life insurance policy.

In order to realise its social policy in the sphere of employee care, Slovenská pošta provided contributions from its social fund for the following:

- Employee catering,
- Work-related and life jubilees,
- Social assistance,
- Commuting to work,
- Regeneration of the labour force,
- Additional pension saving,
- Employee education.

Current issues of economic development of the company are continuously negotiated with the trade unions, as well as issues related to employment and wages in order to eliminate the potential risks in the field of social policy while taking into account the economic development of the company.

In the sphere of personal controlling, 2009 was the year of introducing a management information system as a tool providing planning, inspection of deviations, analysis and subsequent proposals of measures, delivering faster and more streamlined decision-making in the sphere of managing human resources as well as in the company as whole.

Rok 2009 sa niesol v znamení pokračovania plnenia plánu rozvojových aktivít v oblasti zefektívňovania podnikania, kvality služieb a rozvoja „core biznisu“ spoločnosti hlavne v oblasti modernizácie prevádzkových postupov a automatizácie poštovej siete.

### **Jednoduchá reprodukcia**

Investičné prostriedky na „Výpočtovú techniku“ na rok 2009 sa čerpali na obnovu a doplnenie zariadení výpočtovej techniky. Z plánovaného objemu boli obstarané najmä pracovné stanice a notebooky s príslušenstvom, periférne zariadenia, snímače čiarového kódu, servery, operačné softvéry pre servery potrebné na rozvojové aktivity Slovenskej pošty.

### **Rozšírená reprodukcia**

Táto oblasť sa v roku 2009 sústredila na riešenie týchto rozvojových aktivít:

#### **APONet – Automatizácia poštových operácií**

Dôvodom vzniku projektu APONet bol cieľ vyvinúť a sprevádzkovať sofistikovaný informačný systém automatizácie poštových operácií s centralizovanou architektúrou.

Projektové zámery boli v roku 2009 v plnej miere naplnené. Do konca roka sa vykonala inštalácia aplikácie APONet na 479 neautomatizovaných poštách a uskutočnila sa migrácia 52 pôšt z predošlého decentralizovaného systému APOW na APONet. 27. novembra 2009 bola otvorená tisíca automatizovaná pošta v Kozárovciach.

#### **e-SIPO**

Zámery v oblasti nasadenia nového centralizovaného informačného systému SIPO sa naplnili ešte v roku 2007. Rok 2009 bol v znamení zapracovania používateľských požiadaviek. Dosiahnutím vytýčených cieľov sa podarilo vytvoriť priestor na ďalší veľmi dôležitý rozvoj tohto informačného systému, a to dopracovaním nadstavby e-SIPO.

V roku 2009 sa podarilo vytvoriť moderný nástroj na elektronickú komunikáciu medzi partnerskými organizáciami a platiteľmi Slovenskej pošty. Informačný systém e-SIPO obsahuje dva samostatne funkčné moduly – takzvaná online aplikácia pre organizácie a online aplikácia pre platiteľov.

2009 was another year of continued fulfilment of the plan of development activities in the field of making the corporate business more efficient, improving the quality of services and growing the core business especially when it comes to modernisation of operational processes and postal network automation.

### **Simple reproduction**

Investment resources spent on 'Computing technology' in 2009 were drawn to renew and replace IT equipment. Out of the planned volume, especially new computer workstations and notebooks with accessories were procured, followed by periphery equipment, bar code readers, servers, operating software for servers necessary for the support of development activities.

### **Extended reproduction**

In this area, the company concentrated on supporting the following development activities in 2009:

#### **APONet – Automation of postal operations**

The reason why the APONet project was launched was the goal to develop and bring into operation a sophisticated information system of postal operations automation with a centralised architecture.

The project goals for 2009 were fully met. By the end of the year, the APONet application was installed at 479 non-automated post offices and 52 post offices migrated from the previous decentralised APOW system to APONet. On November 27 2009, automated post office no. 1,000 was opened in Kozárovce.

#### **e-SIPO**

In the field of implementing the new centralised SIPO (Joint Collection of Public Utility Payments) system, the changes were put into practice in 2007. The plans in the field of implementing the new centralised SIPO information system were met in 2007. For most of 2009, user requirements were being incorporated into the system. By reaching the set targets, further space was created for the information system development by incorporating the e-SIPO extension.

Zámerom Slovenskej pošty je uviesť v roku 2010 tento informačný systém do produkčnej prevádzky.

### **LOGIS – podpora logistiky Slovenskej pošty**

Projekt „LOGIS“ vychádzal zo zámeru nasadiť univerzálny centralizovaný logistický informačný systém poskytujúci podporu všetkých logistických činností v jednotnom prepravnom procese Slovenskej pošty s väzbami na ďalšie systémy.

Z projektového plánu na rok 2009 možno vyzdvihnúť napr. SMS notifikáciu pre zákazníkov expresných služieb, elektronický podací hárok a iné.

### **SAP**

Završením eurokonverzie v 1. štvrtroku 2009 sa v oblasti SAP naštartovalo niekoľko projektov, ako napríklad:

- Archivácia II. – zavedenie archivácie tlačových zostáv, dátovej archivácie a archivácie odchádzajúcich dokladov,
- zavedenie elektronického zásielkového obchodu,
- 1. etapa funkčného upgradu informačného systému SAP ERP – Optimalizácia manuálneho spracovania požiadaviek na vystavenie faktúry a zúčtovanie predpisu pohľadávky,
- zavedenie integračnej platformy – pilotná integrácia informačného systému.

### **PPS – Poštový platobný styk**

Projekt vznikol s cieľom zabezpečiť trvalo udržateľný rozvoj poštového platobného styku v prostredí Slovenskej pošty.

Počas roka 2009 pokračovali práce na riešení inovácie softvéru podľa používateľom schválenej špecifikácie požiadaviek a funkčnej špecifikácie. Dôležitým míľnikom bolo dosiahnutie celkovej centralizácie a konsolidácie systému a príprava na elektronickú komunikáciu cez elektronický komunikačný portál.

In 2009, Slovenská pošta created a modern tool for electronic communication between partner organisations and payers of Slovenská pošta. The e-SIPO information system contains two individual functional modules – the online application for organisations and online application for individual payers.

The intention of Slovenská pošta is to make this information system fully operational for use in 2010.

### **LOGIS – support of Slovenská pošta logistics**

The LOGIS project was based on the aim of setting up a universal centralised logistic information system providing support for all logistic activities in a unified transportation process of Slovenská pošta with links to other systems.

When looking at the project plan for 2009, we could perhaps stress the implementation of text message notification to the customers of express services, electronic posting sheets, etc.

### **SAP**

By concluding the euro-conversion in the 1st quarter of 2009, various projects in the field of SAP were launched including the following:

- Archiving II. – introducing archiving of printing configurations, data archiving, and archiving of outgoing documents,
- Introduction of electronic mail-order shop,
- 1st stage of the functional upgrade of the SAP ERP information system – optimisation of manual processing of requests for invoice issue and entering of receivables into the books,
- Introducing the integration platform – the pilot integration of the information system.

### **EKP – Elektronický komunikačný portál**

Poskytovanie elektronických služieb Slovenskej pošty vrátane prípravy prostredia na sprostredkovanie služieb elektronizácie verejnej správy (e-government) si vyžaduje vybudovať infraštruktúru, ktorá umožňuje tieto služby nielen budovať, ale aj sprístupňovať pre používateľov.

V rámci tejto infraštruktúry bol zavedený systém EKP a počas roka integrovaný na informačné systémy PPS a LOGIS. Systém sa postupne integruje na ďalšie produkčné systémy Slovenskej pošty (LOGIS, DONET, APONeT, SIPO atď.) a poskytne možnosti elektronickej komunikácie pre obchodných partnerov a zákazníkov Slovenskej pošty, ako aj pre orgány verejnej správy poskytujúce elektronické služby v rámci e-governmentu.

Komunikácia je podľa potreby zavedeného obchodného procesu autorizovaná elektronickým podpisom, prípadne zaručeným elektronickým podpisom v zmysle platnej legislatívy.

### **PPS – Postal payment system**

The project was initiated in order to provide for the sustainable development of the postal payment system in the environment of Slovenská pošta.

During the year 2009, software innovation work continued according to the user-approved specified requirements as well as functional specifications. Achieving overall system centralisation and consolidation was an important milestone together with the preparation for electronic communication via the electronic communication portal.

### **ECP – Electronic communication portal**

The provision of electronic services of Slovenská pošta, including preparation of the environment to mediate the services of electronic public administration (e-Government) requires the construction of an infrastructure that enables not only the construction of these services but also making them available to the users.

Within the framework of this infrastructure, the ECP system was set up and, later in the year, it was also integrated with the PPS and LOGIS information systems. The system is gradually being integrated to other production systems of Slovenská pošta (LOGIS, DONET, APONeT, SIPO etc.) and will offer various possibilities of electronic communication to business partners and customers of Slovenská pošta, as well as state administration bodies, which provide e-Government services.

Based on specific requirements of the respective business processes, the communication is authorised by an electronic signature or perhaps a guaranteed electronic signature as set out in the corresponding legislation.

### **Technická prevádzka a údržba nehnuteľností**

Táto oblasť zahŕňa pravidelné zabezpečovanie a vykonávanie údržby a opráv nehnuteľností, prevádzkyschopnosti železničného vozňového parku, dopravných systémov a balíkových triedičov, úloh v oblasti energetického hospodárstva, nákupu energií, životného prostredia, ochrany vôd, ochrany ovzdušia a odpadového hospodárstva.

### **Ochrana životného prostredia**

Rok 2009 svojou náročnosťou plnenia úloh v oblasti ochrany životného prostredia nadviazal na predchádzajúci rok a na proces zavádzania a uplatňovania environmentálneho manažérstva v spoločnosti.

Vyhlásenie environmentálnej politiky Slovenskej pošty a zavedený systém SEM sú v platnosti a ich plnenie naďalej zostáva prioritou v oblasti životného prostredia. Spoločnosť QSCert, spol. s r. o., realizovala v júli 2009 kontrolný audit, ktorým preverovala zhodu vybudovaného integrovaného manažérstva s normami ISO 9001:2008 a ISO 14001:2004.

V rámci neho ocenila splnenie úlohy – dokumentovanie a uvedenie do riadneho stavu „objektov septikov a žúmp“ pri poštách. Finančná kríza sa odrazila aj na možnosti realizovať ďalšie legislatívne opatrenia pri prevádzkovaní objektov septikov a žúmp, a preto bolo možné realizovať len časť opatrení, a to zabezpečenie skúšok nepriepustnosti vody v objektoch v zmysle zákona o vodách na území regiónu Stred.

V oblasti nakladania s odpadmi spoločnosť pokračuje so separáciou jednotlivých druhov odpadov v zložke komunálny odpad. Vytriedené zložky komunálneho odpadu sa odovzdávali oprávneným organizáciám na ďalšie spracovanie – recykláciu, aby nevznikala zbytočná záťaž životného prostredia. Po prijatých organizačných zmenách a v súvislosti s riadením SEM sa očakáva znižovanie produkcie ostatných aj nebezpečných odpadov.

### **Technical operation and maintenance of property**

This area includes regular provision and execution of maintenance and repairs of property, maintenance of the railway car fleet, transportation systems, parcel sorting equipment, as well as tasks in the sphere of energy management, purchase of energy, environmental protection, water protection, protection of air quality and waste management.

### **Environmental protection**

2009 followed up on 2008 in terms of demanding tasks and assignments in the field of environmental protection especially in relation to the process of introducing and implementing environmental management process in the company.

The environmental policy of Slovenská pošta and the implementation of the EMS system are still valid and the fulfilment of these plans remains the major priority in the sphere of the environment.

QSCert, spol. s r. o., conducted an inspection audit in July 2009 in order to check compliance of built-in and integrated management with the ISO 9001:2008 and ISO 14001:2004 standards.

Within this audit, QSCert was satisfied with how the task was being met – documentation and ensuring the proper conditions of septic tanks and cesspool facilities of post offices. The financial crisis was reflected on the possibility to carry out other legislative measures related to the operations of septic tanks and cesspool facilities and that is why only a part of all planned measures could be carried out – i.e. the provision of leak checks in the faculties in the Central region as laid down in the Water Act.

In the area of waste management, the company continues with the separation of individual waste categories in municipal waste. The sorted elements of municipal waste were delivered to authorised bodies for further processing and/or recycling, in order to prevent unnecessary damage to the environment. After adopting organisational changes in relation to the SEM, a further decrease in the generation of other types of waste, including hazardous waste, is anticipated.



### **Energetické hospodárstvo**

Táto oblasť zahŕňa plnenie úloh v zmysle platných právnych predpisov o energetike, tepelnej energetike a o vodovodoch.

Z ich údajov sa vypracúvajú podklady na určenie výšky poplatku za znečisťovanie ovzdušia v zmysle príslušného zákona.

Patrí sem aj zabezpečovanie – prostredníctvom dodávateľskej firmy – obsluhy kotolní v objektoch Slovenskej pošty, ako aj opráv kotlov a technického zariadenia kotolní, vykonávanie odborných prehliadok a skúšok a odborných prehliadok komínov.

### **Údržba budov a stavieb 2009**

Na základe pridelených prevádzkových prostriedkov na rok 2009 a tiež z dôvodu úsporných opatrení bolo v rámci schváleného vecného plánu opráv budov a stavieb v roku 2009 celkovo čerpaných len cca 5 miliónov eur (plán bol 5 477 tisíc eur).

V zmysle Koncepcie rozvoja Slovenskej pošty za roky 2008 – 2011 sa k termínu 31. decembra 2009 uskutočnil outsourcing údržby technologických zariadení na HSS v Bratislave, vo Zvolene a v Žiline.

### **Energy management**

This sphere includes fulfilling tasks in compliance with the valid legal regulations on energy, heat energy and water mains.

Based on these tasks, data is provided to calculate the air pollution charge in compliance with the respective Act.

This also includes the provision (through an outsourced provider) and operation of boiler rooms in the buildings of Slovenská pošta, servicing and repairs of boilers and other technical equipment in the boiler rooms, provision of professional inspections and checks of chimneys.

### **Buildings and construction maintenance 2009**

Based on the allocated operating resources for 2009 as well as due to cost-cutting measures only approx. € 5 million (the plan was for € 5,477 thousand) within the approved Plan of building and construction repairs in 2009 was used for construction and maintenance.

In accordance with the Conception of Development of Slovenská pošta for 2008 – 2011, outsourcing of technological equipment maintenance was implemented at the MSCs in Bratislava, Zvolen and Žilina as of December 31, 2009.

Ochrana majetku a osôb zastrešuje pracovné činnosti zamerané na dodržiavanie platnej legislatívy SR, Európskej únie a interných predpisov Slovenskej pošty.

Tieto činnosti zahŕňajú:

- krízové riadenie a ochranu,
- poštovú bezpečnosť,
- ochranu údajov.

Pre krízové riadenie a ochranu bolo v roku 2009 prioritné plnenie úloh hospodárskej mobilizácie a civilnej ochrany v rámci Slovenskej pošty, ktorá je rozhodnutím Ministerstva dopravy, pôšt a telekomunikácií SR (MDPT SR) subjektom hospodárskej mobilizácie. Tieto úlohy sa plnili v úzkej súčinnosti s odborom krízového riadenia MDPT SR, s Ministerstvom obrany SR – územnými vojenskými správami, spojovacím vojskom, Ministerstvom vnútra SR, Prezídium Policajného zboru a s odborními krízového riadenia obvodných úradov.

Zodpovedne sa zabezpečovali a plnili zákonné úlohy Slovenskej pošty v oblasti bezpečnosti práce a ochrany pred požiarmi, v oblasti ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovania terorizmu.

Neboli zistené nedostatky takého charakteru, za ktoré by bola Slovenská pošta sankcionovaná. Úlohy vo všetkých oblastiach sa splnili a aj naďalej sa plnia v súlade s platnou legislatívou.

Zo strany poštovej bezpečnosti bola na začiatku roka 2009 venovaná zvýšená pozornosť realizácii opatrení, ktoré súviseli s prechodom na euro, distribúciou eurohotovosti z úschovných pôšt na napojené pošty, a duálnemu obehu od 1. do 16. januára 2009. V priebehu roka sa vykonávala kontrolná a riadiaca činnosť zameraná na prijímanie preventívnych opatrení tak, aby sa zamedzilo vzniku mimoriadnych udalostí, a to nielen na úschovných poštách, ale aj na ďalších vybraných poštách, v súvislosti so zistenými pokladničnými schodkami a prebytkami, spornými operáciami Poštovej banky, ako aj s prešetrovaním vykradnutých a poškodených zásielok tuzemského a medzinárodného styku. Po ich prešetrení boli podané trestné oznámenia na ďalšie prešetrovanie orgánom činným v trestnom

Property and persons protection covers activities focussing on adherence to the valid Slovak legislation, EU legislation and the internal guidelines of Slovenská pošta.

- Crisis management and protection,
- Postal security,
- Data protection.

In the area of crisis management and protection, the key tasks in 2009 included the issues of economic mobilisation and civil protection within Slovenská pošta, which is – by the decision of the Ministry of Transport, Posts, and Telecommunications of the Slovak Republic (MTPT SR) – the subject of the economic mobilisation. These tasks were being fulfilled in close cooperation with the Crisis Management Section of the MTPT SR, The Ministry of Defence of the Slovak Republic – the regional military administrations, military communications units, The Ministry of Interior of the Slovak Republic, Presidium of the Police Force and the crisis management departments of the respective district authorities.

The legal obligations of Slovenská pošta were being assessed with due responsibility and care, especially in the sphere of occupational safety and fire protection, in connection with protection from legalising income from criminal activities and financing terrorism.

No defects were identified which would serve as a basis for sanctioning Slovenská pošta. The tasks in all spheres were fulfilled and are continuing to be fulfilled in compliance with the valid legislation.

In the sphere of postal security, in the beginning of 2009, increased attention was paid to carrying out measures related to the euro adoption, distribution of euro cash from depository post offices to other connected post offices and the dual currency circulation between January 1 and 16, 2009. During the year, inspection and management activities were carried out focussing on adopting preventive measures in order to prevent the occurrence of extraordinary events, not only at depository post offices but also in other selected branches in relation to identified

konaní. Z dôvodu predchádzania vlámaniam a s cieľom znížiť počet vlámaní do objektov pôšt bola zabezpečená fyzická ochrana, vybavenosť prvkami signalizácie narušenia objektu s pripojením na pult centrálnej ochrany, kamerovým systémom, bezpečnostnými prepravnými kontajnermi na prepravu finančnej hotovosti. Do trezorov boli kúpené farbiace zariadenia a pre doručovateľov farbiace brašne na prenášanie finančnej hotovosti. V sledovanom období bola riešená úschova a zabezpečenie zväžaných slovenských kolkov a diaľničných známok. Na základe zmluvy uzatvorenej s Ministerstvom financií SR sa overovala pravosť odovzdaných kolkových známok a následne sa vykonávala ich fyzická likvidácia.

Multifunkčné dohľadové centrum (MDC) sa počas roka 2009 podieľalo na znižovaní pravdepodobnosti narušenia nepretržitosti, plynulosti, kvality a flexibility poštových služieb, významne pomáhalo pri ochrane osôb (zamestnancov aj zákazníkov), ako aj majetku, a zabezpečovalo čo najefektívnejšie riešenie celého spektra mimoriadnych udalostí (vlámanie, prepád, požiar, podozrivá zásielka, ohlásenie všeobecného ohrozenia, pracovný úraz) a prevenciu pri plnení úloh súvisiacich so zabezpečovaním ochrany života a zdravia osôb a majetku v nasledujúcich oblastiach (pracovisko je funkčné 24 hodín):

- monitoring objektov,
- monitoring motorových vozidiel,
- centralizácia ohlasovania mimoriadnych udalostí.

Na zabezpečenie preverenia narušenia objektov bolo počas roka 2009 pripojených k MDC a zároveň monitorovaných 628 objektov. K 01. júlu 2009 boli monitorovacím zariadením vybavené všetky motorové vozidlá, t. j. 1 625 vozidiel, ktoré sú zároveň monitorované z hľadiska bezpečnosti. V súvislosti s centralizáciou ohlasovania mimoriadnych udalostí bol spracovaný návrh nového Organizačného postupu na zabezpečenie vyzrozumievacieho a informačného systému v podmienkach Slovenskej pošty, ktorý stanovuje postup na zabezpečenie vyzrozumievacieho a informačného systému a stanovuje jednotný postup vyzrozumienia a centralizáciu ohlasovania všetkých mimoriadnych udalostí na MDC, ktoré následne zabezpečuje vyzrozumienie určených vedúcich zamestnancov

cash deficits and surpluses, questionable operations of Poštová banka as well as investigation into stolen or damaged domestic and international postal items. After inspection of these cases, official complaints were filed for further investigation by the criminal prosecution bodies. In order to prevent and decrease the number of burglaries to postal facilities, physical protection was provided as well as signal components indicating trespassing with connections to a central control desk with a CCTV camera system and security cash transportation containers were purchased. Colouring equipment was purchased for safes and colouring bags for cash transportation by postmen. In the period under review, Slovenská pošta also provided a safe deposit for collected revenue stamps and motorway toll stickers denominated in Slovak crowns. Based on the contract concluded with the Slovak Ministry of Finance, the collected revenue stamps were verified and consequently physically liquidated.

In 2009, the Multi-purpose Supervision Centre (MSC) participated in decreasing the likelihood of limitations to continuity, fluency, quality and flexibility of postal services, which simultaneously assists in the protection of persons (both staff and clients) as well as property and provides for the most efficient solution to a whole spectrum of extraordinary and emergency cases (burglary, armed assault, fire, suspicious items, announcement of a public threat, work injuries, etc.) and pre-emptive measures in relation to fulfilling the tasks of providing protection to the lives and health of persons and property in the following spheres:  
(The workplace is fully functional 24 hours daily)

- Monitoring of facilities – post offices;
- Monitoring of vehicles;
- Centralised reporting of extraordinary events.

In 2009, 628 objects were connected to the MSC and monitored in order to provide intrusion prevention. As of July 1, 2009, all motor vehicles were equipped with monitoring devices, i.e. 1 625 vehicles, which are also monitored for safety. In relation to centralised reporting of extraordinary events, a draft Organisational procedure was implemented to secure the notification and information systems

Slovenskej pošty, ako aj zástupcov štátnych orgánov – Policajný zbor, Hasičský a záchranný zbor, Záchrannú a dopravnú zdravotnícku službu.

V rámci dohľadu nad ochranou osobných údajov sa poskytovala súčinnosť Úradu na ochranu osobných údajov SR pri prešetrovaní oznámení dotknutých osôb s podozrením na porušenie ich práv ustanovených zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov.

V súlade so zákonom č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach sa zabezpečovalo pravidelné, celoplošné vyradovanie a odvoz nepotrebných papierových dokumentov na likvidáciu s cieľom minimalizovať množstvá uložených spisov po uplynutí lehoty uloženia. Počas roka 2009 bolo pobočkám štátnych archívov a Slovenskému národnému archívu predložených 18 riadnych a 5 osobitných návrhov na vyradenie registratúrnych záznamov za všetky organizačné zložky Slovenskej pošty.

in the unique conditions of Slovenská pošta, which states the exact procedure to provide notification and information systems and lays down unified process of notification and centralised reporting of all extraordinary events to the MSC, which, in turn, informs the selected management employees of Slovenská pošta as well as representatives of state administration bodies – the police, fire fighting and rescue services, rescue and first-aid services.

Within the framework of supervising personal data protection, interoperability was provided to Personal Data Protection Office of the Slovak Republic when investigating complaints from concerned individuals who suspect violation of their rights laid down in Act no. 428/2002 Coll. on personal data protection.

In compliance with Act. 395/2002 Coll. on archives and registers, a regular nationwide elimination and disposal of unnecessary documents was provisioned in order to minimise the volume of archived files after the expiry of the retention period. During 2009, 18 regular and 5 special applications were sent to state archive branches as well as to the Slovak National Archive for elimination of registered files on behalf of all organisational units of Slovenská pošta.

V roku 2009 sa mnohostranné medzinárodné vzťahy Slovenskej pošty zamerali na:

■ Jarné zasadanie Rady pre poštovú prevádzku Svetovej poštovej únie (SPÚ) (marec – apríl, Bern, Švajčiarsko), ktoré sa zaoberalo predovšetkým zmenami a doplnkami vykonávacích poriadkov pre listovú poštu, balíkovú poštu a pre poštové platobné služby, napojením terminálnej odmeny na kvalitu služby, skúšobnou prevádzkou globálneho systému sledovania zásielok (GMS), na ktorej sa zúčastňuje aj Slovenská pošta, rozvojom filatelie, produktov, marketingu a reklamných adresovaných zásielok, colnými otázkami (zavádzanie elektronických riešení) a výmenou poštových zásielok medzi Palestínou a členskými krajinami SPÚ. Osobitné zasadanie bolo venované hospodárskej a finančnej kríze, na ktorom sa konštatoval jej negatívny vplyv na poštové objemy (minimálne 5 % pokles, prechod na elektronické distribučné kanály a pokles výdavkov na reklamné adresované zásielky). Zároveň však vzrástli objemy balíkovej pošty (v dôsledku rozvoja elektronického zásielkového obchodu) a význam pošty ako dôveryhodného subjektu pre peňažné služby (vklady a sporenie v poštových bankách a sporiteľniach vzrástli o 50 %). Vzhľadom na deficit rozpočtu SPÚ sa zaviedol nový systém financovania SPÚ, ktorý pozostáva z 3 pilierov: príspevkov členských krajín, príspevkov určených poštových podnikov (pre poštové technologické centrum SPÚ, telematiky a službu EMS) a mimoriadnych zdrojov (dary).

Počas roka 2009 bol interným spôsobom zabezpečený slovenský preklad všetkých dokumentov Aktov SPÚ, ktorý bude počas ich platnosti v nasledujúcich rokoch k dispozícii tak zákazníkom Slovenskej pošty na jej webovej stránke, ako aj zamestnancom Slovenskej pošty na jej intranete.

V roku 2009 Slovenská pošta úspešne realizovala dva projekty, ktoré jej schválila Rada správcov na financovanie z Fondu kvality služby SPÚ – „Zavedenie a napojenie na bezpečnostný systém e-MARIA“ v celkovej hodnote takmer 17 000 USD a „Rozšírenie systému na sledovanie kvality služby (AMQM)“ v celkovej hodnote vyše 80 000 USD. Zároveň Slovenská pošta požiadala o schválenie ďalšieho projektu – „Skvalitnenie výpravy medzinárodných listových zásielok“ v celkovej hodnote vyše 100 000 USD.

Slovenská pošta získala ocenenie Rady správcov Fondu kvality služby SPÚ

In 2009, Slovenská pošta focused its international relations on the following events:

■ The spring session of the Universal Postal Union (UPU) Postal Operations Council (March – April, Bern, Switzerland), which predominantly dealt with the changes and amendments to the regulations concerning letter-post items, parcels, and postal payment services, linking terminal dues to the quality of service, test operation of the global monitoring system of postal items (GMS), in which Slovenská pošta is participating, philatelic development, product development, marketing and direct mail, as well as customs issues (implementing of electronic solutions) and the exchange of postal items between Palestine and the UPU member countries. A special meeting was dedicated to the economic and financial crisis. At this meeting the negative impact of the crisis on postal volumes (at least a 5% decrease, shift to electronic distribution channels, and decline in direct mail expenditures) was discussed. However, at the same time, volumes of parcel items grew (as a result of the growing electronic mail-order business) and the importance of postal operators as trustworthy subjects for financial services (deposits and savings in postal banks and saving institutions grew by as much as 50%). With respect to the UPU budget deficit, a new system of the UPU financing was introduced, consisting of 3 pillars: contributions from member countries, contributions from selected designated postal operators (for the UPU postal technology centre, telematics and EMS services) and extraordinary sources (donations).

During 2009, the Slovak translation of all the UPU Acts was secured internally, which will, during the period of their validity, be available to customers of Slovenská pošta on the website as well as for the employees of Slovenská pošta on the intranet.

In 2009, Slovenská pošta successfully implemented two projects approved by the UPU Board of Trustees to be financed from the UPU Quality of Service Fund – the first being “Implementation and connection of the e-MARIA security system”, with a total value of almost USD 17,000 and the second being “Extension of the service quality monitoring system (AMQM)”, with a total value of more than USD 80,000. At the same time, Slovenská pošta applied for approval of another project – “Increasing the quality of international mail dispatching”, with total value of more than USD 100 000.

za nejlepší projekt roka 2008, nazvaný „Medzinárodná logistika pre Slovenskú poštu“.

Zástupca Slovenskej pošty vykonal ako konzultant Fondu kvality služby SPÚ päť vyhodnotení projektov fondu v Bulharsku, Kazachstane a v Rumunsku.

- Jesenné zasadanie Správnej rady SPÚ (september – október, Bern, Švajčiarsko), ktoré sa okrem stabilných tém, ako sú riadenie SPÚ (reforma únie), rozvoj a spolupráca (vzdelávanie, regionálne rozvojové programy, udržateľný rozvoj, inventarizácia emisií CO<sub>2</sub>, vývoj alternatívnych vozidiel, rozvoj elektronického obchodu), financie a správa (organizačné zmeny v Medzinárodnom úrade SPÚ) a stratégia SPÚ (realizácia Nairopskej poštovej stratégie), zaoberalo aj prípravou Strategickej konferencie SPÚ v Nairobi – Keňa v septembri 2010 a 25. kongresu SPÚ v Doha (Katar) v septembri a v októbri 2012. Osobitné fórum bolo venované poštovej regulácii, ktoré zhodnotilo 3 témy: organizovanie poštového trhu (rôzne regulačné modely), financovanie univerzálnej poštovej služby a globálny vplyv liberalizácie poštového trhu na národnej a medzinárodnej úrovni. Prinieslo rad konfliktných názorov a diskusií – od úplnej liberalizácie poštových služieb, cez rozsiahlu a priamu podporu poštových služieb zo strany štátu (ČLR, Ruská federácia) až po úplné odmietnutie liberalizačných tendencií (medzinárodné odbory – UNI Global Union).
- Valné zhromaždenie Asociácie európskych verejných poštových operátorov PostEurop (október, Bled, Slovinsko) sa zaoberalo najmä problematikou a vplyvom hospodárskej a finančnej krízy a svojimi internými záležitosťami (činnosť jednotlivých výborov a pracovných skupín, zmena stanov a vnútorného poriadku asociácie, čerpanie rozpočtu a obchodný plán na rok 2010). Súčasne bolo svedkom podpísania Vyhlásenia o porozumení medzi SPÚ a PostEuropom v oblasti kvality služby, inaugurácie nového generálneho tajomníka PostEuropu (Botond Szebeny z Maďarskej pošty, ktorý je od založenia PostEuropu v roku 1993 vôbec prvým generálnym tajomníkom asociácie z nášho regiónu), ako aj oznámenia víťaznej známky emisie „Európa 2009“ – Maďarsko.

The UPU QSF Board of Trustees awarded Slovenská pošta for the best project in 2009, titled “International logistics for Slovenská pošta”.

A representative of Slovenská pošta carried out 5 project evaluations as the UPU QSF consultant in Bulgaria, Kazakhstan and Romania.

- The autumn session of the UPU Council of Administration (September – October, Bern, Switzerland), which dealt with issues such as the UPU management (e.g. union reform), development and cooperation (education, regional development programmes, sustainable development, inventory of CO<sub>2</sub> emissions, development of alternative vehicles, growth of e-commerce), finance and administration (organisational changes in the UPU International Bureau) and the UPU strategy (realisation of the Nairobi Postal Strategy), besides these regular issues, the session also dealt with the preparation of the UPU Strategy Conference in Nairobi – Kenya in September 2010 and the 25<sup>th</sup> UPU Congress in Doha (Qatar) in September and October 2012. A separate forum was dedicated to postal regulation issues, dealing with 3 topics: organisation for the postal market (various regulatory models), financing of universal postal service and the global influence of liberalisation of the postal market at national and international levels. It brought a great number of conflicting opinions and discussions – from full liberalisation of postal services promoted, through to extensive and direct support of postal services by the state (China, Russian Federation), to an absolute rejection of liberalisation tendencies (international trade unions – UNI Global Union).
- The Plenary Assembly of the Association of European Public Postal Operators - PostEurop (October, Bled, Slovenia) mainly dealt with the issue and impact of the economic and financial crisis and with internal issues (activities of the respective work groups and committees, amendments to the statutes and the internal regulations of the association, drawing up the budget and the business plan for 2010). At the same time, the assembly testified to the signing of Memorandum of Understanding between the UPU and PostEurop in the sphere of quality of services, inauguration of the new General Secretary of PostEurop (Botond Szebeny from Hungarian Post, who is the first General Secretary of the association from our region since the establishment of PostEurop in 1993), as well as announcing the winning stamp of the Europe 2009 issue series, which was Hungarian.

Zástupca Slovenskej pošty úspešne pôsobil ako predseda pracovnej skupiny pre prevádzku Výboru PostEuropu pre prevádzkové veci.

- Medzinárodnú spoločnosť pre poštu (IPC), v rámci ktorej Slovenská pošta dosiahla pozoruhodné výsledky v kvalite služby listovej pošty (systém UNEX) a obchodných balíkov (EPG) a zúčastnila sa na dvoch fórach o poštovej regulácii.
- Visegrádsku poštovú skupinu, ktorej činnosť, žiaľ, v roku 2009 výrazne stagnovala pre personálne zmeny v niektorých partnerských poštových podnikoch. Napriek tomu sa skupina korešpondenčne dohodla na niektorých zásadných zmenách v tomto neformálnom zoskupení, ktoré sa začnú uplatňovať v roku 2010.
- Klub „Epicure“, v ktorom sa pravidelné stretnutia sústredili na otvorenú diskusiu o legislatívnych a regulačných prípravách na úplné otvorenie európskeho poštového trhu, o reakciách poštových podnikov a o spôsoboch financovania záväzku univerzálnej poštovej služby.

Z dvojstranných vzťahov Slovenskej pošty dominovali osobitné prevádzkové kontakty s Českou poštou (rôzne témy), Dánskou poštou (zriaďovanie a fungovanie doručovacích centier), Maďarskou poštou (skúsenosti z prechodu na euro), Nemeckou poštou a Rakúskou poštou (v oboch prípadoch išlo o výmenu skúseností v oblasti odmeňovania zamestnancov) a komerčné vzťahy s Českou poštou, Nemeckou poštou a Ukrajinskou poštou a obojstranný záujem o ich nadviazanie s Rumunskou poštou a so Srbskou poštou.

Pri formulácii návrhu nového zákona o poštových službách sme sa oboznámili s legislatívnymi skúsenosťami a výsledkami Belgickej pošty, Bulharskej pošty, Francúzskej pošty, Holandskej pošty, Nórskej pošty, Poľskej pošty, Rakúskej pošty, Slovenskej pošty, Švajčiarskej pošty a Talianskej pošty.

Zamestnanci Slovenskej pošty sa zúčastnili na rade odborných konferencií s poštovou a príbuznou tematikou v Česku, vo Francúzsku, v Holandsku, Juhoafrickej republike, Nemecku a v Ruskej federácii, ako aj na veľtrhoch a výstavách CEBIT a PostEXPO. V rámci výstavy PostEXPO pôsobil zástupca

A representative of Slovenská pošta successfully acted as a Chairman of the Operations Working Group for PostEurop Committee for Operational Affairs.

- International Post Corporation (IPC), where Slovenská pošta achieved significant results in the quality of letter mail (the UNEX system) and business parcels (EPG) and participated in two forums on postal regulation.
- The Visegrád Postal Group, whose activity unfortunately stagnated in 2009, due to personnel changes of some partnering postal operators. Despite this, the group agreed by correspondence on some essential changes to this informal grouping which will be implemented in 2010.
- The Epicure Club, where the regular meetings concentrated on open discussion on legislative and regulatory preparations for the full opening of the European postal market, about the reactions of postal companies and the ways of financing the universal postal service obligation.

The bilateral relations of Slovenská pošta were dominated by special operational contacts with Česká pošta (various topics), Post Danmark (establishing and operating of delivery centres), Magyar Posta (experience with the euro adoption), Deutsche Post and Österreichische Post (both cases dealt with exchange of experience with employee remuneration) and finally, commercial relations with Česká pošta, Deutsche Post and Ukrpochta and a mutual interest in establishing commercial relations with Posta Romana and Pošta Srbija.

After shaping the new draft Act on postal services, representatives of Slovenská pošta learned about the legislative experience and results of the Belgian, Bulgarian, French, Dutch, Norwegian, Polish, Austrian, Slovenian, Swiss and Italian public postal operators.

Employees of Slovenská pošta participated in a number of professional conferences with postal and related topics in the Czech Republic, France, the Netherlands, South Africa, Germany, Russia, as well as CEBIT and PostEXPO trade fairs. Within the PostEXPO fair, the representative of Slovenská pošta was a member of the international jury, which, for the first time, awarded prizes on behalf of Postal Technology International, the professional magazine. In September 2009, the POSTPOINT International Scientific Conference dealing with postal issues was traditionally held under the auspices of the University of Žilina, at which also representatives of Slovenská pošta made their contributions.

Slovenskej pošty v medzinárodnej porote, ktorá prvýkrát udeľovala ocenenia odborného časopisu „Postal Technology International“. V septembri 2009 sa pod záštitou Žilinskej univerzity už tradične konala medzinárodná konferencia POSTPOINT venovaná poštovým témam, na ktorej vystúpili so svojimi príspevkami aj zástupcovia Slovenskej pošty.

Poštová filatelistická služba (POFIS) sa zúčastnila na viacerých medzinárodných filatelistických predajných výstavách, ktoré sa konali v nemeckom Essene, v Ríme, v Prahe a vo Viedni, kde boli zároveň prezentované známky z emisie Spoločné vydanie s Rakúskou republikou venované rímskym pamiatkam na dunajskom limite. Za úspešnú možno označiť účasť na výstave ÖVEBRIA 2009 vo Viedni a ITALIA 2009 v Ríme, kde bol mimoriadne veľký záujem o slovenské poštové známky.

V roku 2009 sa Slovenská pošta prvý raz zúčastnila na prestížnej medzinárodnej súťaži britskej poradenskej spoločnosti „Triangle“, ktorá už desiatykrát, tentoraz v 11 kategóriách, udeľovala svetové poštové ocenenia (World Mail Awards), ktoré sa považujú za „poštových Oscarov“. So svojou službou Consignment, zriadenou s Ukrajinou poštou, sa v kategórii „Rast“ dostala Slovenská pošta až do záverečného finále.

Postal Philatelic Service (POFIS) participated in a number of international philatelic sale exhibitions, which took place in Essen (Germany), Rome, Prague and Vienna, where postage stamps of the joint issue series with Austria dedicated to historical sights from the Danube border were also presented. The participation in the ...VEBRIA 2009 exhibition in Vienna, as well as in ITALIA 2009 exhibition in Rome was particularly successful as visitors and experts showed an extraordinary interest in Slovak postage stamps.

In 2009, Slovenská pošta, for the first time, participated in the prestigious international competition organised by Triangle, the British consultancy company. The competition, for the 10th time awarded winners in 11 categories with the World Mail Awards, which are considered to be the postal Oscars. With its Consignment service, implemented together with Ukrpošta, Slovenská pošta went as far as the final round in the Growth category.



#### Poštová filatelistická služba (POFIS)

Rok 2009 sa v Slovenskej pošte niesol v duchu vstupu Slovenska do eurozóny. Počas tohto roka bolo vydaných 30 emisií poštových známok označených v mene euro. Pri príležitosti zavedenia novej meny Slovenská pošta vydala 1. januára 2009 prvú pamätnú eurovú poštovú známku, ktorá mala úspech u filatelistickej, ale aj nefilatelistickej verejnosti. Dňa 2. januára 2009 bola vydaná rozsiahla séria 12 emisií poštových známok Kultúrne dedičstvo Slovenska, ktorá slúžila na výpltné účely.

Ostatné emisie poštových známok boli vytvorené na základe tradične zaužívaných štandardov venovaných významným športovým disciplinám, slovenským osobnostiam, historickým výročiam a kultúrnym pamiatkam alebo ochrane prírody. Priaznivcom športovej filatelie bola venovaná známka Bojové umenie.

V roku 2009 boli vydané dve známky venované významným osobnostiam: aprílová známka bola venovaná 150. výročiu narodenia významného vynálezcu parnej turbíny Aurela Stodolu. Na druhej zo série známok je vyobrazená Žofia Bosniaková v dobovom odevu a hrad Strečno. Slovenská pošta vydala v poradí šiestu poštovú známku s prítlačovým kupónom, tentoraz venovanú 40. výročiu založenia Zväzu slovenských filatelistov. Rok 2009 bol rokom astronómie. Táto téma sa dostala na známku prostredníctvom emisného radu EURÓPA.

V roku 2009 nechýbali ani známky na Veľkú noc a na Vianoce. Veľkonočná známka sa prostredníctvom kraslice niesla v duchu slovanských tradícií. Na vianočnú známku sa použila víťazná kresba z detskej výtvarnej súťaže na tému zimný motív. Každé dva roky vydáva Slovenská pošta známku k medzinárodnej súťaži Bienále ilustrácií Bratislava. Na známke vydané v roku 2009 bola zobrazená víťazná ilustrácia súťaže BIB 2007 od nemeckého autora Einara Turkowského. Ďalšia príležitostná poštová známka bola venovaná Najvyššiemu kontrolnému úradu SR ako inštitúcii s bohatou historickou tradíciou. V tomto roku nechýbala ani emisia poštových známok Ochrana prírody. Hlavným motívom známok je korytnačka močiarna a salamandra škvrnitá s pozadím symbolov (slnko, voda, zem, vzduch), ktoré sú znakovo farebne stvárnené.

K veľmi úspešným realizáciám sa zaradila aj emisia poštových známok Spoločné vydanie s Rakúskom – Limes Romanus Carnuntum a Gerulata, ktorá bola verejnosti dôstojne prezentovaná na Rímskych hrách v Rusovciach.

#### Postal Philatelic Service (POFIS)

2009 for Slovenská pošta was the year of Slovakia's entrance into the eurozone. During this year, 30 issues of postage stamps were issued with euro face value. On the occasion of adopting the new currency, Slovenská pošta issued the first commemorative euro stamp on January 1 2009, which enjoyed success among the philatelic as well as general public. On January 2, 2009, an extensive issue series were prepared, entitled Cultural heritage of Slovakia, which served for postage purposes.

The other issues of postage stamps were based on traditional themes, dedicated to important sport disciplines, Slovak personalities, historical jubilees, cultural monuments or protection of nature. The postage stamp Martial Arts was dedicated to fans of sports philately.

In 2009, two postage stamps were issued which were dedicated to significant personalities: the April postage stamp was dedicated to the 150<sup>th</sup> anniversary of the birth of Aurel Stodola, the Slovak inventor of the steam turbine. The second one features the countess Žofia Bosniaková in historical dress and Strečno Castle. Slovenská pošta prepared the 6th postage stamp with surcharge coupon, this time dedicated to the 40th anniversary of the foundation of the Union of Slovak Philatelists. 2009 was also the year of astronomy. This topic also made it to a stamp through the EUROPA issue.

Easter and Christmas postage stamps were also included in the issue plan for 2009. The Easter stamp with motif of decorated egg was carried out in spirit of Slavonic traditions. The Christmas stamp was created according to winner drawing from children competition. Every two years, Slovenská pošta issues a postage stamp on the occasion of Biennial of Illustrations Bratislava (Bienále ilustrácií Bratislava), an international competition. The stamp issued in 2009 carries the winning illustration of the BIB 2007 by Einar Turkowsky, the German illustrator. Another commemorative postage stamp was dedicated to the Supreme Audit Office of the Slovak Republic as an institution with a rich historical tradition. This year Slovenská pošta also prepared two postage stamps devoted to conservation of nature. The major motif of the stamps is the pond turtle and the fire salamander with symbols in the background (sun, water, soil, air), which are depicted in different colours.

The joint issue with Austria belongs among very successful attempts. Both of them, titled Limes Romanus Carnuntum and Gerulata, were presented to the public at the Roman Games in Rusovce.

V emisnom rade Umenie sa Slovenská pošta tentoraz venovala tvorbe Jána Mudrocha a Cypriána Majerníka, dvoch významných slovenských maliarov z „generácie 1909“. Na prvej známke bol prezentovaný obraz „Žena s čiernym klobúkom“ z roku 1940 a na druhej obraz „Don Quijote“ z roku 1943. Oba obrazy sa nachádzajú v zbierkovom fonde Slovenskej národnej galérie.

Tradičná emisia „Deň slovenskej poštovej známky“ vydávaná na konci roka patrila Louisovi Braillovi, ktorý ako 16-ročný vytvoril slepecké písmo. Cena generálneho riaditeľa Slovenskej pošty v roku 2009 za najkrajšiu známku roka bola udelená kolektívu autorov spolupracujúcich na príprave prvých eurových poštových známok z emisného radu Kultúrne dedičstvo Slovenska. Krištáľová známka za kolektív autorov bola symbolicky udelená dizajnérom emisie Petrovi Augustovičovi a Petrovi Biľakovi.

Z nových vydavateľských počínov Slovenskej pošty treba spomenúť po prvýkrát vydaný samolepkový známkový zošitok s vôňou narcisu a takisto známku Prezident SR, venovanú inaugurácii prezidenta SR Ivana Gašparoviča do funkcie, ktorá bola vytlačená termorazbou na zlatej polymérovej fólii.

Slovenská pošta sa aktívne zúčastnila na národnej filatelistickej výstave SLOVENSKO 2009 a už tradične aj na Bratislavských zberateľských dňoch. Okrem propagačných akcií realizovaných k novo vydaným známkam spolupracoval POFIS na príprave viacerých filatelistických výstav počas roka aj s Poštovým múzeom.

Neoddeliteľnou súčasťou medzinárodnej filatelie sú tiež súťaže o najkrajšie známky, na ktorých sa zúčastňujú poštové podniky z celého sveta. Slovenská pošta už po tretíkrát získala prvé miesto v súťaži o „Najkrajšiu známku sveta WIPA“ organizovanej vo Viedni. Najnovšie ocenenie bolo udelené známke Bratislavský hrad (autor výtvarného návrhu známky Dušan Kállay, rytec známky František Horniak), ktorú Slovenská pošta vydala 27. júna 2007. Pohár a diplom pre víťaza bol odovzdaný v rámci slávnostného otvorenia medzinárodnej výstavy ÖVEBRIA 2009 v Rakúsku.

Slovenská pošta získala ďalšie prestížne ocenenie na súťaži najkrajších rytých poštových známok Európskej únie – Grand Prix de l'Art Philatelique Belge et Européen v Bruseli, 3. miesto za poštovú známku Spoločné vydanie s Českou republikou: Karol Plicka.

The Art issue series was, this time, dedicated to the work of Ján Mudroch and Cyprián Majerník, two significant Slovak painters from the so called Generation of 1909. The first postage stamp presents the painting titled “The woman with a black hat” from 1940 while the second one carries “Don Quixote” from 1943. Both paintings are deposited in the collections of the Slovak National Gallery.

The traditional Slovak Postage Stamp Day issue presented usually toward the end of the year was dedicated to Louise Braille, who devised letters for the blind at the age of 16. The prize of CEO of Slovenská pošta in 2009 for the most beautiful postage stamps of the year was awarded to the group of authors cooperating on the preparation of the first euro postage stamps of the Cultural Heritage issue series. The Crystal Stamp for the group of authors was symbolically awarded to Peter Augustovič and Peter Biľak, issue series designers.

Among the new issuing attempts of Slovenská pošta, was the first-time issue of a self-adhesive postage stamps booklet with a daffodil fragrance as well as the stamp entitled “President of the Slovak Republic” dedicated to the inauguration of Ivan Gašparovič, which was printed by thermal embossing on a golden polymer foil.

Slovenská pošta actively participated in SLOVAKIA 2009, the international philatelic exhibition and, traditionally, also in the Bratislava Collector Days. Besides the promotional events organised to support the newly issued stamps, POFIS cooperated also with the Postal Museum on the preparation of a number of philatelic exhibitions during the year.

Inseparable parts of international philately are competitions devoted to most beautiful stamps with participation of postal operators from all around the world. For the third time already, Slovenská pošta won the first place in the most beautiful stamp of the world realized by WIPA in Vienna. The most recent prize was awarded to the stamp titled Bratislavský hrad/Bratislava Castle (author of the graphic design: Dušan Kállay; the engraver: František Horniak), issued by Slovenská pošta on June 27 2007. The cup and the diploma were given to the winner at the ceremonial opening of the ...VEBRIA 2009 international exhibition in Austria.

Slovenská pošta also achieved other prestigious awards in the competition for the most beautiful engraved postage stamps of the EU - Grand Prix de l'Art Philatelique Belge et Européen in Brussels and 3<sup>rd</sup> place for the Karol Plicka postage stamp within a joint issue series with the Czech Republic.

### Poštové múzeum

V roku 2009 prebiehala v Poštovom múzeu revízia zbierkového fondu: rytecké pomôcky, dejiny poštovníctva a známková tvorba. K 31. decembru 2009 bolo revidovaných 6 683 530 kusov múzejných predmetov. V rámci akvizičnej činnosti bolo v rámci 1. stupňovej evidencie zaevidovaných 547 prírastkov v počte 42 302 kusov. Do knižnice pribudlo 52 kusov knižných titulov.

Poštové múzeum sa v roku 2009 podieľalo na výstavách realizovaných významnými muzeálnymi inštitúciami, napr. na výstave k 90. výročiu úmrtia gen. M. R. Štefánika v Historickom múzeu SNM Bratislava a na projekte Vedecká hračka – putovná výstava v múzeu SNP v Banskej Bystrici. Ďalej sa uskutočnili prezentácie múzea pre širšiu verejnosť v rámci Župného leta na Nám. SNP v Banskej Bystrici, na Svetovom dni cestovného ruchu vo Filakove a na Pukanských remeselníckych dňoch v Banskej Bystrici.

Vo výstavnej miestnosti Slovenskej pošty v Banskej Bystrici bolo pripravených viacero samostatných výstav, najmä výstava Poštová známka očami detí v spolupráci so Základnou umeleckou školou v Piešťanoch. Súčasťou podujatia bola v spolupráci s POFIS-om súťaž pre deti o najkrajší poštový lístok s nakreslenými zážitkami z prázdnin.

V súvislosti s novými eurovými známkami sa konala putovná výstava Prvé eurové známky, prezentovaná v Galérii M'Art print vo Veľkom Záluží ako sprievodný program filatelickej výstavy SLOVENSKO 2009 v Nitre. Výstava sa potom prezentovala aj na Bratislavských zberateľských dňoch a na medzinárodnej odbornej konferencii POSTPOINT 2009 v Žiline. Koncom roka bola reinštalovaná vo výstavnej miestnosti Slovenskej pošty v Banskej Bystrici. Výstava výtvarných návrhov prvých eurových známok mala veľký ohlas u širšej verejnosti doma aj v zahraničí. Preto sa v apríli 2010 výstava presunie do Česka, do Poštového múzea Českej pošty a potom do Slovenského kultúrneho inštitútu v Prahe.

Poštové múzeum a POFIS sa spoločne zúčastnili aj na zahraničnej výstave „Karol Felix: Fragile Balance: Slovak Graphic Art and Stamp Creation“ realizovanej v Picasso Art Gallery v Káhire (Egypt) pod záštitou Velysyanectva SR v Egypte.

### Postal Museum

In 2009, the Postal Museum realized a revision of the collection items: engraving instruments, postal history, and postage stamp creation. As of December 31 2009, 6,683,530 museum articles were revised. Within the acquisition activity, 547 new entries were recorded in first-level record-keeping with a total of 42,302 items. The library acquired 52 new books.

In 2009, the Postal Museum cooperated in preparing exhibitions with important museum institutions, e.g. the exhibition on the occasion of 90<sup>th</sup> anniversary of the death of General M. R. Štefánik in the Historical Museum of the Slovak National Museum Bratislava and the Scientific Toy project of a travelling exhibition of the SNP Museum in Banská Bystrica. Besides museum presentations for the general public, the following events were also prepared: within the framework of Regional Summer in the SNP square in Banská Bystrica, the World Tourism Day in Filakovo as well as the Pukanec Craftsmen Day in Banská Bystrica.

The exhibition room of Slovenská pošta in Banská Bystrica held several individual exhibitions. The exhibition entitled “Postage Stamp through the Eyes of the Children”, prepared in cooperation with the Elementary Art School in Piešťany was one of the most significant events. The exhibition featured a competition for children (prepared in cooperation with POFIS) to create the most beautiful post card illustrating holiday adventures.

In relation to the new euro postage stamps, a travelling exhibition entitled “First Euro Stamps”, was opened in the M'Art print gallery in Veľké Zálužie as accompanying programme to the SLOVAKIA 2009 philatelic exhibition in Nitra. The travelling exhibition was then presented at the Bratislava Collector Days and during the POSTPOINT 2009, the international professional conference in Žilina. Towards the end of the year, it was re-installed in the exhibition room of Slovenská pošta in Banská Bystrica. The exhibition of graphic designs of the first euro stamps gained a wide response among the general public at home as well as abroad. Therefore, in April 2010 it will be moved to the Czech Republic, to the Postal Museum of Česká pošta and then to the Slovak Cultural Institute in Prague.

The Postal Museum and POFIS both participated in the foreign exhibition event entitled “Karol Felix: Fragile Balance - Slovak Graphic Art and Stamp Creation” realised in the Picasso Art Gallery in Cairo (Egypt) under the auspices of the Slovak Embassy in Egypt.

# Stratégia spoločnosti

## Corporate strategy



Poštový kurier

Infolinka 0800 122 413  
www.posta.sk



Infolinka  
0800 122 413

www.posta.sk

Schválená Konceptcia rozvoja spoločnosti Slovenskej pošty na roky 2008 – 2011 stanovuje rámcovú stratégiu rozvoja spoločnosti, produktov a organizačných zložiek so zohľadnením úplnej liberalizácie poštového trhu v SR, ktorá vyplýva z rozhodnutia Európskej komisie z októbra 2008. Konceptcia odzrkadľuje snahu manažmentu o stabilizáciu, konsolidáciu a zabezpečenie trvalého a udržateľného rozvoja spoločnosti s naplnením požiadaviek širokej zákaznickej základne pri dodržaní kvality univerzálnej služby stanovenej v poštovej licencii.

V roku 2009 boli ciele spoločnosti previazané s príslušným plánom investícií ako súčasť podnikateľského plánu spoločnosti, ktorý bol schválený jediným akcionárom – MDPT SR. Slovenská pošta pokračovala v investičných aktivitách zameraných najmä na zvýšenie kvality poskytovaných služieb a ich efektivity s primárnym zameraním na modernizáciu prevádzkových postupov a na optimalizáciu siete v oblasti „core biznisu“.

Trend posledných dvoch rokov potvrdil, že poštové služby a ich zmeny závisia od podpory informačných technológií, ktoré zefektívňujú poštovú službu, zjednodušujú technológiu spracovávania a sú dôležitým faktorom pri získavaní konkurenčných výhod na trhu. V tomto zmysle Slovenská pošta pokračovala aj v roku 2009 v realizácii podporných projektov zameraných na centralizáciu informačných systémov.

The approved Conception of Development of Slovenská pošta, a. s., for 2008 – 2011 defines the framework strategy of the company's development, as well as development of products and organisational units, while taking into account the full liberalisation of the Slovak postal market, which resulted from the EC decision from October 2008. The conception reflects the management's efforts to stabilise, consolidate, and provide sustainable growth in the company in order to fulfil the requirements of the wider customer base while maintaining the quality of the universal postal service as laid down in the Postal License.

In 2009, the company objectives were tightly linked to the corresponding investment plan as a part of the company business plan approved by the sole shareholder – the Slovak Ministry of Transport, Posts, and Telecommunications. Slovenská pošta continued in its investment activities concentrating mainly on increasing the quality and effectiveness of the provided services with the primary focus on modernisation of operational procedures and network optimisation in the sphere of its core business.

The trend of recent years confirmed that postal services and their changes depend on the IT support which streamlines the postal service and make it more efficient, simplifying the processing technology constitutes an important factor when gaining the competitive advantages in the market. Taking the above-mentioned into account, Slovenská pošta also continued in 2009 in the implementation of its support projects aimed at the centralisation of information systems.

V súvislosti so zmenami poštového trhu, s hospodárskou recesiou a finančnou krízou a s rýchlými zmenami v oblasti substitúcie produktov Slovenská pošta počas roka analyzovala poštový trh a strategické riešenia vybraných zahraničných poštových podnikov a zohľadnila ich pri vypracovávaní strategických scenárov a možných riešení na budúce obdobie.

Hlavnými strategickými cieľmi Slovenskej pošty v najbližších rokoch sú primeraná reakcia na úplnú liberalizáciu poštového trhu, posilnenie pozície na trhu formou orientácie na zákazníka, zameranie na služby s pridanou hodnotou a efektívna poskytovaných služieb.

In relation to the changes of the postal market, economic recession, the financial crisis, and quick changes in product substitution during the year, Slovenská pošta analysed the postal market and the strategic solutions of selected foreign postal operators and took them into account when preparing strategic scenarios and potential solutions for the coming years.

The major strategic objectives of Slovenská pošta in the near future include adequate reaction to the full liberalisation of the postal market, strengthening its market position through customer-orientation, concentration on added-value services, and effectiveness in overall services provision.

# Správa o majetku a o zmluvách

## Report on assets and contracts





Zákon o transformácii Slovenskej pošty, štátneho podniku č. 349/2004 Z. z. v § 15 stanovuje podmienky narábania s prioritným investičným majetkom. Prioritný investičný majetok je vecne vymedzený v § 15 ods. 1 zákona č. 349/2004 Z. z. ako minimálna skladba zariadení verejnej poštovej siete, ktorá je potrebná na zabezpečenie univerzálnych poštových služieb.

Špecifikáciu prioritného investičného majetku na základe § 15 ods. 3 zákona č. 239/2004 Z. z. vykonalo Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR rozhodnutím č. 136 zo dňa 20. septembra 2004 o špecifikácii prioritného investičného majetku s cieľom založiť spoločnosť Slovenská pošta, a. s. Špecifikácia sa vykonala s údajmi podľa osobitného zákona § 42 ods. 2 písm. c. zákona č. 162/1995 Z. z. v znení zákona č. 255/2001 Z. z. Pozostáva z 37 poverených a hlavných pôšt a 4 HSS – umiestnených v objektoch Slovenskej pošty. Prioritný investičný majetok podľa jednotlivých položiek – rozdelený na kategórie – budovy, pozemky a majetok nezapísaný do katastra nehnuteľností je neoddeliteľnou súčasťou tohto rozhodnutia.

Prioritný investičný majetok je súčasťou nepeňažného vkladu zakladateľa do spoločnosti Slovenská pošta, a. s. Znalecká hodnota tohto majetku bola určená znaleckým posudkom č. 31/2004 vypracovaným ku dňu založenia spoločnosti znaleckou organizáciou Kontech, s. r. o., Trenčianske Teplice podľa vyhlášky Ministerstva spravodlivosti SR č. 86/2002 Z. z. o stanovení všeobecnej hodnoty majetku v znení vyhlášky Ministerstva spravodlivosti SR č. 576/2003 Z. z.

Znalecké ohodnotenie prioritného investičného majetku ku dňu založenia Slovenskej pošty, a. s., predstavuje hodnotu 61 023 382,00 €.

Podľa § 15 ods. 6 zákona č. 349/2004 Z. z. Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR v zmysle požiadavky Slovenskej pošty zmenilo s účinnosťou od 2. januára 2006 rozhodnutím ministra dopravy, pôšt a telekomunikácií SR číslo 237 zo dňa 29. decembra 2005 špecifikáciu prioritného investičného majetku.

The Act on Transformation of Slovenská pošta - a state-owned enterprise No. 349/2004 Coll. article 15 defines the conditions of treatment of priority fixed assets. The priority fixed assets are materially defined in art. 15 par. 1 of Act No. 349/2004 Coll. as "a minimum composition of premises of the public postal network, which is necessary to ensure universal postal service.

A specification of the priority fixed assets based on art. 15 par. 3 of Act No. 239/2004 Coll. was performed by the Ministry of Transport, Posts and Telecommunications of the Slovak Republic under Decision No. 136 of 20<sup>th</sup> September 2004 on the specification of the priority fixed assets with the objective of establishing Slovenská pošta, a. s. The specification was performed based on data under a special provision of Art. 42 par. 2 subpar. c) of Act No. 162/1995 Coll. as amended by Act No. 255/2001 Coll. comprising 37 authorized and main post offices and 4 HSS – located in the premises of Slovenská pošta.

The priority fixed assets are broken down into single items – divided into categories – are buildings, land and assets not registered in the land register and form an inseparable part of this decision. The priority fixed assets are part of a non-financial contribution of the founder of the company Slovenská pošta, a. s. The expertise-based value of these assets was established by Expert Assessment No. 31/2004, drawn up as of the date of the establishment of the company by the specialized company Kontech, s. r. o., Trenčianske Teplice pursuant to the Decree of the Ministry of Justice of the Slovak Republic No. 86/2002 Coll. on Establishment of the General Value of Assets as amended by Decree of the Ministry of Justice of the Slovak Republic No. 576/2003 Coll.

The expert assessment of the priority fixed assets as of the date of establishment of Slovenská pošta, a. s., reports a value of € 61,023,382.00

According to Article 15. par 6. of Act. No. 349/2004 Coll., in compliance with the requirements of Slovenská pošta, a. s., the Ministry of Transport, Posts, and Telecommunications changed the specification of the priority fixed assets by Decision of the Minister No. 237 of 29<sup>th</sup> December 2005, coming into force on 2<sup>nd</sup> January 2006.

Vyňaté boli nehnuteľnosti zapísané v LV č. 5739 k. ú. Trnava:

- časť budovy pod súpisným číslom 146 – vrátnica,
- časť pozemku – výmera 37 m<sup>2</sup> na parc. číslo 7/1 pod objektom vrátnice.

Podľa § 15 ods. 6 zákona č. 349/2004 Z. z. Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR zmenilo Rozhodnutím ministra dopravy, pôšt a telekomunikácií číslo 19/2009 zo dňa 19. februára 2009 špecifikáciu prioritného investičného majetku.

Rozhodnutím bola v zmysle požiadavky Slovenskej pošty, a. s., vyňatá časť majetku nezapísaného v katastrí nehnuteľností, ktorá priamo nesúvisí s core biznisom – majetok tvoriaci technologickú časť stavieb, slúžiaci podporným činnostiam.

The following property recorded on title deed No. 5739 Land Registry Office in Trnava was excluded:

- Part of the building with reg. no. 146 – the reception,
- Part of the land parcel – acreage of 37 m<sup>2</sup> on parcel no. 7/1 under the building of the reception.

The priority fixed assets from the establishment of Slovenská pošta, a. s., were not offered for a lease period exceeding five years, nor was the right to repeated rental stipulated in favour of the tenant in a total length exceeding five years. Pursuant to Art.15 par. 5 of Act No. 349/2004 Coll. for lease contracts to become valid, no need for prior consent by the Ministry of Transport, Posts and Telecommunications of the Slovak Republic was necessary.

In accordance with the request of Slovenská pošta, a. s., the decision excludes from the priority fixed assets specification the part of fixed assets not registered in the land registry as these assets are not directly related to the company's core business. It is the assets and property consisting of technologic parts of buildings and constructions, providing supporting activities.

**Zostatková hodnota IFRS prioritného investičného majetku k 31. decembru 2009 dosiahla sumu:**

Carrying IFRS value of the priority fixed assets as of 31st December 2009:

Stavby / Buildings	52 719 219,33 €
Pozemky / Land	7 709 285,14 €
<b>Spolu / Total</b>	<b>60 428 504,47 €</b>

**Oprawy a údržba vykonané na prioritnom investičnom majetku Slovenskej pošty k 31. decembru 2009:**

Repairs and maintenance made on the priority fixed assets of Slovenská pošta as of 31st December 2009:

Budovy / Buildings	1 249 100,81 €
Pozemky / Land	0,00 €
Ostatný majetok nezapísaný do KN / Other assets not recorded in the Land Registry	0,00 €
<b>Spolu / Total</b>	<b>1 249 100,81 €</b>

**Investičné akcie realizované na prioritnom investičnom majetku Slovenskej pošty k 31. decembru 2009:**

Investments made on the priority fixed assets (PFA) of Slovenská pošta as of 31st December 2009:

Budovy / Buildings	5 333 081,91 €
Pozemky / Land	0,00 €
Ostatný majetok nezapísaný do KN / Other assets not recorded in the Land Registry	0,00 €
<b>Spolu / Total</b>	<b>5 333 081,91 €</b>

## Správa o stave prioritného investičného majetku k 31. decembru 2009

Report on the priority fixed assets as of December 31 2009

### Prehľad údajov o prenajatej ploche nebytových priestorov a o výnosoch z nájmov v objektoch prioritného investičného majetku Slovenskej pošty k 31. decembru 2009:

Rental area and earnings from rental of PFA premises and non-residential premises of Slovenská pošta, a. s., as of 31st December 2009:

Počet uzatvorených nájomných zmlúv / The number of concluded rental contracts	315
Prenajatá plocha celkovo / Rented area in total	23 893,71 m <sup>2</sup>
Ročné výnosy z prenajatých priestorov v PIM objektoch / Annual earnings from rental area in PFA premises	796 387,66 €
Poplatky za služby spojené s nájmom v prenajatých priestoroch PIM / Fees for services in relation to the rental area in PFA premises	400 856,13 €

### Prehľad údajov o prenajatej ploche pozemkov a o výnosoch z nájmov pozemkov prioritného investičného majetku Slovenskej pošty k 31. decembru 2009:

Rental area and earnings from rental of PFA land of the Slovenská pošta, a. s., as of 31st December 2009:

Počet uzatvorených nájomných zmlúv / Number of concluded rental contracts	24
Prenajatá plocha celkovo / Rented area in total	1 195,94 m <sup>2</sup>
Ročné výnosy z prenajatých priestorov v PIM objektoch / Annual earnings from rental land in PFA premises	32 539,90 €
Poplatky za služby spojené s nájmom v prenajatých priestoroch PIM / Fees for services in relation to the rental land in PFA premises	319,39 €

Prioritný investičný majetok od vzniku spoločnosti Slovenská pošta, a. s., nebol prenechaný do nájmu na čas dlhší ako päť rokov, ani nebolo v prospech nájomcu dohodnuté právo opakovaného nájmu v súhrne na dlhší čas ako päť rokov. V súlade s § 15 ods. 5 zákona č. 349/2004 Z. z. nebol na platnosť nájomných zmlúv potrebný predchádzajúci súhlas Ministerstva dopravy, pôšt a telekomunikácií SR.

The priority fixed assets from the establishment of Slovenská pošta, a. s., were not offered for a lease period exceeding five years, nor was the right to repeated rental stipulated in favour of the tenant in a total length exceeding five years. Pursuant to Art.15 par. 5 of Act No. 349/2004 Coll. for lease contracts to become valid, no need for prior consent by the Ministry of Transport, Posts and Telecommunications of the Slovak Republic was necessary.

# Informácia o prevode majetku, ktorý podľa osobitných predpisov alebo stanov podlieha predchádzajúcemu súhlasu valného zhromaždenia alebo dozornej rady

Information on the transfer of assets subjects to prior consent of the General Assembly or the Supervisory Board as per special rules or articles

A. 1. V zmysle stanov Slovenskej pošty, a. s., článok 30 ods. 30.2. písm. f) bod 5 udelila dozorná rada predchádzajúci súhlas na predaj nehnuteľného majetku:

- budova súp. č. 97 postavená na pozemku parc. č. 22/1 a pozemky parc. č. 22/1 o výmere 455 m<sup>2</sup>, zastavané plochy a nádvoria, parc. č. 22/2 o výmere 462 m<sup>2</sup>, záhrady, k. ú. Veľké Šúrovce I, LV č. 1356, kúpna cena 68 445,86 eura (odpredaj oslobodený od DPH)  
XLI. zasadnutie dňa 8. júna 2009,
- budova súp. č. 3255 postavená na pozemku parc. č. 3039 a pozemok parc. č. 3039 o výmere 107 m<sup>2</sup>, zastavané plochy a nádvoria, k. ú. BA Dúbravka, LV č. 2432, kúpna cena 122 153,62 eura (odpredaj oslobodený od DPH). Dozorná rada v súvislosti s odpredajom týchto nehnuteľností zrušila svoje pôvodné uznesenie č. 36.6 z XXXVI. zasadnutia konaného 10. novembra 2008,  
XLII. zasadnutie 16. septembra 2009.

2. V zmysle stanov Slovenskej pošty, a. s., článok 30 ods. 30.2. písm. f) bod 5 udelila dozorná rada predchádzajúci súhlas na kúpu nehnuteľného majetku:

- pozemky k. ú. Ružomberok, parc. č. 962 o výmere 530 m<sup>2</sup>, zastavané plochy a nádvoria, parc. č. 963/2 o výmere 119 m<sup>2</sup>, zastavané plochy a nádvoria, LV č. 4424, kúpna cena 37 396,26 eura vrátane DPH  
XLII. zasadnutie 16. septembra 2009.

3. V zmysle stanov Slovenskej pošty, a. s., článok 30 ods. 30.2. písm. f) bod 5 udelila dozorná rada predchádzajúci súhlas na zámenu nehnuteľného majetku:

- pozemok parc. č. 3499/66 o výmere 691 m<sup>2</sup>, zastavané plochy a nádvoria a pozemok označený ako diel č. 1 o výmere 5 m<sup>2</sup>, k. ú. Senec vo vlastníctve Mesta Senec, za pozemok parc. č. 3499/2 o výmere 611 m<sup>2</sup>, zastavané plochy a nádvoria a pozemok parc. č. 3499/3 o výmere 82 m<sup>2</sup>, zastavané plochy a nádvoria, k. ú. Senec vo vlastníctve Slovenskej pošty  
XL zasadnutie 11. mája 2009,

A: 1. Pursuant to the Articles of Association of Slovenská pošta, a. s. – Article 30 par. 30.2. subpar. f) point 5, the Supervisory Board granted its prior consent for the sale of the following redundant immovable assets:

- Building with land registration No. 97 built on the parcel of land No. 22/1 and lands with parcel of land No. 22/1 with an area of 455 m<sup>2</sup>, built-over surfaces and yards, parcel of land No. 22/2 with an area of 462 m<sup>2</sup>, gardens, Land Registry Office Veľké Šúrovce I, title deed No. 1356, purchase price € 68,445. 86 (the sale was VAT exempt)  
41<sup>st</sup> session on June 8 2009,
- Building with land registration No. 3255 built on the parcel of land No. 3039 and the land with parcel of land No. 3039 with an area of 107 m<sup>2</sup>, built-over surfaces and yards, Land Registry Office BA Dúbravka, title deed No. 2432, purchase price 122 153,62 eur (the sale was VAT exempt). In relation to the sale of this property, the Supervisory Board cancelled its previous decision No. 36.6. from the 36<sup>th</sup> session held on November 10 2008,  
42<sup>nd</sup> session on September 16 2009.

2. Pursuant to the Articles of Association of Slovenská pošta, a. s. – Art. 30.2. par. f), subpar 5., the Supervisory Board granted its prior consent for the purchase of the following immovable assets:

- Land, Land Registry Office Ružomberok, parcel of land No. 962 with an area of 530 m<sup>2</sup>, built-over surfaces and yards, parcel of land No. 963/2 with an area of 119 m<sup>2</sup>, built-over surfaces and yards, title deed No. 4424, purchase price € 37,396.26 VAT included  
42<sup>nd</sup> session September 16 2009.

## Informácia o prevode majetku, ktorý podľa osobitných predpisov alebo stanov podlieha predchádzajúcemu súhlasu valného zhromaždenia alebo dozornej rady

Information on the transfer of assets subjects to prior consent of the General Assembly or the Supervisory Board as per special rules or articles

4. V zmysle stanov Slovenskej pošty, a. s., článok 30 ods. 30.2 písm. f) bod 3 udelila dozorná rada predchádzajúci súhlas na nájom majetku spoločnosti tretej osobe na dobu určitú presahujúcu 1 rok:

Dozorná rada na XXXVII. zasadnutí dňa 17. decembra 2008 udelila uznesením č. 37.17 predchádzajúci všeobecný (univerzálny) súhlas na nájom prioritného investičného majetku spoločnosti alebo jeho časti tretím osobám prostredníctvom schválených typových zmlúv uzatváraných na dobu určitú presahujúcu 1 rok, ale nepresahujúcu lehotu 5 rokov, ak celková výmera prenajatej plochy v každej nájomnej zmluve alebo v zmluve o nájme nebytových priestorov nepresiahne výmeru 100,00 m<sup>2</sup> pod podmienkou dodržania platnej metodiky na stanovovanie nájomného v podmienkach Slovenskej pošty. Tento predchádzajúci súhlas je záväzný pre všetkých zamestnancov Slovenskej pošty, ktorí sú v zmysle platného podpisového poriadku oprávnení uzatvárať za spoločnosť nájomné zmluvy a zmluvy o nájme nebytových priestorov.

3. Pursuant to the Articles of Association of Slovenská pošta, a. s. – Art. 30.2. par. f), subpar 5., the Supervisory Board granted its prior consent for the exchange of the following immovable assets:

- Parcel of land No. 3499/66 with an area of 691 m<sup>2</sup>, built-over surfaces and yards and the land specified as part no. 1 with an area of 5 m<sup>2</sup>, Land Registry Office Senec in the ownership of the Senec municipality, for the parcel of land No. 3499/2 with an area of 611 m<sup>2</sup>, built-over surfaces and yards a parcel of land No. 3499/3 with an area of 82 m<sup>2</sup>, built-over surfaces and yards, Land Registry Office Senec in the ownership of Slovenská pošta 40<sup>th</sup> session May 11 2009,

4. Pursuant to the Articles of Association of Slovenská pošta, a. s. – Art. 30.2 par. f), subpar. 3, the Supervisory Board has granted its prior consent for the lease of company assets to a third party for a definite time exceeding 1 year:

At its 37<sup>th</sup> session on the 17th December 2008, the Supervisory Board of SP. a. s. with Resolution No. 37.17, granted its prior universal consent to the lease of the priority fixed assets of the company or its part to third parties by way of approved standard contracts concluded for a definite time exceeding 1 year but not exceeding a period of 5 years provided that the total surface of the leased area in each individual leasing contract or non-residential lease contract shall not exceed an area of 100.00 m<sup>2</sup> and the valid methodology for determining the leasing fee in Slovenská pošta, is complied with. This prior consent is binding for all employees of Slovenská pošta, who are entitled to conclude lease contracts or non-residential lease contracts on behalf of the company pursuant to the Signature Regulation.



## Zoznam nájomných zmlúv s udeleným predchádzajúcim súhlasom dozornej rady za rok 2009

List of rental contracts in 2008 with prior consent granted by the Supervisory Board in 2009

P. č.	Zmluva	Predmet plnenia	Platnosť zmluvy do	Dôvod	m <sup>2</sup>	Účel využitia	Ročné nájomné služby (v €)	Súhlas daný
1.	D č. 3 k NZ č. 01/2007/OSN	PPB, Tomášikova 54, BA	31. 10. 2012	PIM	32,20	Služby colnej deklarácie	3 189,51	US 18. 12. 2008
2.	NZ č. 100101/6	P Zvolen 1	31. 1. 2010	PIM	34,10	Administratíva	1 734,63	US 18. 12. 2008
3.	NZ č. 100101/7	P Zvolen 1	31. 12. 2012	PIM	33,20	Administratíva	2 049,83	US 18. 12. 2008
4.	NZ č. 100101/9	P Zvolen 1	31. 1. 2013	PIM	25,80	Administratíva	1 314,45	US 18. 12. 2008
5.	NZ č.100101/8	P Zvolen 1	28. 2. 2013	PIM	34,20	Administratíva	1 888,81	US 18. 12. 2008
6.	NZ č. 100101/10	P Zvolen 1	28. 2. 2013	PIM	28,90	Administratíva	1 445,89	US 18. 12. 2008
7.	NZ č. 100101/14	P Zvolen 1	30. 4. 2013	PIM	12,00	Pozemok na parkovanie	214,20	US 18. 12. 2008
8.	NZ č. 100101/13	P Zvolen 1	30. 4. 2013	PIM	35,70	Administratíva	1 899,75	US 18. 12. 2008
9.	Dohoda o krytí nákladov, z 15.06.2009	P Zvolen 1	31. 12. 2013	PIM	94,50	Prejazd pozemku	132,78	US 18. 12. 2008
10.	NZ č. 100101/15	P Zvolen 1	30. 4. 2014	PIM	15,00	Pozemok na parkovanie	267,75	US 18. 12. 2008
11.	NZ č. 100101/17	P Zvolen 1	30. 4. 2014	PIM	36,79	Administratíva	2 072,84	US 18. 12. 2008
12.	NZ č. 100101/18	P Zvolen 1	31. 5. 2014	PIM	12,00	Pozemok na parkovanie	214,20	US 18. 12. 2008
13.	NZ č. 100101/19	P Zvolen 1	31. 5. 2014	PIM	12,00	Pozemok na parkovanie	214,20	US 18. 12. 2008
14.	NZ č. 100101/20	P Zvolen 1	31. 5. 2014	PIM	25,94	Administratíva	1 450,62	US 18. 12. 2008
15.	NZ č. 100101/23	P Zvolen 1	30. 9. 2014	PIM	12,00	Pozemok na parkovanie	214,20	US 18. 12. 2008
16.	NZ č. 100101/2	P Zvolen 1	31. 10. 2014	PIM	31,84	Administratíva	1 703,81	US 18. 12. 2008
17.	NZ č. 100101/22	P Zvolen 1	31. 10. 2014	PIM	37,20	Administratíva	2 001,77	US 18. 12. 2008
18.	NZ č. 100101/3	P Zvolen 1	30. 11. 2014	PIM	30,61	Administratíva	1 553,21	US 18. 12. 2008
19.	NZ č. 1	p. Galanta 1	31. 8. 2014	PIM	57,00	Kancelárie	3 956,94	US 17. 12. 2008
20.	NZ č. 964/2009	P L. Mikuláš 1	30. 4. 2010	PIM	12,10	Sklad	243,21	US 18. 12. 2008
21.	NZ č. 2045/2009	P L. Mikuláš 1	31. 7. 2014	PIM	22,00	Kaderníctvo	1 337,08	US 18. 12. 2008
22.	NZ č. 2408/2009	P L. Mikuláš 1	30. 11. 2014	PIM	43,60	Advokát	1 753,72	US 18. 12. 2008
23.	NZ č. 2604/09-OSN-LC	P Rim. Sobota 1	31. 12. 2014	PIM	47,60	Administratíva	2 646,30	US 18. 12. 2008
24.	NZ č. 2549/09-OSN-LC	P Rim. Sobota 1	30. 11. 2014	PIM	29,51	Administratíva	1 587,00	US 18. 12. 2008



No.	Contract	Subject of contract	Expiry of contract	Reason	m <sup>2</sup>	Purpose of use	Annual lease (in €)	Consent granted
1.	D no. 3 with NZ no. 01/2007/OSN	PPB, Tomášikova 54, BA	31. 10. 2012	PFA	32,20	Customs declaration	3,189.51	US 18. 12. 2008
2.	NZ no. 100101/6	P Zvolen 1	31. 1. 2010	PFA	34,10	Office space	1,734.63	US 18. 12. 2008
3.	NZ no. 100101/7	P Zvolen 1	31. 12. 2012	PFA	33,20	Office space	2,049.83	US 18. 12. 2008
4.	NZ no. 100101/9	P Zvolen 1	31. 1. 2013	PFA	25,80	Office space	1,314.45	US 18. 12. 2008
5.	NZ no. 100101/8	P Zvolen 1	28. 2. 2013	PFA	34,20	Office space	1,888.81	US 18. 12. 2008
6.	NZ no. 100101/10	P Zvolen 1	28. 2. 2013	PFA	28,90	Office space	1,445.89	US 18. 12. 2008
7.	NZ no. 100101/14	P Zvolen 1	30. 4. 2013	PFA	12,00	Parking space	214.20	US 18. 12. 2008
8.	NZ no. 100101/13	P Zvolen 1	30. 4. 2013	PFA	35,70	Office space	1,899.75	US 18. 12. 2008
9.	Cost settlement agreement from 15.06.2009	P Zvolen 1	31. 12. 2013	PFA	94,50	Passage over the land	132.78	US 18. 12. 2008
10.	NZ no. 100101/15	P Zvolen 1	30. 4. 2014	PFA	15,00	Parking space	267.75	US 18. 12. 2008
11.	NZ no. 100101/17	P Zvolen 1	30. 4. 2014	PFA	36,79	Office space	2,072.84	US 18. 12. 2008
12.	NZ no. 100101/18	P Zvolen 1	31. 5. 2014	PFA	12,00	Parking space	214.20	US 18. 12. 2008
13.	NZ no. 100101/19	P Zvolen 1	31. 5. 2014	PFA	12,00	Parking space	214.20	US 18. 12. 2008
14.	NZ no. 100101/20	P Zvolen 1	31. 5. 2014	PFA	25,94	Office space	1,450.62	US 18. 12. 2008
15.	NZ no. 100101/23	P Zvolen 1	30. 9. 2014	PFA	12,00	Parking space	214.20	US 18. 12. 2008
16.	NZ no. 100101/2	P Zvolen 1	31. 10. 2014	PFA	31,84	Office space	1,703.81	US 18. 12. 2008
17.	NZ no. 100101/22	P Zvolen 1	31. 10. 2014	PFA	37,20	Office space	2,001.77	US 18. 12. 2008
18.	NZ no. 100101/3	P Zvolen 1	30. 11. 2014	PFA	30,61	Office space	1,553.21	US 18. 12. 2008
19.	NZ no. 1	p. Galanta 1	31. 8. 2014	PFA	57,00	Offices	3,956.94	US 17. 12. 2008
20.	NZ no. 964/2009	P L. Mikuláš 1	30. 4. 2010	PFA	12,10	Storage space	243.21	US 18. 12. 2008
21.	NZ no. 2045/2009	P L. Mikuláš 1	31. 7. 2014	PFA	22,00	Hairdresser	1,337.08	US 18. 12. 2008
22.	NZ no. 2408/2009	P L. Mikuláš 1	30. 11. 2014	PFA	43,60	Lawyer's office	1,753.72	US 18. 12. 2008
23.	NZ no. 2604/09-OSN-LC	P Rim. Sobota 1	31. 12. 2014	PFA	47,60	Office space	2,646.30	US 18. 12. 2008
24.	NZ no. 2549/09-OSN-LC	P Rim. Sobota 1	30. 11. 2014	PFA	29,51	Office space	1,587.00	US 18. 12. 2008

## Zoznam nájomných zmlúv s udeleným predchádzajúcim súhlasom dozornej rady za rok 2009

List of rental contracts in 2008 with prior consent granted by the Supervisory Board in 2009

25.	NZ č. 870/09-OSN-LC	P Rim. Sobota 1	31. 3. 2014	PIM	31,50	Účtovníctvo	1 704,49	US 18. 12. 2008
26.	NZ č. 2437/09-OSN-LC	P Veľký Krtíš	31. 10. 2014	PIM	88,01	Reg. rozvoj. agentúra	2 827,75	US 18. 12. 2008
27.	NZ č. 1035/09-OSN-LC	P Veľký Krtíš	31. 3. 2014	PIM	61,20	Marketing. služby	2 304,69	US 18. 12. 2008
28.	NZ č. 2000/09-OSN-LC	P Veľký Krtíš	31. 7. 2014	PIM	61,05	Učebňa autoškoly	1 931,03	US 18. 12. 2008
29.	NZ č. 2311/09-OSN-LC	P Veľký Krtíš	30. 11. 2014	PIM	141,00	Reštaur. služby	4 315,86	9. 11. 2009
30.	D č. 3 k zmluve o nájme bytu zo dňa 30. 11. 2005	P Remetské Hámre	30. 11. 2011	doba nájmu nad 1 rok	56,90	Byt	1 149,24	9. 11. 2009
31.	D 1 k NZ č. 3/2008/SSM	P Kremnica	31. 5. 2013	PIM	49,41	Kancelárie	1 791,00	US 18. 12. 2008
32.	NZ č. 5/2009/SSM	P Prievidza 1	31. 12. 2014	PIM	102,50	Dielne	4 083,84	18. 12. 2008
33.	NZ č. 1 889/2009	P Prešov 1	31. 7. 2014	PIM	21,50	Kancelária	1 123,51	US 18. 12. 2008
34.	NZ č. 1 270/2009	P Prešov 1	31. 3. 2014	PIM	30,00	Kancelária	1 145,45	US 18. 12. 2008
35.	NZ č. 1 199/2009	P Hanušovce nad Topľou	31. 3. 2014	PIM	19,00	Kancelária	637,70	US 18. 12. 2008
36.	NZ č. 1 633/ 2009	P Svidník	31. 5. 2014	PIM	45,00	Kozmetika, pedikúra	1 362,50	US 18. 12. 2008
37.	NZ č. 1 158/2009	P Svidník	31. 3. 2014	PIM	26,10	Kancelária	790,89	US 18. 12. 2008
38.	NZ č. 1 333/2009	P Svidník	31. 5. 2014	PIM	41,30	Kancelária	1 212,10	US 18. 12. 2008
39.	NZ č. 2 313/2009	P Svidník	30. 9. 2014	PIM	25,10	Krajčírstvo, odevná výroba	741,60	US 18. 12. 2008
40.	NZ č. 1 634/2009	P Svidník	31. 5. 2014	PIM	40,00	Krajčírstvo, odevná výroba	1 034,40	US 18. 12. 2008
41.	NZ č.1815/2009	P Spišská Stará Ves	neurčitá	možná výpočet po 10 rokoch	88,36	Výkon štátnej správy vo veci sociál. vecí a rodiny	1 507,28	16. 9. 2009
42.	NZ č. 2595/2009	P Poprad 1	30. 11. 2014	PIM	3,00	Umiestnenie 3 výkonových dielov na účely realizácie PCO	86,46	US 18. 12. 2008
43.	NZ č.1896/2009	P Topoľčany 1	31. 5. 2014	PIM	36,14	Služby	1 686,28	US 18. 12. 2008
44.	NZ č. 35862/006	P Topoľčany 1	31. 7. 2011	PIM	28,14	Služby	1 260,61	US 18. 12. 2008

25.	NZ no. 870/09-OSN-LC	P Rim. Sobota 1	31. 3. 2014	PFA	31,50	Accountant	1,704.49	US 18. 12. 2008
26.	NZ no. 2437/09-OSN-LC	P Veľký Krtíš	31. 10. 2014	PFA	88,01	Regional development agency	2,827.75	US 18. 12. 2008
27.	NZ no. 1035/09-OSN-LC	P Veľký Krtíš	31. 3. 2014	PFA	61,20	Marketing service	2,304.69	US 18. 12. 2008
28.	NZ no. 2000/09-OSN-LC	P Veľký Krtíš	31. 7. 2014	PFA	61,05	Driving school lecture room	1,931.03	US 18. 12. 2008
29.	NZ no. 2311/09-OSN-LC	P Veľký Krtíš	30. 11. 2014	PFA	141,00	Gastronomy	4,315.86	9. 11. 2009
30.	D no. 3 to the Contact on flat rental from 30. 11. 2005	P Remetské Hámre	30. 11. 2011	Rental period longer than 1 year	56,90	Flat	1,149.24	9. 11. 2009
31.	D 1 k NZ no. 3/2008/SSM	P Kremnica	31. 5. 2013	PFA	49,41	Offices	1,791.00	US 18. 12. 2008
32.	NZ no. 5/2009/SSM	P Prievidza 1	31. 12. 2014	PFA	102,50	Workshop	4,083.84	18. 12. 2008
33.	NZ no. 1 889/2009	P Prešov 1	31. 7. 2014	PFA	21,50	Office space	1,123.51	US 18. 12. 2008
34.	NZ no. 1 270/2009	P Prešov 1	31. 3. 2014	PFA	30,00	Office space	1,145.45	US 18. 12. 2008
35.	NZ no. 1 199/2009	P Hanušovce nad Topľou	31. 3. 2014	PFA	19,00	Office space	637.70	US 18. 12. 2008
36.	NZ no. 1 633/ 2009	P Svidník	31. 5. 2014	PFA	45,00	Cosmetics, pedicure	1,362.50	US 18. 12. 2008
37.	NZ no. 1 158/2009	P Svidník	31. 3. 2014	PFA	26,10	Office space	790,89	US 18. 12. 2008
38.	NZ no. 1 333/2009	P Svidník	31. 5. 2014	PFA	41,30	Office space	1,212.10	US 18. 12. 2008
39.	NZ no. 2 313/2009	P Svidník	30. 9. 2014	PFA	25,10	Tailor, clothing manufacture	741.60	US 18. 12. 2008
40.	NZ no. 1 634/2009	P Svidník	31. 5. 2014	PFA	40,00	Tailor, clothing manufacture	1,034.40	US 18. 12. 2008
41.	NZ no. 1815/2009	P Spišská Stará Ves	Indefinite	Termination possible after 10 years	88,36	Execution of state administration (Social and family affairs)	1,507.28	16. 9. 2009
42.	NZ no. 2595/2009	P Poprad 1	30. 11. 2014	PFA	3,00	Placing of 3 performance units for PCO realisation	86.46	US 18. 12. 2008
43.	NZ no. 1896/2009	P Topoľčany 1	31. 5. 2014	PFA	36,14	Services	1,686.28	US 18. 12. 2008
44.	NZ no. 35862/006	P Topoľčany 1	31. 7. 2011	PFA	28,14	Services	1,260.61	US 18. 12. 2008

## Zoznam nájomných zmlúv s udeleným predchádzajúcim súhlasom dozornej rady za rok 2009

List of rental contracts in 2008 with prior consent granted by the Supervisory Board in 2009

45.	NZ č. 14318/2008	P Topoľčany 1	30. 6. 2013	PIM	18,54	Služby	922,65	US 18. 12. 2008
46.	NZ č. 173/2008	P Topoľčany 1	30. 9. 2013	PIM	49,64	Služby	2 612,74	US 18. 12. 2008
47.	NZ č. 2/09/OSN	P Senica 1	30. 9. 2014	PIM	26,70	Predajňa	1 989,22	US 18. 12. 2008
48.	NZ č. 3/09/OSN	P Senica 1	31. 10. 2014	PIM	25,55	Kaderníctvo	1 503,44	US 18. 12. 2008
49.	NZ č. 3052/2009	P Žilina 1	31. 12. 2013	PIM	24,00	Služby	307,20	US 18. 12. 2008
50.	NZ č. 2353/2009	P Čadca 1	30. 9. 2014	PIM	12,00	Kancelárie	494,40	US 18. 12. 2008
51.	NZ č. 2606/2009	P Čadca 1	30. 11. 2010	PIM	23,70	Služby	995,40	US 18. 12. 2008
52.	NZ č. 2605/2009	P Čadca 1	30. 11. 2010	PIM	18,20	Služby	764,40	US 18. 12. 2008
53.	NZ č. 1796/09	P Považská Bystrica 1	31. 12. 2013	PIM	79,28	Kancelárie	2 903,23	US 18. 12. 2008
54.	NZ č. 1997/2009	P. Lučenec 1, Zvolen 1, Prievidza 1, Martin 1, Žilina 1, LM 1, Dolný Kubín 1	31. 12. 2012	PIM	93,05	Služby	1 665,60	US 18. 12. 2008

5. V zmysle stanov Slovenskej pošty, a. s., článok 23 ods. 23.2 písm. k) predstavenstvo predložilo na rokovanie dozornej rady a dozorná rada zobrala na vedomie:

Dodatok č. 10 k zoznamu prebytočného nehnuteľného majetku určeného na predaj – pozostáva z 9 položiek – na XL. zasadnutí dňa 11. mája 2009.

Dodatok č. 11 k zoznamu prebytočného nehnuteľného majetku určeného na predaj – pozostáva z 11 položiek – na XLII. zasadnutí dňa 16. septembra 2009.

Dodatok č. 12 k zoznamu prebytočného nehnuteľného majetku určeného na predaj (majetok identifikovaný ako prebytočný pri riešení projektu „Transformácia poštovej siete prostredníctvom pôšt Partner“) – pozostáva z 149 položiek – na XLII. zasadnutí dňa 16. septembra 2009.

5. Pursuant to the Articles of Association of Slovenská pošta, a. s. – Article 23 par. 23.2 subpar. k), the Board of Directors submitted to the session of the Supervisory Board and the Supervisory Board took due notice of the following:

Amendment no. 10 to the List of redundant immovable assets intended for sale – consisting of 9 items – at the 40<sup>th</sup> session on May 11 2009.

Amendment no. 11 to the List of redundant immovable assets intended for sale – consisting of 11 items – at the 42<sup>nd</sup> session on September 16 2009.

Amendment no. 12 to the List of redundant immovable assets intended for sale (the property identified as redundant during execution of the project titled Transformation of postal network through Partner post offices) – consisting of 149 items – at the 42<sup>nd</sup> session on September 16 2009.

45.	NZ no. 14318/2008	P Topoľčany 1	30. 6. 2013	PFA	18,54	Services	922.65	US 18. 12. 2008
46.	NZ no. 173/2008	P Topoľčany 1	30. 9. 2013	PFA	49,64	Services	2,612.74	US 18. 12. 2008
47.	NZ no. 2/09/OSN	P Senica 1	30. 9. 2014	PFA	26,70	Store	1,989.22	US 18. 12. 2008
48.	NZ no. 3/09/OSN	P Senica 1	31. 10. 2014	PFA	25,55	Hairdresser	1,503.44	US 18. 12. 2008
49.	NZ no. 3052/2009	P Žilina 1	31. 12. 2013	PFA	24,00	Services	307.20	US 18. 12. 2008
50.	NZ no. 2353/2009	P Čadca 1	30. 9. 2014	PFA	12,00	Offices	494.40	US 18. 12. 2008
51.	NZ no. 2606/2009	P Čadca 1	30. 11. 2010	PFA	23,70	Services	995.40	US 18. 12. 2008
52.	NZ no. 2605/2009	P Čadca 1	30. 11. 2010	PFA	18,20	Services	764.40	US 18. 12. 2008
53.	NZ no. 1796/09	P Považská Bystrica 1	31. 12. 2013	PFA	79,28	Offices	2,903.23	US 18. 12. 2008
54.	NZ no. 1997/2009	P. Lučenec 1, Zvolen 1, Prievidza 1, Martin 1, Žilina 1, LM 1, Dolný Kubín 1	31. 12. 2012	PFA	93,05	Services	1,665.60	US 18. 12. 2008

## Zoznam nájomných zmlúv s udeleným predchádzajúcim súhlasom dozornej rady za rok 2009

List of rental contracts in 2008 with prior consent granted by the Supervisory Board in 2009

Dodatok č. 13 k zoznamu prebytočného nehnuteľného majetku určeného na predaj – pozostáva z 8 položiek – na XLIII. zasadnutí dňa 9. novembra 2009.

Zámenu nehnuteľného majetku:

■ stavba súpisné číslo 1797 postavená na pozemku parcela č. 1415/33, stavba súpisné číslo 1798 postavená na pozemku parcela č. 1415/34, stavba súpisné číslo 1799 postavená na pozemku parcela č. 1415/35, stavba súpisné číslo 1800 postavená na pozemku parcela č. 1415/32, stavba súpisné číslo 1801 postavená na pozemku parcela č. 1415/28, stavba súpisné číslo 1802 postavená na pozemku parcela č. 1415/29, stavba súpisné číslo 1802 postavená na pozemku parcela č. 1415/30, stavba súpisné číslo 2337, postavená na pozemku parcela č. 1415/42, stavba súpisné číslo 3027 postavená na pozemku parcela č. 1415/31, stavba súpisné číslo 3028 postavená na pozemku parcela č. 1415/37, stavba súpisné číslo 3029 postavená na pozemku parcela č. 1415/36, pozemky parc. č. 1415/1, ostatné plochy o výmere 8891 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/28, zastavané plochy a nádvoría o výmere 164 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/29 zastavané plochy a nádvoría o výmere 235 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/30, zastavané plochy a nádvoría o výmere 81 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/31, zastavané plochy a nádvoría o výmere 1140 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/32, zastavané plochy a nádvoría o výmere 702 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/33, zastavané plochy a nádvoría o výmere 1 190 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/34, zastavané plochy a nádvoría o výmere 530 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/35, zastavané plochy a nádvoría o výmere 425 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/36, zastavané plochy a nádvoría o výmere 375 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/37, zastavané plochy a nádvoría o výmere 1 105 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/42, zastavané plochy a nádvoría o výmere 127 m<sup>2</sup>, zapísané v LV 14003, k. ú. Terasa, obec Košice-Západ a pozemky parcelné číslo 1464/5, zastavané plochy a nádvoría o výmere 1 828 m<sup>2</sup>, parcelné číslo 1464/6, zastavané plochy a nádvoría o výmere 990 m<sup>2</sup> a pozemok registra „E“, parcelné číslo 6477/2, zastavané plochy a nádvoría o výmere 11 316 m<sup>2</sup>, zapísané v LV 15280, k. ú. Terasa, obec Košice-Západ vo vlastníctve Slovenskej pošty, za nehnuteľný majetok – stavba súpisné číslo 2726 postavená na pozemku parcela č. 5051/8, stavba súpisné číslo 2727 postavená na pozemku parcela č. 5051/7 a pozemky parc. č. 5051/7, zastavané plochy a nádvoría o výmere 765 m<sup>2</sup>, parc. č. 5051/8, zastavané plochy a nádvoría o výmere

Amendment no. 7 to the List of redundant immovable assets intended for sale – consisting of 8 items – at the 43<sup>rd</sup> session on November 9 2009.

■ Building with reg. No.1797 built on the parcel of land with parcel No.1415/33, building with reg. No.1798 built on the parcel of land with parcel No.1415/34, building with reg. No.1799 built on the parcel of land with parcel No.1415/35, building with reg. No.1800 built on the parcel of land with parcel No.1415/32, building with reg. No.1801 built on the parcel of land with parcel No.1415/28, building with reg. No.1802 built on the parcel of land with parcel No.1415/29, building with reg. No.1802 built on the parcel of land with parcel No.1415/30, building with reg. No.2337, built on the parcel of land with parcel No.1415/42, building with reg. No.3027 built on the parcel of land with parcel No.1415/31, building with reg. No.3028 built on the parcel of land with parcel No.1415/37, building with reg. No.3029 built on the parcel of land with parcel No.1415/36, lands with parcel No. 1415/1, other areas with an area of 8891 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/28, built-over surfaces and yards with an area of 164 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/29 built-over surfaces and yards with an area of 235 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/30, built-over surfaces and yards with an area of 81 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/31, built-over surfaces and yards with an area of 1140 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/32, built-over surfaces and yards with an area of 702 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/33, built-over surfaces and yards with an area of 1190 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/34, built-over surfaces and yards with an area of 530 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/35, built-over surfaces and yards with an area of 425 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/36, built-over surfaces and yards with an area of 375 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/37, built-over surfaces and yards with an area of 1105 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/42, built-over surfaces and yards with an area of 127 m<sup>2</sup>, recorded on title deed No.14003, Land Registry Office Terasa, Košice-Západ municipality and lands with parcel No.1464/5, built-over surfaces and yards with an area of 1828 m<sup>2</sup>, parcel No.1464/6, built-over surfaces and yards with an area of 990 m<sup>2</sup> land of the E register, parcel No.6477/2, built-over surfaces and yards with an area of 11316 m<sup>2</sup>, recorded on title deed No.15280, Land Registry Office Terasa, Košice-Západ municipality in the ownership of Slovenská pošta, for immovable assets - building with reg. No.2726 built on the parcel of land with parcel No.5051/8, building with reg. No.2727 built on the parcel of land with parcel No.5051/7 a lands with parcel No. 5051/7, built-over surfaces and yards with an area of 765 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 5051/8, built-over surfaces and yards with an area of 574 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 5051/22, built-over surfaces and yards with an area of 647 m<sup>2</sup>, parcel of land

574 m<sup>2</sup>, parc. č. 5051/22, zastavané plochy a nádvoría o výmere 647 m<sup>2</sup>, parc. č. 5051/28, zastavané plochy a nádvoría o výmere 4 911 m<sup>2</sup>, zapísané v LV 14750, k. ú. Severné Mesto, obec Košice-Sever vo vlastníctve MP BOAT CHARTER, s. r. o., Šancová 48, 811 05 Bratislava, za predajnú cenu zo strany Slovenskej pošty vo výške 2 337 445,69 eura vrátane DPH a za predajnú cenu zo strany MP BOAT CHARTER, s. r. o., vo výške 1 001 023,10 eura vrátane DPH, rozdielnu výšku ceny nehnuteľností spoločnosť MP BOAT CHARTER, s. r. o., uhradí Slovenskej pošte doplatkom vo výške 1 336 422,59 eura.

XLII. zasadnutie 16. septembra 2009.

B) V zmysle stanov Slovenskej pošty, a. s., bol udelený predchádzajúci súhlas jediného akcionára – článok 15 ods. 15.1 písmeno o):

1. na predaj nehnuteľného majetku:

■ budova súp. č. 1356 postavená na pozemku parc. č. 3812/196, pozemok parc. č. 3812/196 o výmere 192 m<sup>2</sup>, zastavané plochy a nádvoría, k. ú. Huštáky, LV č. 3499, kúpna cena 763 086,04 eura (odpredaj oslobodený od DPH), rozhodnutím č. 12/RA-2009 zo dňa 10. februára 2009,

2. na kúpu nehnuteľného majetku:

■ pozemok parc. č. 2282/2 o výmere 5 363 m<sup>2</sup>, zastavané plochy a nádvoría, ktorý vznikol oddelením z pozemkov parc. č. 2282/1, 2282/2, 2283/1 a 2283/3 v zmysle geometrického plánu č. 471/2008, k. ú. Nitra, LV č. 3681, vlastník Mesto Nitra, kúpna cena 847 370,38 eura s DPH, rozhodnutím č. 1/RA-2009 zo dňa 13. januára 2009,

3. na zámenu nehnuteľného majetku:

■ stavba súpisné číslo 1797 postavená na pozemku parcela č. 1415/33, stavba súpisné číslo 1798 postavená na pozemku parcela č. 1415/34, stavba súpisné číslo 1799 postavená na pozemku parcela č. 1415/35, stavba súpisné číslo 1800 postavená na pozemku parcela č. 1415/32, stavba súpisné číslo 1801 postavená na pozemku parcela č. 1415/28, stavba súpisné číslo 1802 postavená na pozemku parcela č. 1415/29, stavba súpisné číslo 1802 postavená na pozemku parcela č. 1415/30, stavba súpisné číslo 2337, postavená na pozemku parcela č. 1415/42, stavba súpisné číslo 3027 postavená na pozemku parcela č. 1415/31,

No. 5051/28, built-over surfaces and yards with an area of 4911 m<sup>2</sup>, recorded on title deed No.14750, Land Registry Office Severné Mesto, Košice-Sever municipality in the ownership of MP BOAT CHARTER, s. r. o., Šancová 48, 811 05 Bratislava, for the sale price from Slovenská pošta amounting to € 2,337,445.69 VAT included and for sale price from MP BOAT CHARTER, s. r. o., amounting to € 1,001,023.10 VAT included, the difference in the sale price of the properties will be settled by MP BOAT CHARTER, s. r. o., to Slovenská pošta by an additional payment totalling at €1,336,422.59. 42<sup>nd</sup> session September 16 2009.

B) Pursuant to the Articles of Association of Slovenská pošta, a. s., prior consent of the sole shareholder was granted – Article 15 par. 15.1, point o):

1. For the sale of immovable assets:

■ Building with land registration No. 1356 built on the parcel of land No. 3812/196, parcel of land No. 3812/196 with an area of 192 m<sup>2</sup>, built-over surfaces and yards, Land Registry Office Huštáky, title deed No. 3499, purchase price € 1 763,086.04 (the sale was VAT exempt), by the decision no. 12/RA-2009 from February 10 2009,

2. For purchase of immovable assets:

■ Parcel of land No. 2282/2 with an area of 5363 m<sup>2</sup>, built-over surfaces and yards, which came into existence by separation from parcel of land No. 2282/1, 2282/2 2283/1 a 2283/3 pursuant to the geometric plan No. 471/2008, Land Registry Office Nitra, title deed No. 3681, owned by the municipality of Nitra, purchase price € 847,370.38 including VAT, by decision No. 1/RA-2009 from January 13 2009,

3. For exchange of immovable assets:

■ Building with reg. No.1797 built on the parcel of land with parcel No.1415/33, building with reg. No.1798 built on the parcel of land with parcel No.1415/34, building with reg. No.1799 built on the parcel of land with parcel No.1415/35, building with reg. No.1800 built on the parcel of land with parcel No.1415/32, building with reg. No.1801 built on the parcel of land with parcel No.1415/28, building with reg. No.1802 built on the parcel of land with parcel No.1415/29, building with reg. No.1802 built on the parcel of land with parcel No.1415/30, building with reg. No.2337, built on the parcel of land with parcel No.1415/42, building with reg. No.3027 built on the parcel of land with parcel No.1415/31,

stavba súpisné číslo 3028 postavená na pozemku parcela č. 1415/37, stavba súpisné číslo 3029 postavená na pozemku parcela č. 1415/36, pozemky parc. č. 1415/1, ostatné plochy o výmere 8 891 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/28, zastavané plochy a nádvoria o výmere 164 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/29 zastavané plochy a nádvoria o výmere 235 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/30, zastavané plochy a nádvoria o výmere 81 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/31, zastavané plochy a nádvoria o výmere 1 140 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/32, zastavané plochy a nádvoria o výmere 702 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/33, zastavané plochy a nádvoria o výmere 1190 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/34, zastavané plochy a nádvoria o výmere 530 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/35, zastavané plochy a nádvoria o výmere 425 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/36, zastavané plochy a nádvoria o výmere 375 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/37, zastavané plochy a nádvoria o výmere 1 105 m<sup>2</sup>, parc. č. 1415/42, zastavané plochy a nádvoria o výmere 127 m<sup>2</sup>, zapísané v LV č. 14003, k. ú. Terasa, obec Košice-Západ a pozemky parcelné číslo 1464/5, zastavané plochy a nádvoria o výmere 1 828 m<sup>2</sup>, parcelné číslo 1464/6, zastavané plochy a nádvoria o výmere 990 m<sup>2</sup> a pozemok registra „E“ parcelné číslo 6477/2, zastavané plochy a nádvoria o výmere 11 316 m<sup>2</sup>, zapísané v LV č. 15280, k. ú. Terasa, obec Košice-Západ vo vlastníctve Slovenskej pošty, za nehnuteľný majetok – stavba súpisné číslo 2726 postavená na pozemku parcela č. 5051/8, stavba súpisné číslo 2727 postavená na pozemku parcela č. 5051/7 a pozemky parc. č. 5051/7, zastavané plochy a nádvoria o výmere 765 m<sup>2</sup>, parc. č. 5051/8, zastavané plochy a nádvoria o výmere 574 m<sup>2</sup>, parc. č. 5051/22, zastavané plochy a nádvoria o výmere 647 m<sup>2</sup>, parc. č. 5051/28, zastavané plochy a nádvoria o výmere 4 911 m<sup>2</sup>, zapísané v LV č. 14750, k. ú. Severné Mesto, obec Košice-Sever vo vlastníctve MP BOAT CHARTER, s. r. o., Šancová 48, 811 05 Bratislava, za predajnú cenu zo strany Slovenskej pošty vo výške 2 337 445,69 eura vrátane DPH a za predajnú cenu zo strany MP BOAT CHARTER, s. r. o., vo výške 1 001 023,10 eura vrátane DPH, rozdielnu výšku ceny nehnuteľností spoločnosť MP BOAT CHARTER, s. r. o., uhradí Slovenskej pošte doplatkom vo výške 1 336 422,59 eur, podľa rozhodnutia č. 67/RA-2009 z 25. novembra 2009.

building with reg. No.3028 built on the parcel of land with parcel No.1415/37, building with reg. No.3029 built on the parcel of land with parcel No.1415/36, lands with parcel No. 1415/1, other area with an area of 8891 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/28, built-over surfaces and yards with an area of 164 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/29 built-over surfaces and yards with an area of 235 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/30, built-over surfaces and yards with an area of 81 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/31, built-over surfaces and yards with an area of 1140 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/32, built-over surfaces and yards with an area of 702 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/33, built-over surfaces and yards with an area of 1190 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/34, built-over surfaces and yards with an area of 530 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/35, built-over surfaces and yards with an area of 425 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/36, built-over surfaces and yards with an area of 375 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/37, built-over surfaces and yards with an area of 1105 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 1415/42, built-over surfaces and yards with an area of 127 m<sup>2</sup>, recorded on title deed No. 14003, Land Registry Office Terasa, Košice-Západ municipality and land with parcel No.1464/5, built-over surfaces and yards with an area of 1828 m<sup>2</sup>, parcel No.1464/6, built-over surfaces and yards with an area of 990 m<sup>2</sup> and E register and parcel No.6477/2, built-over surfaces and yards with an area of 11316 m<sup>2</sup>, recorded on title deed No. 15280, Land Registry Office Terasa, Košice-Západ municipality in the ownership of Slovenská pošta, for immovable assets - building with reg. No. 2726 built on the parcel of land with parcel No. 5051/8, building with reg. No.2727 built on the parcel of land with parcel No. 5051/7 and land on parcel of land No. 5051/7, built-over surfaces and yards with an area of 765 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 5051/8, built-over surfaces and yards with an area of 574 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 5051/22, built-over surfaces and yards with an area of 647 m<sup>2</sup>, parcel of land No. 5051/28, built-over surfaces and yards with an area of 4911 m<sup>2</sup>, recorded on title deed No. 14750, Land Registry Office Severné Mesto, Košice-Sever municipality in the ownership of MP BOAT CHARTER, s. r. o., Šancová48, 811 05 Bratislava, for sale price from Slovenská pošta amounting to € 2,337,445.69 VAT included for sale price from MP BOAT CHARTER, s. r. o., amounting to € 1,001,023.10 VAT included, the difference in price of the property shall be settled by MP BOAT CHARTER, s. r. o., to Slovenská pošta by an additional payment totalling at € 1,336,422.59, by the decision No. 67/RA-2009 from November 25 2009.



## Informácia o výške odmien a o zmluvách o výkone funkcie uzatvorených s členmi Predstavenstva a členmi Dozornej rady Slovenskej pošty, a. s.

Information on remuneration and contracts on discharge of functions concluded with the Board of Director's members and the Supervisory Board's members of Slovenská pošta, a. s.

V roku 2009 boli odmeny členom predstavenstva a dozornej rady vyplácané podľa Pravidiel odmeňovania členov orgánov spoločnosti Slovenská pošta, a. s., schválených valným zhromaždením.

Členovia predstavenstva a dozornej rady vykonávali v roku 2009 funkcie v orgánoch spoločnosti na základe uzatvorených zmlúv o výkone funkcie členov predstavenstva spoločnosti a na základe uzatvorených zmlúv o výkone funkcie členov dozornej rady spoločnosti schválených valným zhromaždením.

Za rok 2009 boli členom predstavenstva a dozornej rady v zmysle pravidiel odmeňovania vyplatené mesačné odmeny v celkovej výške 205 tisíc eur. Ročné odmeny a tantiémy za rok 2008 členom orgánov spoločnosti v roku 2009 vyplatené neboli.

In 2009, the remuneration of members of the Board of Directors and the Supervisory Board for the discharge of their functions was paid pursuant to the Rules of Remuneration for members statutory bodies of Slovenská pošta, a. s., as approved by the General Assembly.

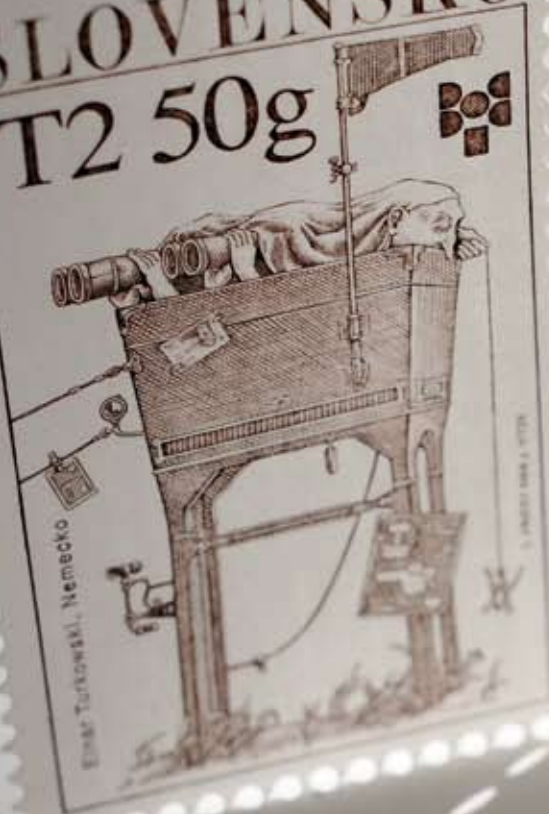
In 2009, the Board of Directors and the Supervisory Board members discharged their functions in statutory bodies based on concluded contracts on discharge of functions by statutory bodies' members as approved by the General Assembly.

In 2009, the Board of Directors and the Supervisory Board members, in line with Rules of Remuneration, were paid total remuneration amounting to € 205 thousand. No annual bonuses or royalties were paid out to members of corporate bodies in 2009.

# Správa nezávislého audítora

## Independent auditor's report

SLOVENSKO  
T2 50g



SLOVENSKO  
T2 50g



SLOVENSKO  
T2 50g



1109



## SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA

Pre akcionárov spoločnosti Slovenská pošta, a.s. Banská Bystrica

Uskutočnili sme audit priloženej účtovnej zvierky spoločnosti Slovenská pošta, a.s. so sídlom v Banskej Bystrici, IČO: 36 631 124, ktorá obsahuje súvahu k 31. decembru 2009, výkaz ziskov a strát a poznámky za rok končiaci k tomuto dátumu, ako aj prehľad významných účtovných zásad a účtovných metód a ďalších vysvetľujúcich poznámok.

### *Zodpovednosť vedenia spoločnosti za účtovnú zvierku*

Vedenie spoločnosti je zodpovedné za zostavenie a objektívnu prezentáciu tejto účtovnej zvierky v súlade so Zákonom o účtovníctve č. 431/2002 Z.z. v znení jeho dodatkov a Medzinárodnými štandardmi finančného výkazníctva prijatými v EÚ. Táto zodpovednosť zahŕňa návrh, implementáciu a zachovávanie interných kontrol relevantných pre prípravu a objektívnu prezentáciu účtovnej zvierky, ktorá neobsahuje významné nesprávnosti v dôsledku podvodu alebo chyby, ďalej výber a uplatňovanie vhodných účtovných zásad a účtovných metód, ako aj uskutočnenie účtovných odhadov primeraných za daných okolností.

### *Zodpovednosť audítora*

Nášou zodpovednosťou je vyjadriť názor na túto účtovnú zvierku na základe nášho auditu. Audit sme uskutočnili v súlade s Medzinárodnými auditorskými štandardmi. Podľa týchto štandardov máme dodržiavať etické požiadavky, naplánovať a vykonať audit tak, aby sme získali primerané uistenie, že účtovná zvierka neobsahuje významné nesprávnosti.

Súčasťou auditu je uskutočnenie postupov na získanie auditorských dôkazov o sumách a údajoch vykázaných v účtovnej zvierke. Zvolené postupy závisia od rozhodnutia audítora, vrátane posúdenia rizika významných nesprávností v účtovnej zvierke, či už v dôsledku podvodu alebo chyby. Pri posudzovaní tohto rizika audítor berie do úvahy interné kontroly relevantné pre zostavenie a objektívnu prezentáciu účtovnej zvierky v účtovnej jednotke, aby mohol navrhnúť auditorské postupy vhodné za daných okolností, nie však za účelom vyjadrenia názoru na účinnosť interných kontrol účtovnej jednotky. Audit ďalej obsahuje zhodnotenie vhodnosti použitých účtovných zásad a účtovných metód a primeranosti účtovných odhadov uskutočnených manažmentom, ako aj zhodnotenie prezentácie účtovnej zvierky ako celku. Sme presvedčení, že auditorské dôkazy, ktoré sme získali, poskytujú dostatočné a vhodné východisko pre náš názor.

### *Názor*

Podľa nášho názoru účtovná zvierka poskytuje pravdivý a objektívny pohľad na finančnú situáciu spoločnosti Slovenská pošta, a.s., Banská Bystrica k 31. decembru 2009, na výsledky jej hospodárenia a peňažné toky za rok končiaci k danému dátumu v súlade s Medzinárodnými štandardmi finančného výkazníctva prijatými v EÚ.

Banská Bystrica, 24. februára 2010

BDR, spol. s r.o. Banská Bystrica  
M.M.Hodžu 3, 974 01 Banská Bystrica  
Licencia SKAu č. 6  
Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica  
Oddiel: Sro, Vložka číslo: 98/S, IČO: 00614556

Ing. Radovan Reguli  
Zodpovedný audítor  
Licencia SKAu č. 968





## INDEPENDENT AUDITOR'S REPORT

for the shareholders of the company Slovenská pošta, a.s.

We have audited enclosed Financial Statements of the company Slovenská pošta, a.s., with the registered office in Banská Bystrica, IČO (company registration number): 36 631 124 that consists of the Balance Sheet as of December 31, 2009 Profit and Loss Statement and Notes on the year ending as of the above mentioned date as well as the survey of significant accounting principles and accounting methods and other explanatory comments.

### *The responsibility of company management for the Financial Statements*

The company management is responsible for the preparation and the fair presentation of Financial Statements in accordance with Act on accounting No. 431/2002 Coll., as amended and International Financial Reporting Standards adopted by the EU. This responsibility includes the designing, implementing and maintaining internal control relevant to the preparation and the fair presentation of Financial Statements that are free from material misstatement, whether due to fraud or misstatement; furthermore, it also includes the selecting and applying appropriate accounting principles and accounting methods as well as the execution of the accounting estimates that are reasonable in the given circumstances.

### *The responsibility of auditor*

Our responsibility is to express an opinion on these Financial Statements based on our audit. We conducted our audit in accordance with International Standards on Auditing. These standards require that we comply with ethical requirements, we plan and perform our audit in such a way to obtain reasonable assurance whether the Financial Statements are free from any material misstatement.

Performing of procedures to obtain audit evidence about the amounts and data shown in the Financial Statements is a component part of the audit. The procedures selected depend on the auditor's judgment, including the assessment of the risk of material misstatement of the Financial Statements, whether due to fraud or error. In making those risk assessments, the auditor considers internal control relevant to the entity's preparation and fair presentation of the Financial Statements, in order to design audit procedures that are appropriate in the given circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion of the effectiveness of the entity's internal control. Furthermore, the audit includes evaluating the appropriateness of the accounting estimates used by the management as well as the overall presentation of the Financial Statements.

We believe that the audit evidence that we obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our opinion.

### *Opinion*

In our opinion, the Financial Statements presents true and fair view of the Slovenská pošta, a.s. company's financial position as of December 31, 2009, business results and cash flow for the year ending as of the above mentioned date and in accordance with International Financial Reporting Standards adopted by the EU.

Banská Bystrica, February 24, 2010

BDR, spol. s r.o. Banská Bystrica  
M.M.Hodžu 3, 974 01 Banská Bystrica  
Licence SKAu No. 6  
Commercial Register of District Court, Banská Bystrica  
Section: Seo, File No.: 98/S, IČO (company registration number): 00614556

Ing. Radovan Regulí  
Responsible auditor  
Licence SKAu No. 968





Slovenská pošta, a. s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica  
Tel.: +421 48 41 43 111, Fax.: +421 48 41 41 471  
[www.posta.sk](http://www.posta.sk)

Zákaznícky servis / Customer service  
Tel.: 0800 122 413, [zakaznickyservis@slposta.sk](mailto:zakaznickyservis@slposta.sk)