

information  
<<<<report  
<<<<strategy

mail>>>>

poštové služby>>>



operations>>>

<<<postal services



<15

[www.slposta.sk](http://www.slposta.sk)

:mail>>>

Najväčšou zmenou v roku 2002 v oblasti poštovej prevádzky bolo završenie jedného z najvýznamnejších rozvojových projektov – „Reklasifikácia poštových zásielok“.

Podstatou tohto projektu bola zmena klasifikačného kritéria z doterajšieho delenia zásielok podľa obsahu (lístky, listy, balíky) na delenie podľa rýchlosti. Jednotlivé produkty boli začlenené do skupín, kde hlavným kritériom bola lehota dopravy. Vytvorili sa štyri kategórie zásielok, a to: expresné zásielky, zásielky prvej triedy, zásielky druhej triedy a tzv. zmluvné zásielky. K tomuto novému členeniu pristúpila SP od 1. 1. 2002 a hlavné dôvody nového členenia boli:

- snaha o sprehľadnenie sortimentu poštových služieb,
- priblíženie sa štandardom produktov poskytovaných vyspelými poštovými správami,
- zjednodušenie technológie spracovania zásielok,
- jednoduchšie riešenie finančných problémov medzinárodnej poštovej služby, ktoré sa očakávajú pri vstupe SR do Európskej únie.

Táto zmena predstavuje predovšetkým spôsob lepšie uspokojovať stále rastúce potreby zákazníkov SP, primerane a pružne reagovať na meniace sa podmienky poštového trhu.

Ešte v roku 2001 boli do obehu dané nové plastové obálky na vtedajšie cenné listy, ktoré sa po reklasifikácii premenovali na poistené listy. Na základe pozitívnych výsledkov ich používania bolo v treťom štvrtroku 2002 definitívne ukončené používanie papierových obálok a bol realizovaný prechod na už spomínané plastové obálky.

Prechod na plastové obálky priniesol nielen zvýšenie bezpečnosti týchto zásielok, ale aj vyšší komfort pri podaji zásielok.

Na konci roku 2001 bol Národnou radou SR prijatý Zákon 507/2001 o poštových službách, ktorým sa menili tak podmienky poskytovania poštových služieb ako aj podmienky poskytovania univerzálnej poštovej služby. Na základe zmien vyplývajúcich z tohto zákona sa stal rok 2002 pre SP rokom „prípravným“. SP musela pripraviť všetky podklady pre udelenie poštovej licencie na poskytovanie univerzálnej služby. Pracovalo sa predovšetkým na nových Poštových podmienkach, ktoré mali nahradiť Poštový poriadok.

Ukazovateľ	1999	2000	2001	2002
podané obyčajné listové zásielky	315 598 588	318 596 427	338 650 952	280 472 452
podané Prioritné zásielky	1 735 465	1 902 936	2 197 492 5	5 778 307*
podané doporučené zásielky	46 084 452	43 259 317	47 982 854	51 674 675
podané balíky	4 810 260	4 461 208	4 783 176	5 023 599

\* s účinnosťou od 1. 1. 2002 prioritné zásielky boli nahradené listovými zásielkami 1. triedy

The most significant change in 2002, in the area of the postal operations, was the ending of one of the most significant projects – the „Reclassification of Postal Items“. The basis of this project was the change of the classification criteria of the up to now item distribution according to their contents (postcards, letters, parcels) to the distribution according to their quickness. The individual products were involved in the groupes, where the principal criteria were the transportation time. There were four categories created, namely: express items, first class items, second class items and so called contractual items. In addition to this new distribution that was accepted by the Slovak Post from 1st January 2002 for the following reasons:

- efforts for transparency of a assortment of the postal services;
- to approximate to the standard products provided by the postal administrations of the industrialized countries;
- to simplify the technologies of the item processing;
- to solve better and a simply way the financial problems of the international postal service which are to be expected in entering the Slovak Republic into the EU.

This change represents mainly better satisfying the continuously growing the customer needs of the Slovak post,

adequately and flexibly to reflect the changing conditions of the postal market.

This change represents above all the method of better satisfying the continuously increasing needs of the Slovak Post's customers, to reflect adequately and flexibly to react to the cheanging conditions of the postal market.

Yet, in 2001, there were new plastic envelopes put into the circulation flow detined formerly for the insured letters. On the basis of positive results of their using, it was decided definitely to end the use of the paper envelopes in 3rd quarter 2002, and the transition to the already mentioned plastic envelopes. The transition to the plastic envelopes brought not only an increase of the item security, but also a higher comfort in posting such items.

At the end of 2001, the Law No. 507/2001 on Postal Services was adopted by the National Council of the Slovak Republic by which the conditions of providing postal services, as well as the conditions of providing the universal postal service have been changed. On the basis of resulting from this Law, the year 2002 has become the „preparatory“ year for the Slovak Post.. The Slovak Post had to prepare all documents and data for franchising the universla postal service. The Slovak Post worked mainly on new Postal Conditions which should supply the Postal Regulations.

Indicator	1999	2000	2001	2002
Ordinary letter items posted	315 598 588	318 596 427	338 650 952	280 472 452
Priority items posted	1 735 465	1 902 936	2 197 492 5	5 778 307*
Registered items posted	46 084 452	43 259 317	47 982 854	51 674 675
Parcels posted	4 810 260	4 461 208	4 783 176	5 023 599

\* With effect from 1st January 2002, the priority items have been supplemented by 1st class items

## peňažné a bankové služby>>>

V roku 2002 SP pokračovala v realizácii projektu inovácie poštového platobného styku. Po úspešnom zavedení poštových peňažných poukazov E sa pripravil poštový peňažný poukaz U – zelený (ďalej PPP U), ktorý na kvalitatívne vyššej úrovni nahradí v roku 2003 poštové poukázky A.

Celoplošná skúšobná prevádzka začala v marci a rutinná prevádzka vydaním Obchodných podmienok v septembri roku 2002. Zároveň sa začalo s informačnou kampaňou pre majiteľov účtov a banky na postupný prechod z poukázok A na PPP U.

V pokladničnej službe sa naďalej kládol dôraz na dodržiavanie pokladničnej disciplíny a hospodárne využívanie peňažných prostriedkov.

V roku 2002 sa pokračovalo v spolupráci so Sociálnou poisťovňou v projekte „Inovácia dôchodkovej služby“, cieľom ktorého je náhrada písomnej formy spracovania agendy dôchodkovej služby spracovaním prostredníctvom výpočtovej techniky. V rámci SIPO bola realizovaná pilotná prevádzka pre príjem platieb SIPO bez územného obmedzenia.

Intenzita peňažných a obstarávateľských služieb v roku 2001 a 2002  
(údaje nezahŕňajú operácie vykonané pre PB, a. s.)

Vklady v tis. ks	2001	2002
Podané poukázky A	26 832	25 308
Podané poukázky C	3 429	3 179
Podané poukázky D	116	108
Podané poštové peňažné poukazy U – červené	2 329	4 774
Podané poštové peňažné poukazy U – zelené		1 194
Podané poštové peňažné poukazy E	2 924	2 835
SIPO – počet inkasných položiek	67 227	65 397
Stávková služba	26 507	21 503
Účty za telekomunikačné služby	8 136	8 740

Výplaty v tis. ks	2001	2002
Dôchodky národného okruhu	12 657	12 264
Dávky okresného okruhu	9 140	9 557
Poštové poukázky a PPP U pripísané na účet	29 015	31 065

K poklesu položiek SIPO došlo prechodom Slovenských telekomunikácií, a.s., zo SIPO na platby na účty za telekomunikačné služby v hotovosti.

V stávkovej službe došlo k zníženiu počtu

terminálov ON LINE na poštách kvôli nedosahovaniu stanoveného limitu tržieb za stávkový týždeň a obmedzením hodín pre verejnosť v dôsledku nového Zákonníka práce.

In 2002, performance of the project „Innovation of Postal Payments continued. After its successful introduction of the postal payment orders „E“, the postal money order „U“ – green (further on PPP U) was prepared which will on a higher quality level substitute the PPP A in 2003. The nationwide operation began in March and the routine operation in September through issuing the Commercial Conditions. At the same time, the information campaign begun for the account holders and banks in order to transit gradually from the PPP A to PPP U.

In the cash service, the Slovak Post continued to emphasize the observance of cash discipline and economical usage of finances.

In 2002, a co-operation with the Social Insurance Company continued in the performance of the project „Innovation of Pension Service“, the objective of which is the substitution of the written form of its agenda treatment by the computer technics. In the framework for the SIPO, there was a pilot operation for accepting the SIPO payments without any territory and regional limitation.

Intensity of financial and third party services in the years 2001 and 2002  
(the data do not include operations performed for the PostBank):

Inpayments in thous. SKK	2001	2002
A-Type Postal Money Ordrs Posted	26 832	25 308
C-Type of Postal Money Orders Posted	3 429	3 179
D-Type fo postal Money Orders Posted	116	108
U-Type of Postal Money Orders – Red	2 329	4 774
U-Type of Postal Money Orders Posted – Green		1 194
E-Type of Postal Money Orders posted	2 924	2 835
SIPO – Number of Collection Inpayments	67 227	65 397
Betting Service	26 507	21 503
Inpayments into Accounts for Telecommunications Services	8 136	8 740

Outpayments in thous. SKK	2001	2002
National Social Benefits	12 657	12 264
District Social Benefits	9 140	9 557
U-Type Postal Money ordrs and Remittances Credited into Accounts	29 015	31 065

The decrease of the SIPO items was caused by the transition of the Slovak Telecommunications form the SIPO payments to the cash accounts for the telecommunications services.

In the bettin service, a reduction of

terminals ON LINE at post offices occurred because of the fact that they did not achieve the stipulated limit weekly receipts for the betting week and limitation of office hours for the public resulting from the new Labour Code.

## spolupráca s poštovou bankou>>>

SP spolupracuje pri zabezpečovaní bankových služieb s Poštovou bankou, a.s., (ďalej PB). Spolupráca sa realizuje prostredníctvom siete pôšt - obchodných miest PB, obstaraním predaja vybraných bankových produktov a určitých druhov bankových služieb právnickým a fyzickým osobám v mene PB.

V roku 2002 sa spektrum zabezpečovaných služieb pre PB rozšírilo o spoluprácu pri zabezpečovaní predaja vkladných knížiek Senior a taktiež sa prostredníctvom vybraných pôšt začal realizovať predaj prvého aktívneho produktu - spotrebného úveru PB.

Spolupracujúce strany svoju snahu o neustále skvalitňovanie a zefektívnenie poskytovania bankových služieb na poštách deklarovali v roku 2002 rozšírením systému PB off - line na ďalších 40 pôšt, ktoré týmto denné dáta o vykonaných bankových operáciách poskytujú PB v elektronickej forme. V súčasnosti systémom PB - off line pracuje už 190 pôšt.

Intenzita bankových služieb realizovaných pre Poštovú banku (v tis. ks)	2001	2002
Prijaté bankové zloženky	6 154 207	7 416 348
Prijaté dobierkové zloženky	962 889	1 074 716
Operácie s vkladovými certifikátmi	34 866	37 842
Vyplatené šekové poukážky	497 660	409 422
Úhrn počtu hotovostných vkladov (vrátane vkladov na všetky druhy osobných účtov, na všetky druhy vkladných knížiek, na podnikateľské účty)	8 703 782	10 157 536
Úhrn počtu hotovostných výplat (obdobne vrátane výplat pri všetkých produktoch PB realizovaných prostredníctvom siete pôšt)	3 153 730	2 958 286
Počet účtov - kontaktné miesto pošta	465 390	455 816

V porovnaní s rokom 2001 je možné konštatovať pokles hotovostných výplat na poštách, čo spôsobuje predovšetkým dynamický nárast počtu držiteľov platobných kariet a s tým súvisiaci nárast počtu výplat

z bankomatov aj realizácia operácií prostredníctvom POS terminálov.

## <<<co-operation with the postbank

The Slovak Post co-operates with the PostBank in ensuring the banking services. The co-operation is realized through a network of post offices – commercial points of the PB, through providing sales of selected bank products and certain types of banking services to legal and natural persons in the name of the PostBank.

In 2002, the spectrum of the services ensured was enhanced by the co-operation in ensuring the sales of checkbooks „Senior“ and also, through the selected post offices, the sales of the first active product – Consumer Credit of the PostBank.

The co-operating parties have declared their efforts for improving the quality and the effectiveness of the banking services provided at post offices already in 2002 through enhancing the PB OFF-LINE system to further 40 post offices which hereby the daily data on the banking operations provide to the PostBank in electronic form. At present, already 190 post offices are working by the PB-OFF-LINE system.

Intensity of banking services performed for the PostBank (in thous. pcs).	2001	2002
Bank Remittances Accepted	6 154 207	7 416 348
COD Remittances Accepted	962 889	1 074 716
Operations with Deposit Certificates	34 866	37 842
Cheque Payments Orders Outpaid	497 660	409 422
Summary of Number of Cash Deposits (incl. deposits into all types of personal accounts, into all types of checkbooks, into business accounts)	8 703 782	10 157 536
Summary of Cash Outpayments (similarly incl. outpayments in all PB products realized through the network of post offices)	3 153 730	2 958 286
Number of Accounts – Post Office Contact Point	465 390	455 816

Compared with the year 2001, it is possible to state a decrease of the cash outpayments at post offices which causes above all a dynamic growth in the number of credit cards holders which is coherent

with the growth of outpayments from automatic teller machines (ATM) and also a realization of operations through the POS terminals.



V auguste roku 2002 rozšírila SP svoje portfólio aj v oblasti poisťovacej činnosti. Na základe zmluvnej spolupráce s R+V Poisťovňou, a.s., ktorej predmetom je sprostredkovanie poistenia, zabezpečuje túto činnosť v rámci pilotného projektu na vybraných 53 poštách spadajúcich do Strediska poštovej prevádzky Trnava

a Liptovský Mikuláš. V zmysle zmluvnej spolupráce získavajú zamestnanci SP kontakty na záujemcov o poskytnutie poisťovného poradenstva, ktoré je realizované priamo poisťovnými agentmi R+V Poisťovne, a.s.

## kvalita poštových služieb >>>

Včasnosť je okrem spoľahlivosti a bezpečnosti ďalším dôležitým atribútom dopravy poštových zásielok od odosielateľa k adresátovi, podľa ktorého je posudzovaná kvalita poštových služieb. Kontrolné merania lehoty dopravy poštových zásielok sú vykonávané externými nezávislými organizá-

ciami, ku ktorým pribudol od roku 2002 Poštový úrad – národný regulátor poštových služieb na Slovensku (výsledky v kategórii listov 1. a 2. triedy). Výsledky meraní v roku 2002 v stanovených štandardoch sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Druh zásielky	Štandard	Výsledok merania v roku 2002
Listy 1. triedy	D+1	94,7 %
Listy 2. triedy	D+2	93,1 %
Balíky 1. triedy	D+2	96,4 %
Balíky 2. triedy	D+3	93,5 %
Poštové poukážky typu „C“	D+2	97,7 %

Výsledky meraní boli porovnané so záväznými ukazovateľmi, ktoré stanovilo Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR. Na základe tohto porovnania konštatujeme, že SP splnila stanovené kvalitatívne normy pre včasnosť dopravy poštových zásielok za rok 2002.

## <<<services for insurance companies

In August 2002, the Slovak Post enhanced its portfolio also in in area of insurance activities. On the basis of a contractual co-operation with the State Insurance Company R+V which is dealing with the intermediary of insurances, it ensures this activity within the pilot project at the selected 53 post offices being

affiliated top the Postal Operation Centre Trnava and Liptovský Mikuláš. In the sense of the contractual co-operation, the Slovak Post's employees gain contacts of the concerns on the provision of the insurance consultations which is being realized directly through the R+V Insurance Company's agents.

## <<<quality of postal services

The timeliness is, in addition to the item reliability and security a further important attribute of the item transportation from senders to addressees, according to which the quality of postal services is assessed. The control measurement of the item transportation times is performed by

external independent bodies to which the Post Office - the national regulator of postal services in Slovakia has been added (results in the letter categories 1st and 2nd class). The results of these measurement in 2002, in the stipulated standards, are in the table below:

Item Category	Standard	Result of measurement
<b>1st Class Letters</b>	<b>D+1</b>	<b>94,7 %</b>
<b>2nd Class Letters</b>	<b>D+2</b>	<b>93,1 %</b>
<b>1st Class Parcels</b>	<b>D+2</b>	<b>96,4 %</b>
<b>2nd Class Parcels</b>	<b>D+3</b>	<b>93,5 %</b>
<b>Type C- Postal Money Orders</b>	<b>D+2</b>	<b>97,7 %</b>

The results of the measurement were compared with those of the binding indicators which have been stipulated by the Ministry of Transport, Posts and Telecommunications of the SR. On the basis of the same, we can state that the Slovak Post fulfills the quality norms stipulated for the timeliness of the transportation of postal items.

Účelové stredisko expresných služieb (ďalej ÚSES) bolo založené 1. 7. 2000, svojou činnosťou a doplnkovými službami spĺňa požiadavky zákazníkov na poskytovanie expresnej prepravy zásielok a kvalitného servisu.

Stredisko s viac ako 50 zamestnancami má pôsobnosť v rámci celej Slovenskej republiky a klientom pošty poskytuje rýchlu prepravu zásielok vo vnútroštátnom aj medzinárodnom styku: EMS + vo vnútroštátnom styku, EMS obchodný balík, službu Poštový kuriér, EMS v medzinárodnom styku a obchodný balík v medzinárodnom styku (EPG). Všetky zásielky týchto produktov sú prostredníctvom vlastného softvéru sledované a evidované, čím je zabezpečený systém track&trace. Informáciu o pohybe expresných zásielok je možné nájsť aj na internete ([www.slposta.sk](http://www.slposta.sk)). Ďalšou výhodou poskytovaných služieb je komplexná starostlivosť o zákazníkov. Kuriéri zabezpečia prevzatie zásielok od zákazníka až po doručenie na adresu adresáta. Predajcovia riešia individuálne potreby a požiadavky zákazníkov.

Prepravou a doručovaním expresných zásielok prostredníctvom vlastnej prepravnej siete sa v porovnaní s klasickou prepravou výrazne zvýšila bezpečnosť prepravovaných zásielok a na minimum je znížená ich stratovosť.

Rok 2002 bol druhým ukončeným rokom činnosti ÚSES, na základe ktorého je možno hodnotiť dosiahnuté výsledky a tie hovoria jasne: 122 207 prepravených kusových zásielok (nárast cca o 145 % oproti roku 2001), celková prepravená hmotnosť za rok 2002 bola viac ako 955 500 kg, vybrané dobierkové sumy, ktoré boli odvedené na účty klientov, vo výške viac ako 165 395 tis. Sk.

Zriadenie ÚSES ako samostatného nákladového strediska s vlastnou prepravnou sieťou je dôkazom toho, že pošta sa chce, a musí orientovať komerčnejšie. Toto je spolu so zabezpečením úplného track&trace a kvality doručovania jedným z predpokladov na získanie certifikátu kvality Svetovej poštovej únie za kvalitu služby EMS v medzinárodnom styku, čo by znamenalo zvýšenie povedomia na medzinárodnom trhu expresných služieb. Samostatná ekonomika expresných služieb, systematická starostlivosť o ich rozvoj a neustále zvyšovanie podielu na trhu expresných služieb sú zárukami, že pôsobenie expresných poštových služieb na konkurenčnom trhu má svoje opodstatnenie a je pre poštu nástrojom nielen zvyšovania imidžu, ale aj získavania výnosov.

The Task Centre for the express services (further on ÚSES) was established on 1st July 2000. Through its activity and supplementary services, it fulfils the customer requirements for providing the the item express transportation and quality of the service.

The centre with more than 50 employees has its operation within the whole Slovak Republic and provides to all the SP's clients quick transportation of items in domestic, as well as international relations. EMS + domestic relations, EMS Commercial Parcel, Postal Courier service, EMS in international relations and Commercial Parcel in international relations „EPG“.al the items of these products are through an own software traced and registered whereby the track & trace system is ensured. The information on movement of all items can be found also on Internet page [www.slposta.sk](http://www.slposta.sk). A further advantage of the services provided is a complex customer care. The couriers ensure the item take over from a customer until they are delivered to the addressee's address. The dealers solve the individual customers' needs and requirements.

Through the transportation and delivery of express items through the own transportation network the item security has been soundly improved, compared with the classical transport, and their losses have been reduced to minimum.

The year 2002 was the second finished year of the ÚSES activity on the basis of which it is possible to assess the results achieved which speak clearly: 112.207 single-piece items transported (increase of ca 145 % compared with 2001), total weight transported for 2002 was more than 955.500 kgs, COD amounts collected which were transferred to the clients' accounts made more than SKK 165.395 thous.

The establishment of the ÚSES as independent freight centre with its own transportation network is a proof of that the Post wants and must be oriented more commercially. This is, together with a complete ensuring of the track & trace and quality of delivery one of the prerequisite for gaining the silver certificate of the Universal Postal Union for the quality of EMS service in international relations which would result in higher awareness in the international market of express services. An independent economics of the express services, a systematic care for their development and a continuous increasing share in the market of the express services, these are the guarantees that the operation of the express services in the competitive market has its justification and is for the Post a tool not only for the image improvement, but also that for the yield gain.