



annual report 2002 ročná správa

mail>>> <<<<report
information <<<strategy



<<<<<cd 2002

<<<<report

02>
<<<<<strategy
www.slpota.sk

obsah >>>>

<<<<<< contents

PRÍHOVOR

INTRODUCTION

04

ZÁKLADNÁ CHARAKTERISTIKA

BASIC CHARACTERISTICS

06

ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA

ORGANIZATIONAL STRUCTURE

10

POŠTOVÉ SLUŽBY

POSTAL SERVICES

14

MEDZINÁRODNÁ PREVÁDZKA

INTERNATIONAL OPERATIONS

26

MARKETING

MARKETING

32

EKONOMIKA

ECONOMICS

42

STRATÉGIA A ROZVOJ

STRATEGY & DEVELOPMENT

54

PERSONALISTIKA

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

66

MEDZINÁRODNÉ VZŤAHY A AKTIVITY

INTERNATIONAL RELATIONS & ACTIVITIES

70

POFIS - ZNÁMKOVÁ TVORBA

POFIS - PHILATELY SERVICE

76

<03

www.slposta.sk

<<<<<< report

>>>>>> strategy



Vážené dámy, vážení páni,

rok 2002 bol pre Slovenskú poštu osobitne významný. Pozitívne výsledky doterajšieho vývoja SP a zavádzanie moderných foriem poštovej služby do produktového portfólia priniesli svoje ovocie. Som rád, že uplynulý rok opäť patril k tým úspešným – či už z pohľadu ekonomického alebo z pohľadu vývoja poštových služieb. Perspektíva kvalitných služieb spočíva v neustálom pokračovaní rozvojových aktivít, ktoré sú spoločnou cestou k zákazníkom.

Jedným z najvýznamnejších rozvojových projektov, ktorý sa týka predovšetkým klasických poštových služieb, je Reklasifikácia poštových zásielok. Projekt sme pripravovali takmer dva roky a 1. januára 2002 bol zavedený do praxe. Jeho podstatou je zmena klasifikačného kritéria z doterajšieho delenia zásielok podľa obsahu (listky, listy, balíky) na delenie podľa rýchlosti. Zmenu klasifikácie odobrili zákazníci formou prieskumov.

Napriek nesporným úspechom je potrebné sa zaoberať aj budúcnosťou SP. Jednou z aktivít, ktoré sa uberajú smerom k zabezpečeniu úspešných hospodárskych výsledkov je aj prvá vnútro podniková poštová konferencia – Poštové stratégie, ktorá sa tento rok uskutočnila. Zámerom poštovej konferencie

bola práve výmena skúseností, poznatkov a názorov na rozvoj SP a určenie stratégie pre ďalšie smerovanie podniku v súvislosti s postupnou liberalizáciou a globalizáciou poštového trhu. Závety z tejto konferencie sú podkladmi pre vypracovanie stratégie SP do roku 2010.

Za významný deň, ktorý vstúpil do histórie SP pokladám 16. december 2002, kedy CRA RATING AGENCY, a.s., zvýšila SP dlhodobý lokálny CRA Rating na úroveň A-/ sk Aaa. SP bola v roku 2002 jediným poštovým podnikom, ktorý podal v stanovenom termíne žiadosť o udelenie poštovej licencie. Poštový úrad v Žiline rozhodol o udelení Poštovej licencie pre SP s účinnosťou od 1. januára 2003 na dobu desať rokov. Je v našom záujme snažiť sa poskytovať kvalitné a moderné služby, aby zákazníci, ktorí prichádzajú na naše prevádzky, odchádzali spokojní a šíрили dobré meno SP.

Netajím, že je pre mňa osobne cťou byť v tomto období na čele podniku a podieľať sa spolu s Vami na jeho napredovaní v presvedčení, že rok 2003 bude ešte úspešnejší.

Ďakujem touto cestou všetkým kolegom a spolupracovníkom za zodpovednú prácu a dosiahnuté výsledky.

**RNDr. Jaroslav Dobrotka
generálny riaditeľ**

<<<<príhovor >>>>introduction

Dear Ladies, Dear Gentlemen,

The year 2002 was especially significant for the Slovak Post. The positive results of the Slovak Post's development hitherto and the introduction of new advanced forms of postal service to the product portfolio brought their fruit. I am glad that the last year belonged again to those successful ones - whether from the economical point of view or from that of postal service development. The perspective of quality services insists in continuous development activities which are the way of common customer approach.

One of the most significant development projects which concerns above all the classical postal services is the „Reclassification of Postal Items“. We prepared the project almost two years and on 1st January 2002 it has been introduced into practice. Its core is the change of the classification criterion from the present item division according to their contents (postcards, letters, parcels) to that according to speed. The change has been approved by the customers through a form of researches.

In spite of indisputable successes it is necessary to deal also with the Slovak Post's future. One of the activities proceeding towards ensuring the successful economic results is also the first in-plant postal conference - the „Postal Strategies“

which took place this year. The aim of this postal conference was just the exchange of information, knowledge and views of the Slovak Post's development and strategy determination for further enterprise's direction in the connection with liberalization and globalization of postal market. The conclusion from the conference are the basis for preparing the Slovak Post's strategy up to the year 2010.

I consider as the most significant day that entered into the Slovak Post's history, the 16th December 2002, when the CRA RATING AGENCY increased the Slovak Post's long-term local credit to the level of A-/sk Aaa. In 2002, the Slovak Post was the only postal enterprise that presented an application for granting the postal licence at the stipulated date. The Postal Office in Žilina decided of granting the postal licence for the Slovak Post, effective from 1st January 2003, for the period of 10 years. It is in our own interest to make efforts for providing quality and advanced services in order that the customers coming to our operations points leave them satisfied, spreading good name of the Slovak Post.

I do not conceal that for me personally it is a big honour to be at this period the head of the enterprise and to share with you in its ahead-going in the confidence that the year 2003 will be yet more successful.



**Jaroslav Dobrotka
Director General**

základná charakteristika>>>

Štátny podnik Slovenská pošta (SP) vznikol 1. 1. 1993 rozdelením Správy pôšt a telekomunikácií na tri štátne podniky: Slovenskú poštu, Slovenské telekomunikácie a Poštovú novinovú službu. Štátny podnik podnikal do konca roku 2001 na základe pomerne zastaraného zákona č. 222/1946 Zb. o pošte a nadväzujúceho vládného nariadenia č. 240/1949 Zb., ktorým sa poštový zákon vykonával.

Od 1. 1. 2002 sa SP, ale aj ostatné subjekty podnikajúce v tomto odvetví, riadia novým zákonom o poštových službách č. 507/2001 Z. z. Zákon upravil postavenie operátorov na trhu poštových služieb a umožnil im činnosť za rovnakých podmienok. Účelom zákona bolo nahradiť zastaraný zákon a zosúladiť slovenské legislatívne prostredie s požiadavkami Európskej únie a Svetovej poštovej únie.

Zákon definuje dôležitý pojem univerzálnej poštovej služby. Tú tvorí súbor poštových služieb, trvalo poskytovaných za prijateľné ceny, za rovnakých podmienok a v určenej kvalite, ktoré sú dostupné všetkým používateľom v prístupových miestach. Poštovú službu zákon definuje ako podávanie a zber poštových zásielok v distribučnom stredisku, ich prepravu, dodávanie adresátom a poštový platobný styk.

Druhou dôležitou právnou normou, ktorou sa riadi SP, je zákon č. 111/1990 Zb. o štátnom podniku. Ten ustanovuje, že zakladateľom štátneho podniku je vždy ústredný orgán štátnej správy, v prípade SP je to Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR.

Hlavnou činnosťou SP je poštová prevádzka (premiestňovacia služba), ktorá zahŕňa podanie, prepravu a dodanie listových, balíkových a peňažných zásielok v celoslovenskej sieti s počtom 1 626 pôšt (stav k 31. 12. 2002).

Na trhu služieb, ktoré spadajú pod poštovú výhradu, má SP na základe platného zákona monopolné postavenie. Jedná sa hlavne o adresnú listovú poštu a balíky do hmotnosti 15 kg. Cena za tieto služby však podlieha priamej cenovej regulácii štátu. V oblasti balíkovej pošty do 15 kg má SP dominantné postavenie na trhu, keď kontroluje cca. 85 % relevantného trhu. Aj napriek poštovej výhrade v tejto oblasti existuje aj konkurencia. O zhruba 10 % sa delí niekoľko špecializovaných kuriérnych služieb a zvyšných 5 % pripadá na konkurenciu zo strany železníc SR a podnikov Slovenskej autobusovej dopravy.

<<<basic characteristics

The State Enterprise „The Slovak Post“ was created on 1st January 1993 through splitting the Administration of Posts and Telecommunications into three State Enterprises: The Slovak Post, the Slovak Telecommunications and the Postal Newspaper Service. The state enterprise carried business up to the end of 2001, on the basis of relatively obsolete law No. 222/1946 Code on the Posts and back-to-back on governmental decree No. 240/1949 Code by which the Postal Law was executed.

However, from 1st January 2002, the Slovak Post, but also the other subjects undertaking businesses in this branch, have been governed by the new Law on Postal Services No. 507/2001 C. The Law has adjusted the position of operators in the postal service market and enabled them the activity under the same terms and conditions. The objective of this law was to supplement the obsolete law and to consolidate the Slovak legislative milieu with the requirements of the European Union and the UPU.

The Law defines the important term „Universal Postal Service“. This is created by a set of postal services which are continuously provided for affordable prices, on the same terms and conditions and in the stipulated quality, that are available to all users at the available points. The postal service is defined by this law as posting and collection of postal items in a distribution centre, their transportation, delivery to the addressees, and the postal payment relation.

The second legal norm by which the Slovak Post is governed is the Law No. 111/1990 Code on the state enterprise. This stipulates that the founder of the state enterprise is always the central body of the State Administration, In the case of the Slovak Post this is the Ministry of Transport, Posts and Telecommunications of the Slovak Republic.

The main activity of the Slovak Post is the postal operation (postal distribution) which involves the posting, transportation and delivery of the letter-post items, postal parcels and money items in the whole Slovakian network in the number of 1,626 post offices (status to 31th December 2002).

In the service market which fall under the postal monopoly, the Slovak Post has, on the basis of the valid Law, the monopoly position. It concerns mainly the addressed letter-mail and parcels up to 15 kgs. However, the price for such services is subject of a direct price regulation of the State. In the area of the parcel post up to 15 kgs, the Slovak Post has a dominant position in the market while controlling approx. 85 % of the relevant market. Also in spite of its postal monopoly in this area, there is also a competition. Several specialized courier services share in some 10 % and the rest 5 % devolve on a competition from the part of the Railway of the Slovak Republic and enterprises of the Slovak Bus Transport.

základná charakteristika>>>

Vzhľadom na stále rastúce objemy prepravených zásielok a očakávané zrealizovanie regulovaných cien sa predpokladá rast výnosov z premiestňovacej činnosti.

Druhou ťažiskovou činnosťou SP je obstarávateľská činnosť, pri ktorej sa využíva verejná poštová sieť na základe zmlúv na iné ako poštové služby. Ide hlavne o inkaso platieb SIPO, služby pre Poštovú banku, výplatu dôchodkov, výplatu dávok okresných úradov, služby pre banky, prepravu a doručovanie tlače, inkaso koncesionárskych poplatkov, služby pre TIPOS, obstarávateľskú činnosť pre Slovenské telekomunikácie a rozvodné energetické podniky. Medzi ďalšie patria predaj kolkov, tlače a žrebov.

Napredovanie SP sa uskutočňuje postupným plnením cieľov, ktoré sú vytýčené v rámci vládou schváleného dokumentu „Plán rozvoja Slovenskej pošty do roku 2004“.

Rozvojový program a jednotlivé projekty, ktoré sú obsahom tohto materiálu, majú ambíciu vytvoriť zo SP podnik pripravený naďalej zabezpečovať v prvom rade činnosť v rámci univerzálnej služby. Zároveň však vytvára podmienky pre SP na úspešné podnikanie aj v ďalších oblastiach poskytovania služieb.

Široká pobočková sieť a druhý najväčší zamestnávateľ na Slovensku jasne hovoria o zákaznícky orientovanom a perspektívnom podniku.

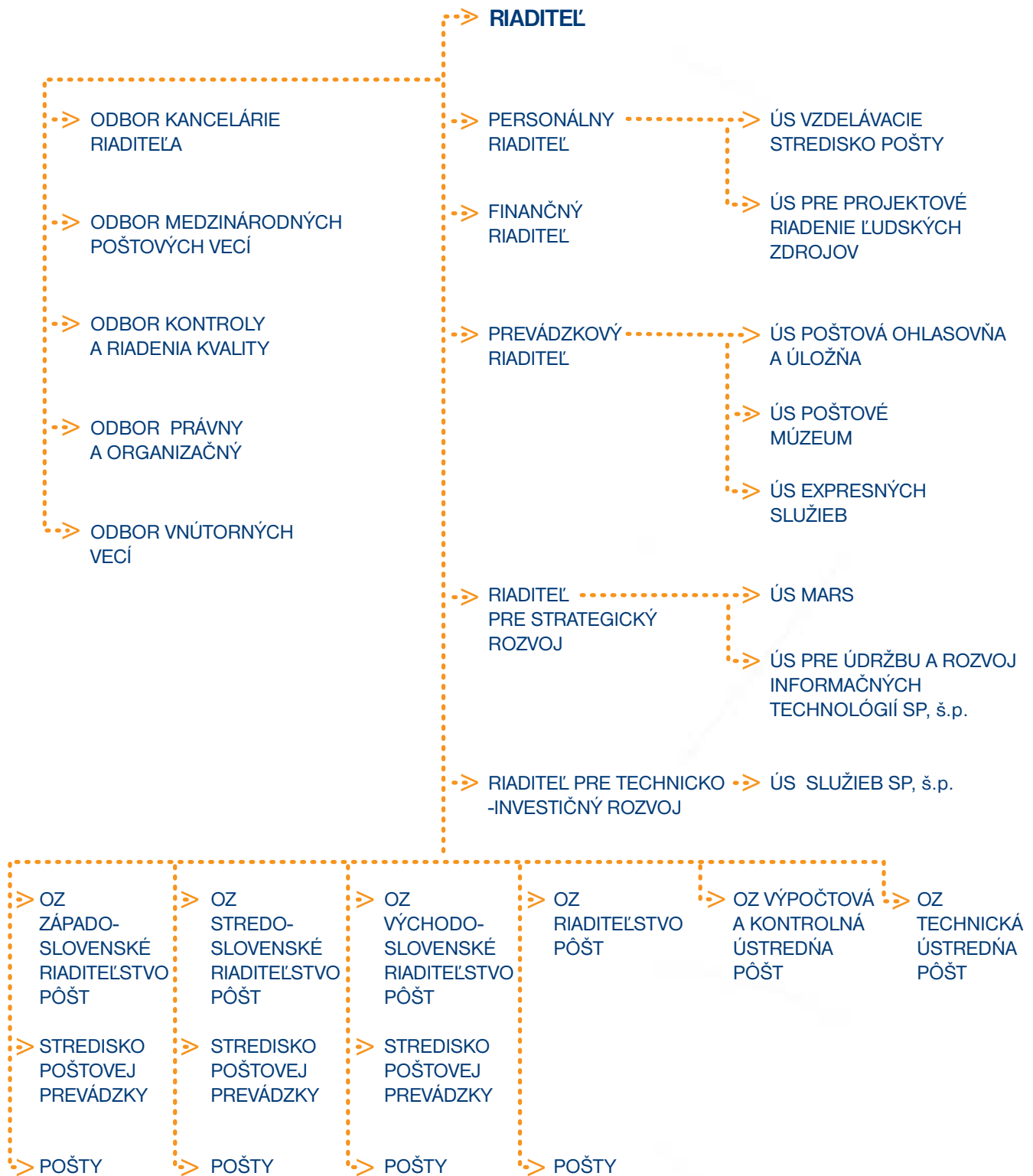
<<<basic characteristics

The second Slovak Post's key activity are the third party services by which the public postal network is used, on the basis of contracts for other than postal services. This concerns mainly the collection of Joint Public Utility Collection Payments (SIPO), services for the PostBank, pension outpayments, payouts of district office benefits, services for banks, transportation and delivery of press, collection of concession fees, services for TIPOS (stake service), third party service for the Slovak Telecommunications and power supply enterprises. Among others belong the sale of stamps, press and lottery tickets.

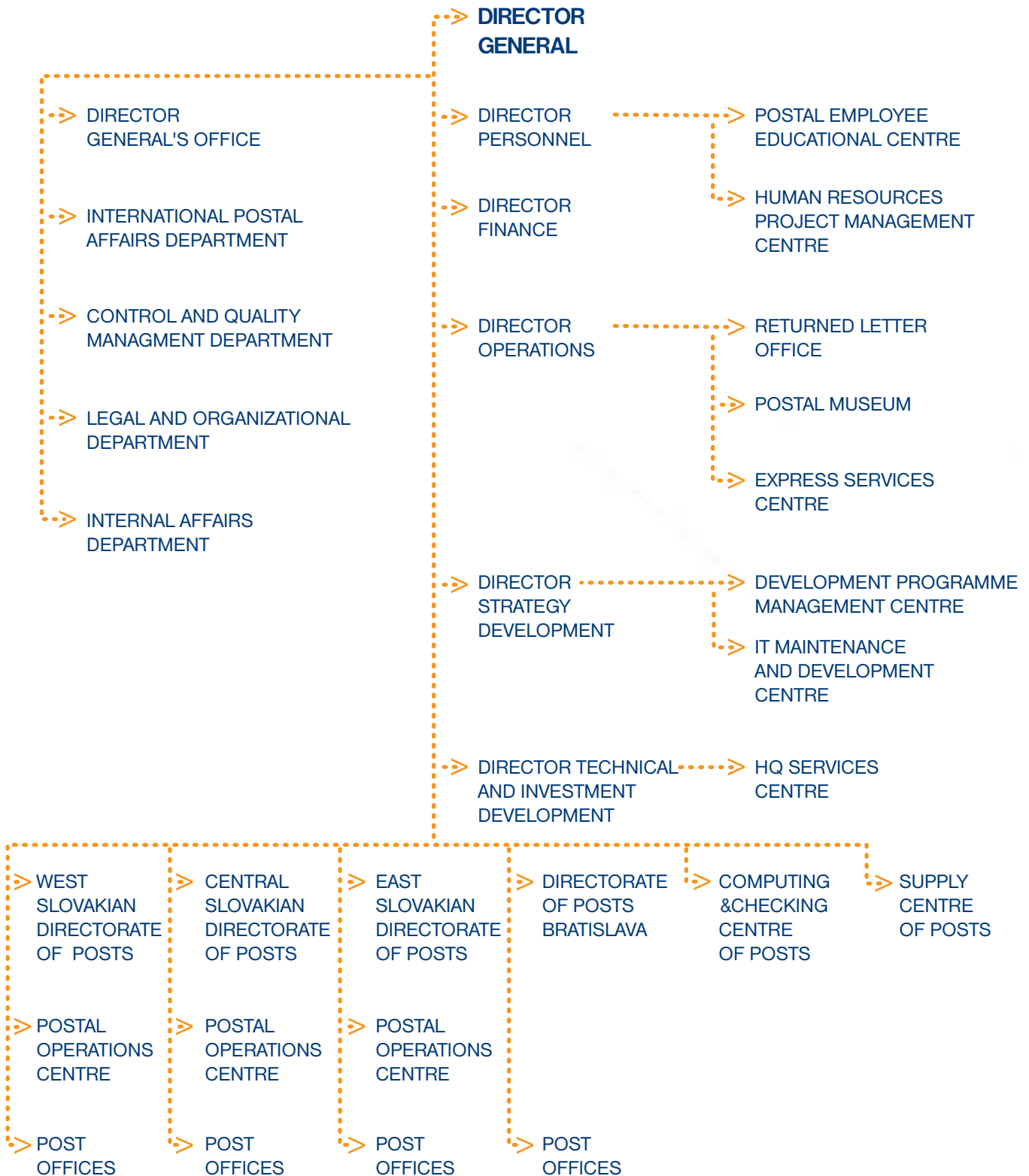
The progression of the Slovak Post is effectuated through the successive fulfilment of the objectives that are set out by the document „Plan of Development of the Slovak Post up to 2004“, approved by the Government of the SR.

The development programme and the individual projects which are the contents of the present material have the ambition to create from the Slovak Post an enterprise prepared to ensure further on first of all the activities in the framework of universal service. At the same time it creates the conditions for the Slovak Post for a successful business making also in another areas of the service provision.

The wide branch network and the second biggest employer in Slovakia clearly speak about a customer oriented and perspective enterprise.



<<< organization structure





dozorná rada>>>

- | | |
|--------------------------|--|
| Ing. František Perutka | - generálny riaditeľ sekcie rozpočtu a vnútornej politiky, Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR |
| Ing. Jarmila Brichtová | - riaditeľka sekcie pošty, Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR |
| JUDr. Eleonóra Valentová | - generálna riaditeľka osobného úradu, Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR |
| Ing. Peter Kľučka | - vedúci úradu, Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR |
| Ing. Tibor Marcinko | - Stavindustria TME, s.r.o., Banská Bystrica |
| Ing. Pavel Kyman | - predseda odborového zväzu SPOJE |
| Ing. Vladimír Obický | - riaditeľ odštepného závodu Západoslovenské riaditeľstvo pôšt, Bratislava |
| Ing. Július Lörincz | - námestník pre technicko-investičný rozvoj odštepného závodu Východoslovenské riaditeľstvo pôšt, Košice |
| Ing. Milan Škarba | - vedúci oddelenia technickej prevádzky, Stredisko poštovej prevádzky Prievidza |

vrcholový manažment>>>

- | | |
|-------------------------|--|
| RNDr. Jaroslav Dobrotka | - generálny riaditeľ |
| JUDr. Ľubomír Tencer | - personálny riaditeľ |
| Ing. Jozef Klimo | - riaditeľ pre strategický rozvoj |
| Ing. Jozef Vavrek | - prevádzkový riaditeľ |
| Ing. Jiří Vacek | - finančný riaditeľ |
| Ing. Marián Kubaliak | - riaditeľ pre technicko-investičný rozvoj |

<<<supervisory board

- | | |
|-------------------------------|---|
| Mr. Ing. František Perutka | – Director General, Budget and Internal Policy Section, Ministry of Transport Posts and Telecommunications of the SR; |
| Mrs. Ing. Jarmila Brichtová | – Director, Postal Section, Ministry of Transport, Posts and Telecommunications of the SR; |
| Mrs. JUDr. Eleonóra Valentová | – Director General, of the Personal Post Office, the Ministry of Transport, Posts and Telecommunications of the SR; |
| Mr. Ing. Peter Kľučka | – Head of Ministry Office, the Ministry of Transport, Posts and Telecommunications of the SR; |
| Mr. Ing. Tibor Marcinko | – Stavindustria TME, Ltd., Banská Bystrica; |
| Mr. Ing. Pavel Kyman | – Chairman, Communications Labour Union; |
| Mr. Vladimír Obický | – Branch Enterprise Director, „West Slovakian Directorate of Posts“, Bratislava; |
| Mr. Ing. Július Lörincz | – Branch Enterprise Director, Technical and Investment Development, East Slovakian Directorate, Košice; |
| Mr. Milan Škarba | – Head of Technical Operations Department, Postal Operations Centre, Prievidza; |

<<<top management

- | | |
|-----------------------------|--|
| Mr. RNDr. Jaroslav Dobrotka | – Director General |
| Mr. JUDr. Ľubomír Tencer | – Director Personnel |
| Mr. Ing. Jozef Klimo | – Director Strategy Development |
| Mr. Ing. Jozef Vavrek | – Director Operations |
| Mr. Ing. Jiří Vacek | – Director Finance |
| Mr. Ing. Marián Kubaliak | – Director Technical and Investment Department |

information
<<<<report
<<<<strategy

mail>>>

poštové služby>>>



operations>>>

<<<postal services



<15

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 poukážky 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 poukážok 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 poukážky A	26 832	25 308
Podané poukážky C	3 429	3 179
Podané poukážky 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 poukážky 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
1st Class Letters	D+1	94,7 %
2nd Class Letters	D+2	93,1 %
1st Class Parcels	D+2	96,4 %
2nd Class Parcels	D+3	93,5 %
Type C- Postal Money Orders	D+2	97,7 %

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). 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, vybraté 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. 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.

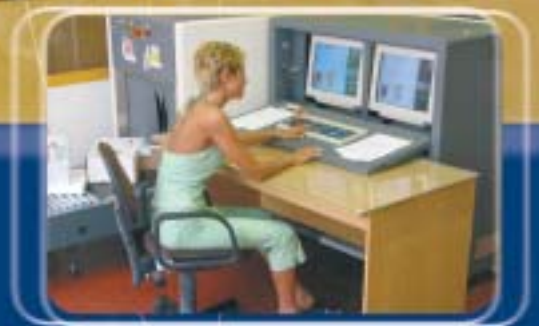
information
<<<<report
<<<<strategy

mail>>>>

medzinárodná prevádzka>>>



<<<international operations



Na spracovanie medzinárodných zásielok prevádzkovala SP v roku 2002 dve výmenné pošty – Bratislava O90 (pre všetky zásielky) a Košice 2 (len pre pozemné zásielky).

Colné konanie zásielok z cudziny sa zabezpečovalo prostredníctvom siete 14 vyclievacích pôšt. V priebehu roka pokračovala jej optimalizácia, 1. etapa, ktorá sa uzavrie v 1. polovici roka 2003 (v jej dôsledku sa colné konanie expresných zásielok (EMS, Obchodný balík) už zabezpečovalo na 10 vyclievacích poštách). Projekt automatizácie vyclievacích pôšt bude ukončený v roku 2003.

Pri výmene záverov s cudzinou bol dokončený prechod zo železničnej prepravy na cestnú prepravu. Výmena záverov sa v druhej polovici roka zabezpečovala už len prostredníctvom cestných kurzov: Česká republika 2-krát denne, Rakúsko 3-krát denne, Maďarsko 1-krát denne a Ukrajina 1-krát denne.

Pri leteckej preprave sa využívali dve letiská: Viedeň (vstup aj výstup) a Bratislava (vstup). Výprava všetkých leteckých záverov a S.A.L. záverov sa uskutočňovala výhradne cez letisko Viedeň.

V porovnaní s rokom 2001 klesol objem vystupujúcich listových zásielok a zásielok EMS, objem balíkov však zaznamenal mierny nárast.

Druh zásielok	2001	2002	Index
Listové zásielky (kg)	1 295 711	1 128 453	0,870
Poštové balíky (ks)	135 641	136 404	1,005
Zásielky EMS (ks)	38 020	37 913	0,997

For the treatment of international mail, the Slovak Post operated two offices of exchange – Bratislava 090 (all the items) and Košice 2 (for surface mail only).

The customs clearance of the mail from abroad were ensured through the network of 14 customs offices. During the year its optimization continued, the first stage which will be finished in the first half of 2003 (consequently the customs clearance of express items – EMS, Commercial Parcel – was ensured already at 10 customs offices. The project „Automation of customs offices will be finished in 2003.

In the exchange of mails with the abroad a transit from the railway transportation to the road transport. The mails exchange in the second half of the year was facilitated already only through road routes: The Czech Republic 2x a day, Austria 3x a day, Hungary 1x a day and Ukraine 1x a day.

In the air transportation, two airports were used: Vienna (inward and outward) and Bratislava airport (inward). The forwarding of all the airmails and S.A.L. mails was effectuated exclusively through the Vienna airport.

Compared with the year 2001, the mail volume of outwarding letter items and EMS items decreased, however, the parcel volume experienced a moderate growth.

Category of Items	2001	2002	Index
Letter-Post Items (kgs)	1295 711	1 128 453	0,870
Postal Parcels (pcs)	135 641	136 404	1,005
EMS Items (pcs)	38 020	37 913	0,997

Jedným z dôvodov poklesu objemu tzv. klasických poštových zásielok bolo ďalšie rozšírenie výmeny zásielok formou služieb „Consignment“ a „Direct Entry“. V oboch prípadoch došlo k nárastu spracovaných zásielok: „Direct Entry“ o 21 % a „Consignment“ o 40 %. Celkovo sa takto spracovalo 524 471 kg listových zásielok a 1 081 877 ks balíkov, čo znamená, že v roku 2002 tvorili zásielky typu „Direct Entry“ už 32 % zo všetkých spracovaných listových zásielok a balíky typu „Consignment“ až 89 % zo všetkých spracovaných balíkov medzinárodného styku.

V minulom roku sa vo vstupe ukončila skúšobná prevádzka balíkov EPG a začala rutinná prevádzka. Realizovali sa všetky prevádzkové a technické požiadavky na skúšobnú prevádzku vo výstupe, ktorá sa začne v roku 2003.

V oblasti medzinárodných peňažných služieb sa počet krajín, s ktorými sa zabezpečuje služba „Eurogiro“, rozšíril o USA a Českú republiku. K 31. 12. 2002 sa táto služba poskytovala v styku s 11 krajinami.

SP preverovala kvalitu listových zásielok medzinárodného styku prostredníctvom dvoch testov Asociácie európskych verejných poštových operátorov (PostEurop),

testu UNEX Lite a testov Medzinárodného úradu Svetovej poštovej únie (MÚ SPÚ). Od februára 2002 sa SP zúčastňuje na kontinuálnom teste kvality MÚ SPÚ, ktorý je čiastočne diagnostický. Tieto testy boli dopĺňané dennou internou kontrolou, ktorá sa zamerala na kvalitu služby v styku s krajinami, ktoré sa nezúčastňujú uvedených mnohostranných testov. Výsledky testov sa vyhodnocovali dvakrát ročne. Kvalita služby listových zásielok medzinárodného styku dosahuje úroveň, ktorá v mnohých prípadoch zodpovedá normám Európskej únie.

Na základe oficiálnych výsledkov merania kvality systémom UNEX Lite a kontinuálnym testom MÚ SPU dosahovala SP kvalitatívny cieľ Európskej únie (D+3 na 85 % a D+5 na 95 %) s viacerými krajinami. Veľmi dobré sú výsledky najmä s Českou republikou, Rakúskom, Nemeckom, Dánskom, Švajčiarskom a Slovinskom. V porovnaní s predchádzajúcimi rokmi došlo k podstatnému zvýšeniu kvality služby s Poľskom a Francúzskom.

One of the reasons of the decrease of so called classical postal items was enhancement of the item exchange through the form of the „Consignment“ and „Direct Entry“ services. In the both cases came to a growth of the items treated: „Direct Entry“ by 21 % and „Consignment“ by 40 %. In total, 524.471 kgs of letter-post items and 1,081.877 pcs of parcels were treated in this way which means that in 2002, the items of „Direct Entry“ type made already 32 % from all the letter-post items treated and the parcel of „Consignment“ type almost 89 % from all the international parcels treated.

In the last year, in inward items, the test operation of the EPG parcel was finished and the routine operation began. All the operational and technical requirements were realized for the test operation in outward items which will start in 2003.

In the field of international financial services, the number of countries with which the „Eurogiro“ services is ensured, was enhanced by the U.S.A. and the Czech Republic. To 31th December 2003, this service was ensured with 11 countries.

The Slovak Post verified the quality of international letter-post items through intermediary of two tests of the Association of European public postal operators

(PostEurop), a test of UNEX Lite and tests of the International Bureau of the UPU (IB UPU). From February 2002, the Slovak Post participates in the continuous test of quality of the IB UPU which is partially diagnostic one. These tests were complemented by a daily internal check which was focused on the quality of service in the relations with those countries that do not participate in the mentioned multilateral tests. The test results were evaluated two times a year. The quality of international letter-post items achieves a level which in many cases correspond to the European Union's norms.

On the basis of the official results of quality measurement by the UNEX Lite system and that by the continuous test of the IB UPU, the Slovak Post's quality target of the European Union (J+3 to 85 % and J+5 to 95 %) with several countries. Very good results are particularly with the Czech Republic, Austria, Germany, Denmark, Switzerland and Slovenia. Compared with previous years, it came to substantial increase of the quality of service with Poland and France.

information
<<<<report
<<<<strategy

mail>>>

marketing>>>



operations>>>

<<<marketing



V priebehu roka 2002 sa v záujme zvýšenia estetiky pôšt začal realizovať nový Informačný systém na poštách. Na pošty boli nainštalované nové informačné tabule, stojany na letáky, označenia priehradiek a súčasne sa začalo v stredisku hybridnej pošty s výrobou jednotných propagačných a informačných letákov. S budovaním tohto systému sa plánuje pokračovať i v roku 2003.

Marketingová podpora bola zameraná predovšetkým na produkty – Poštový peňažný poukaz U, Zásielky 1. triedy, službu RS - špeciál, EMS - Obchodný balík, Odpovedné a Propagačné zásielky. Po prvý raz boli v rámci propagácie poštových služieb využité nové nástroje podpory predaja – termínované cenové akcie na Propagačné zásielky, či ponuka 1. triedy priehradkovými zamestnancami. Obidve mali pozitívny dopad na výnosy aj verejnú mienku. Štvrtým ročníkom pokračovala už obľúbená Vianočná pošta.

Prieskumy SP boli zamerané na oblasti: dopad reklasifikácie, odpovedné zásielky, expresné služby, komunikačné kanály a konkurencia.

Začiatok roka 2002 sa niesol v znamení reklasifikácie poštových produktov. Vďaka veľmi dobre zvládnutej predchádzajúcej

informovanosti u zákazníkov, ale aj u samotných zamestnancov SP, prebehli všetky zmeny v plánovanom termíne a TOP zákazníci reklasifikáciu poštových zásielok privítali z dôvodu zjednodušenia spolupráce so SP.

SP aj v roku 2002 pokračovala v nastúpenom trende individuálneho prístupu k TOP 1000 zákazníkom prostredníctvom odborov marketingu na úrovni odšepných závodov a stredísk poštovej prevádzky nielen sledovaním ich podaja, ale aj aktívnym riešením požiadaviek zákazníkov. V minulom roku sa TOP 1000 zákazníci podieľali na celkových výnosoch z premiestňovacej činnosti vo výške 50 %, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2001 nárast o 1,3 %. Celkovo vzrástli ich výnosy o 7 %.

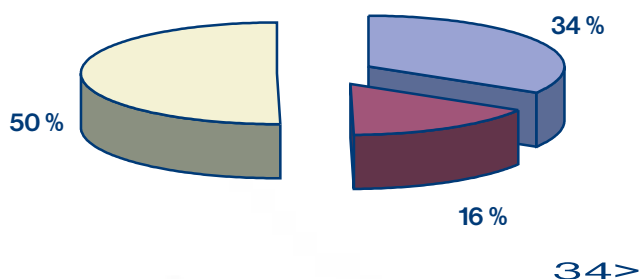
Mimoriadna starostlivosť bola venovaná TOP 50 zákazníkom prostredníctvom oddelenia starostlivosti o kľúčových zákazníkov. Vykonávané boli pravidelné osobné návštevy u týchto zákazníkov a v spolupráci s ostatnými odbornými útvarmi SP boli riešené ich požiadavky. Zákazníci boli s takýmto prístupom spokojní a riešenie ich problémov prispelo a neustále prispieva k lojalite veľkých zákazníkov voči SP.

Výnosy z podaja TOP 50 zákazníkov vzrástli oproti roku 2001 o 11 %.

Podiel na výnosoch jednotlivých segmentov zákazníkov zobrazuje graf:

Základná segmentácia zákazníkov

- 34 % Top 50 zákazníkov
- 16 % Top 950 zákazníkov
- 50 % ostatní používatelia



In the course of 2002, in the interest of improvement of aesthetics of post offices, a new Information system started to realize at post offices. At post offices, new information boards were installed, stands for leaflets, indications of counters and parallel the production of single advertisement and information leaflets started in the centre of hybrid mail. The building of this system is planned to be continued also in 2003.

The marketing promotion was focused mainly on the products – postal money order „U“, First Class items, RS-special service, EMS-Commercial Parcel, Reply and Advertisement items. For the first time, in the framework of the postal service advertisement, new tools were used for the sales support – accrued price promotion activities for advertisement items or the first class offer by the counter employees. The two had a positive impact both on the yields and public opinion. The popular „Christmas Post“ continued already by the fourth year-class.

The Slovak Post's researches were aimed to the following areas: impact of re-classification, reply items, express services, communication channels and competition.

The beginning of 2002 was in the sign of the postal product re-classification. Thanks to very well managed previous customer informedness, but also at the Slovak Post's employees alone, all

changes overran in the planned date and the TOP customers welcomed the re-classification of postal items because of simplification of the co-operation with the Slovak Post.

The Slovak Post also in 2002 continued the acceded trend of the individual approach to the TOP 1.000 customers through the intermediary of marketing departments on the level of branch enterprises and postal operations centres, not only through monitoring their sales, but also through an active solution of the customer requirements. In the last year, the TOP 1.000 customers shared the total revenues from the postal distribution in the amount of 50 % which represents, compared with 2001, an increase of 1.3 %. In total, their revenues increased by 7 %.

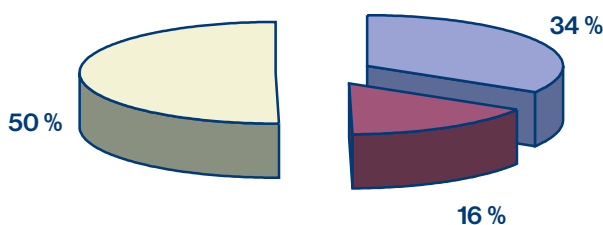
An extraordinary care was dedicated to the TOP/key 50 customers through intermediary of the Department for key customer care. To these customers, regular personal visits were paid and in co-operation with the other Slovak Post's special departments, their requirement were solved. The customers were with such approach satisfied and the solution of their problems contributed and still contributes the loyalty of big customers to the Slovak Post.

The revenues from postings of the 50 key customers increased by 11 %, compared with the year 2001.

The share in revenues of the individual customer segments is illustrated in the graph:

Basic Customer Segmentation

- 34 % Top 50 customers
- 16 % Top 950 customers
- 50 % the other users



SP prechádza v poslednom období výraznými zmenami a inováciami, ktoré prispievajú k skvalitneniu poskytovaných služieb a k zlepšeniu starostlivosti o zákazníka. K dosiahnutiu týchto cieľov jej vo vysokej miere pomáha aj zákaznícky servis (ďalej ZS), prostredníctvom ktorého zákazníci SP získavajú presné a aktuálne informácie o poštových produktoch a službách.

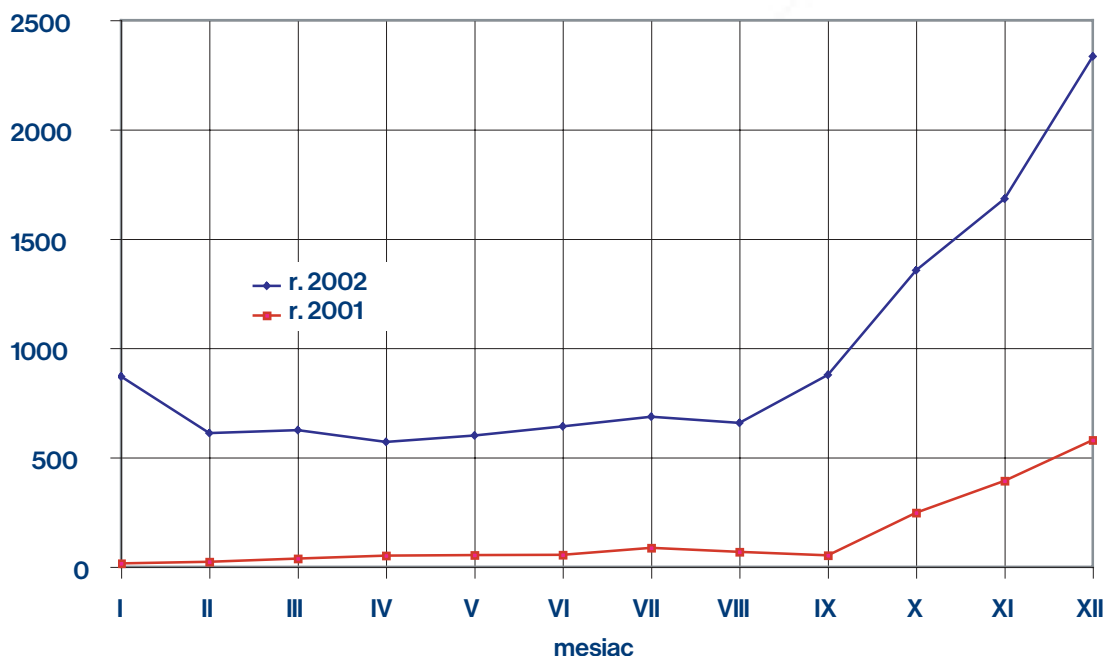
V roku 2002 sa uskutočnilo veľa výrazných zmien, ktoré prispeli k skvalitneniu poskytovaných služieb zákazníckeho servisu:

- od 1. januára – fungovanie ZS zaznamenal hladký prechod reklasifikácie poštových zásielok do praxe,

- od apríla – zefektívnenie práce ZS vybudovaním call centra, a tým následne aj získanie podkladov pre štatistiku,
- od júna – zavedenie bezplatného telefónneho čísla (0800 122 413), čo malo za následok prudký nárast telefonátov,
- od júla – cieľená reklamná kampaň zameraná na zviditeľnenie ZS, a to hlavne umiestnením informačných plagátov na všetky okresné pošty na Slovensku,
- od konca novembra – zapojenie druhého operátora na bezplatné telefónne číslo.

Graf č.1:

Počet telefonátov a e-mailov v r. 2001 a r. 2002



<<<customer service in 2002

operations>>> strategy

The Slovak Post passes in the recent period through sound changes and innovations which contribute to the improvement of the services provided and to the improvement of the customer care. To the achievement thereof, also the customer service helps it to a high extent through which the Slovak Post's customers to obtain exact and actual information on postal products and services.

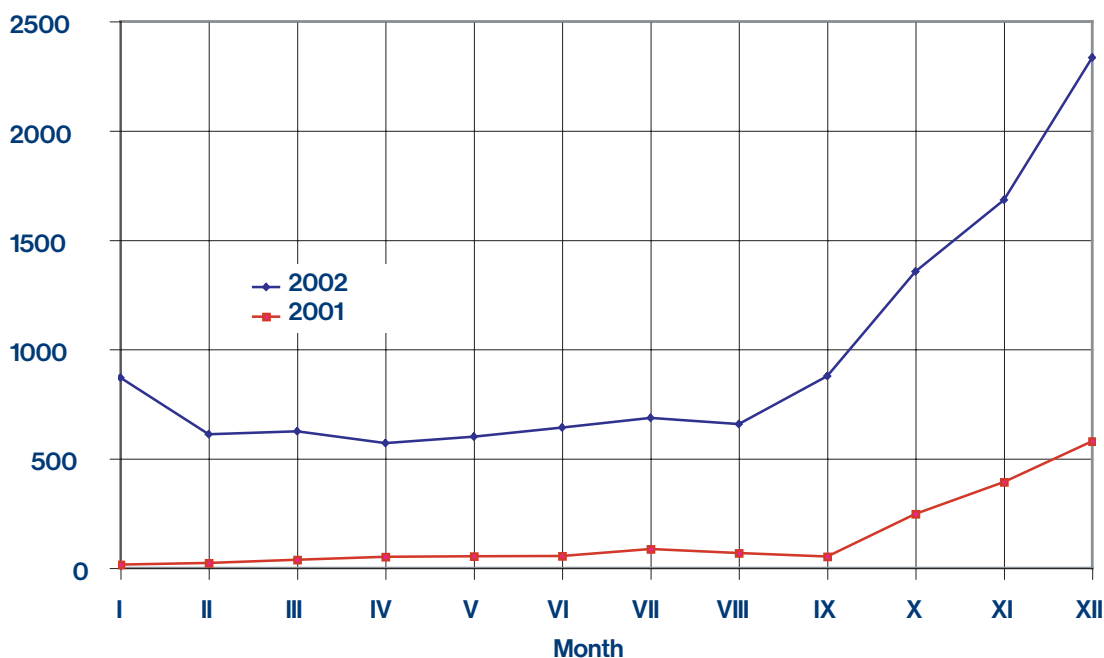
In 2002, many significant changes were effectuated which contributed to the improvement of quality of the services provided by the „Customer Service“:

- from 1st January – the functioning of the Customer Service experienced a smooth transit of the postal item re-classification into practice;

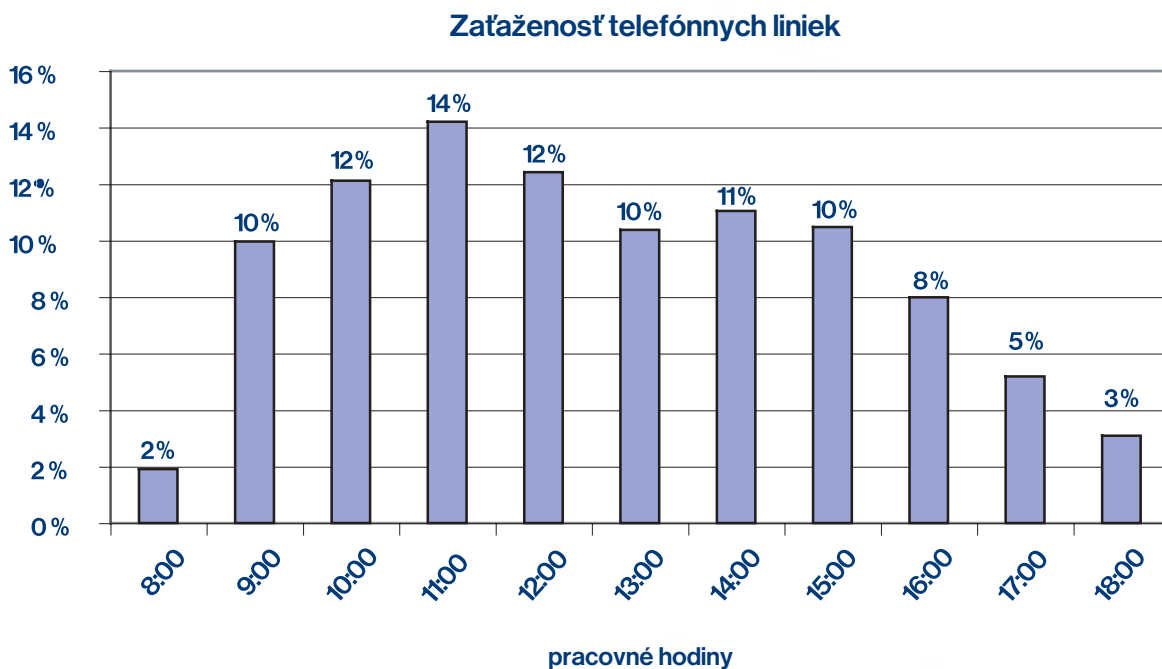
- from April – improvement of efficiency of the Customer Service through building the Call Centre and thereby subsequently to obtain data basis for the statistics;
- from June – introduction of the unpaid telephone number (0800 122 413) which resulted in sharp increase in calls;
- from July – targeted campaign aimed to visualizing of the Customer Centre, namely through placing display posters at all district post offices in Slovakia;
- from the end of November – linkage of the second operator to the unpaid telephone number

Graph No. 1:

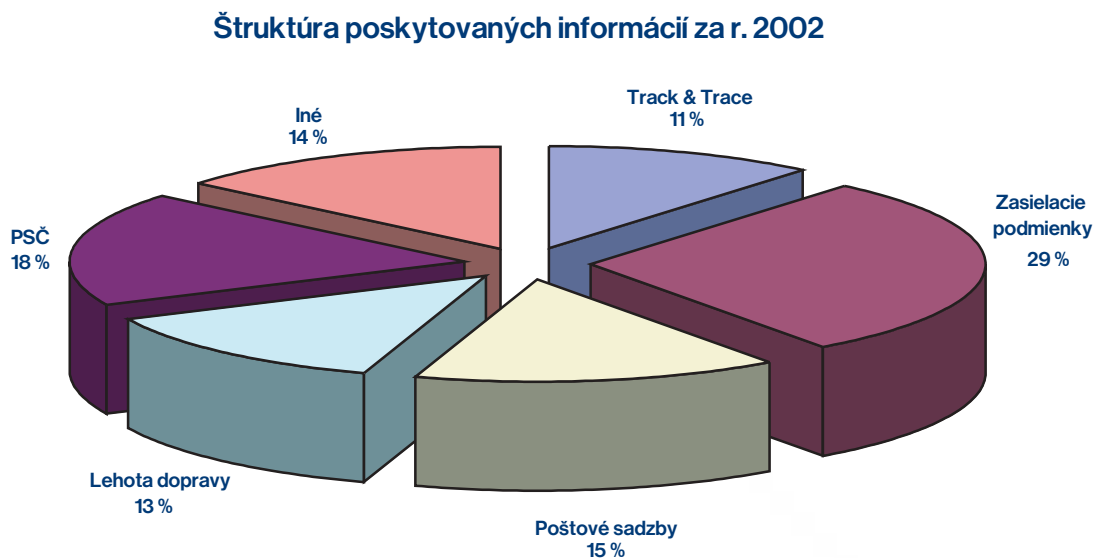
Number of calls and e-mails in 2001 and 2002



Graf č.2 zobrazuje časové rozloženie hovorov počas pracovného dňa. ZS má prevádzkovú dobu od 8,00 do 18,00 hod.



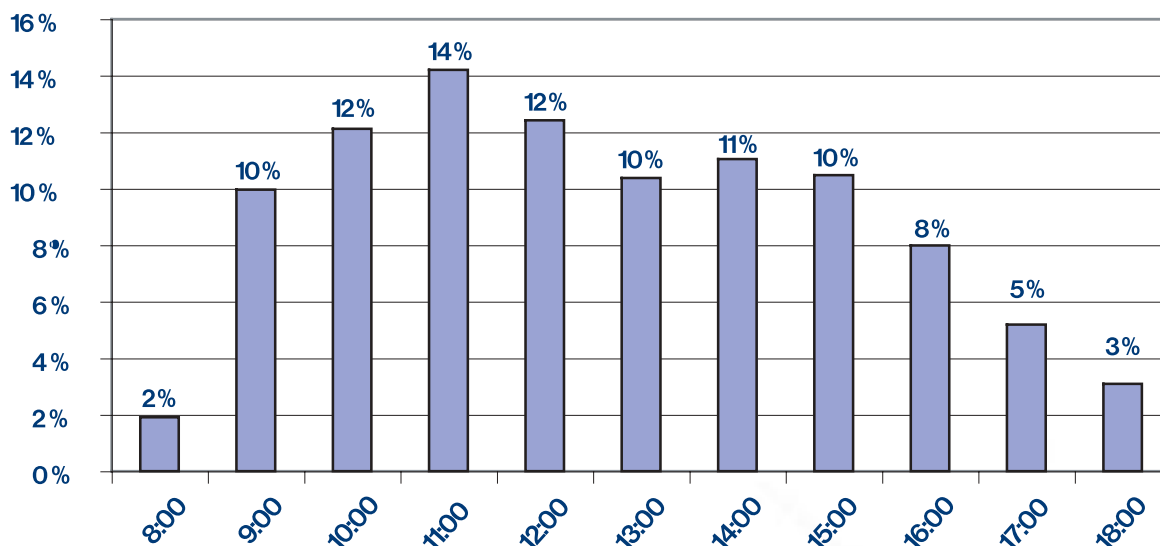
V grafe č.3 vidíme štruktúru poskytovaných informácií ZS v r. 2002.



<<<customer service in 2002

Graph No. 2 illustrates the accruing of calls during a working day. The Customer Service has its operational time from 8.00 till 18.00 o'clock.

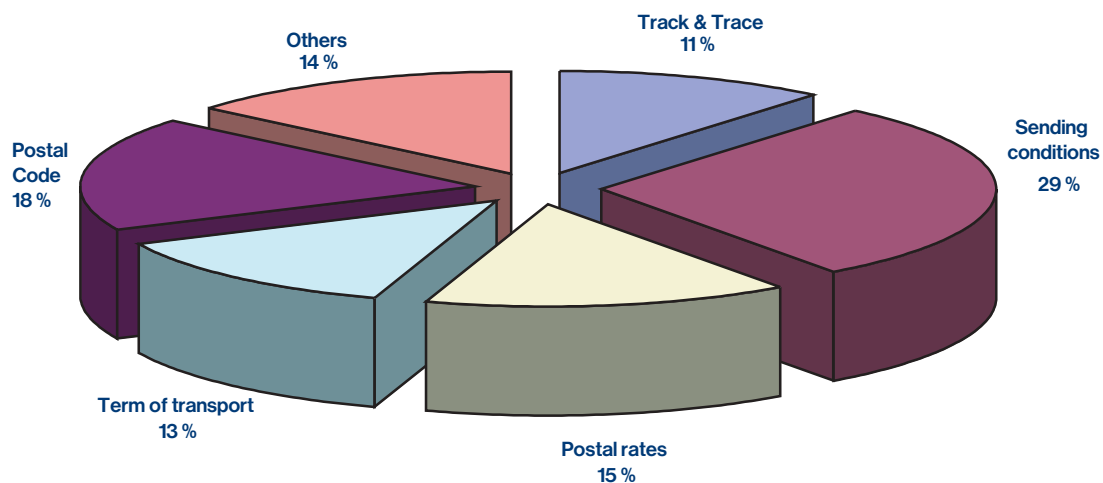
Illustrates the Accruing of Calls during a Working Day.

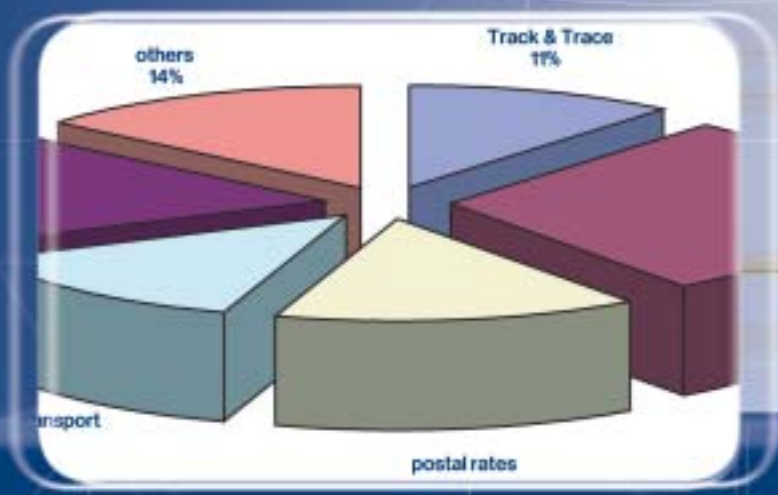


The Customer Service has its operational time from 8.00 till 18.00 o'clock.

In the graph No. 3 we can see the structure of the information provided by the CS in 2002.

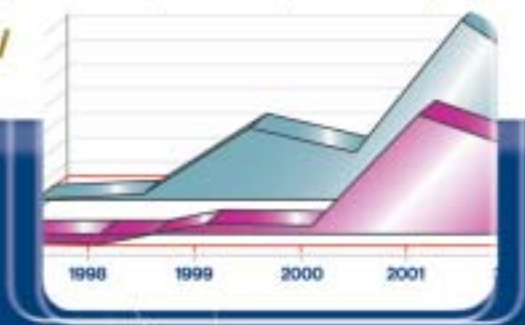
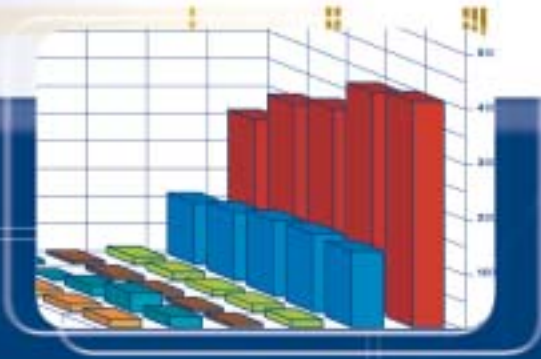
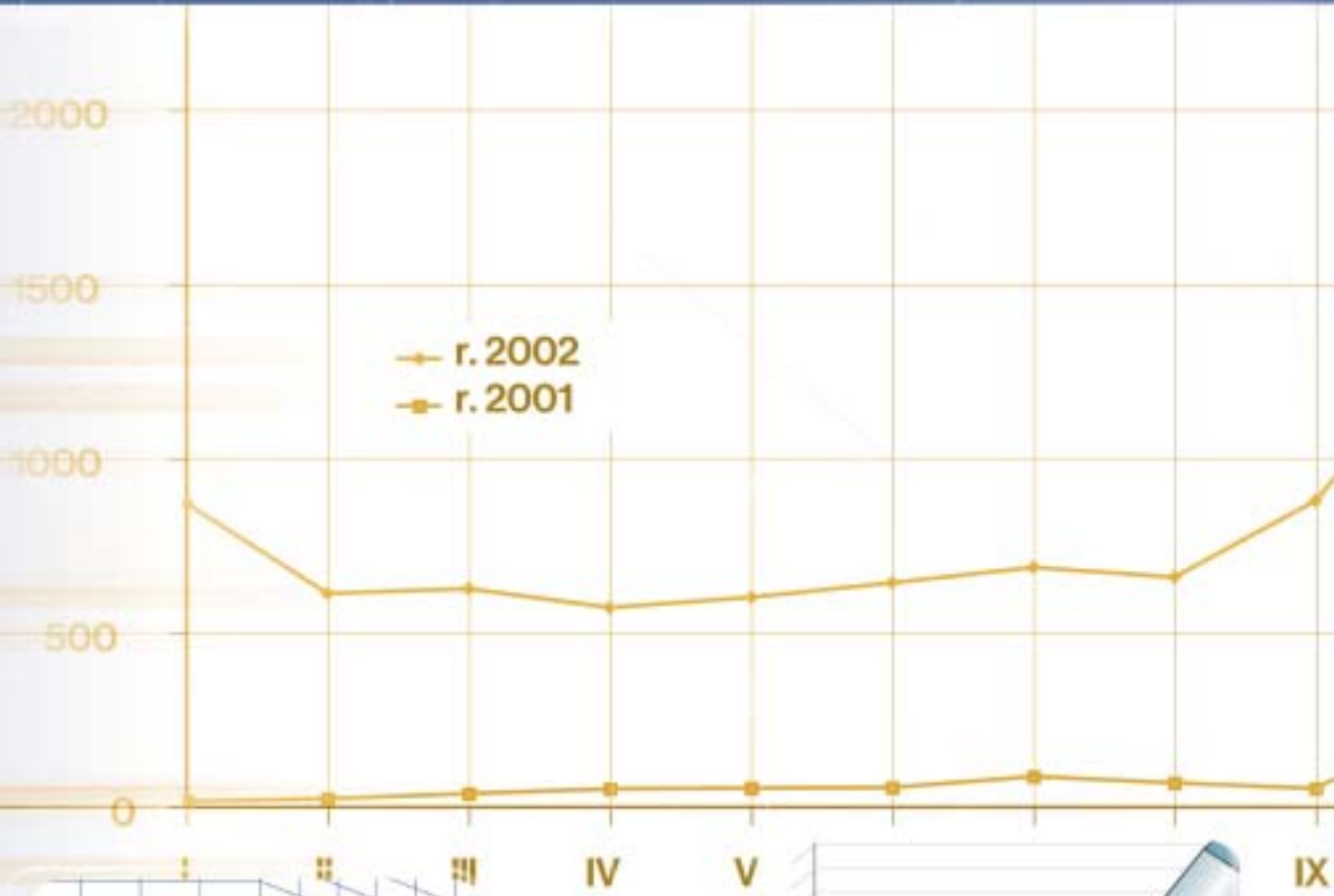
Structure of Information Provided for 2002





1998	332 749	626 679	266
1999	388 187	700 656	283
2000	394 421	701 160	301
2001	416 877	853 521	344
2002	444 808	907 294	353
	106,70%	106,30%	10

<<<economics



Počas celého roka 2002 mala SP vyrovnané hospodárenie a rok ukončila s hospodárskym výsledkom vo výške 226 462 tis. Sk pred zdanením a 169 746 tis. Sk po zdanení. Tento rok sa stal druhým najúspešnejším v hospodárení podniku počas jeho samostatného pôsobenia od roku 1993. SP tak splnila jeden z hlavných cieľov svojej podnikateľskej činnosti na rok 2002. Tento výsledok hospodárenia je významný aj z toho dôvodu, že nebola realizovaná úprava poštových taríf regulovaných maximálnou cenou, pričom SP zabezpečila rast priemernej mzdy oproti roku 2001 o 5,23 % v súlade s platnou Podnikovou kolektívnou zmluvou.

V sledovanom roku dosiahla SP výnosy v objeme 6 030 918 tis. Sk a náklady boli čerpané v čiastke 5 804 456 tis. Sk. Na priaznivom hospodárskom výsledku sa podieľalo lepšie plnenie prevádzkových a finančných výnosov a čerpanie nákladov bolo podriadené nevyhnutným potrebám na zabezpečenie prevádzky podniku. Z prevádzkových výnosov sa na výraznejšom plnení výnosov podieľala premiestňovacia činnosť, ktorá tvorí 70,53 percentný objem z celkových prevádzkových výnosov a v porovnaní s rokom 2001 vzrástla o 3,01 %. Na vyššiu tvorbu výnosov v tejto činnosti mal vplyv rast intenzity podaja a reklasifikácia vybraných poštových produktov. V oblasti nákladov bol zaznamenaný 2,26 %-ný rast oproti minulému roku, pričom rozhodujúcu časť nákladov tvoria osobné náklady (61,62 %).

V oblasti investičného rozvoja sa pokračovalo v realizácii už začatých rozvojových projektov, pričom na financovanie sa použili vlastné i cudzie zdroje podniku. Taktiež boli v termíne zaplatené všetky splátky investičných úverov a úrokov k nim. V priebehu celého roka bola plynulá platobná schopnosť podniku, t. j. včas boli uhrádzané všetky záväzky a povinné odvody voči dodávateľom, štátnemu rozpočtu a poisťovniam.

O úspešnosti hospodárenia SP v roku 2002 svedčí aj hodnotenie nezávislej ratingovej agentúry CRA Rating Agency, a. s., Bratislava, ktorá pozitívne zhodnotila orientáciu podniku na dosahovanie zisku pri plnení si všetkých finančných záväzkov a potvrdila SP krátkodobý lokálny CRA Rating na úrovni skP-1 a zvýšila dlhodobý CRA Rating na úroveň A-/skAaa, čo je najvyššie možné hodnotenie v rámci SR.

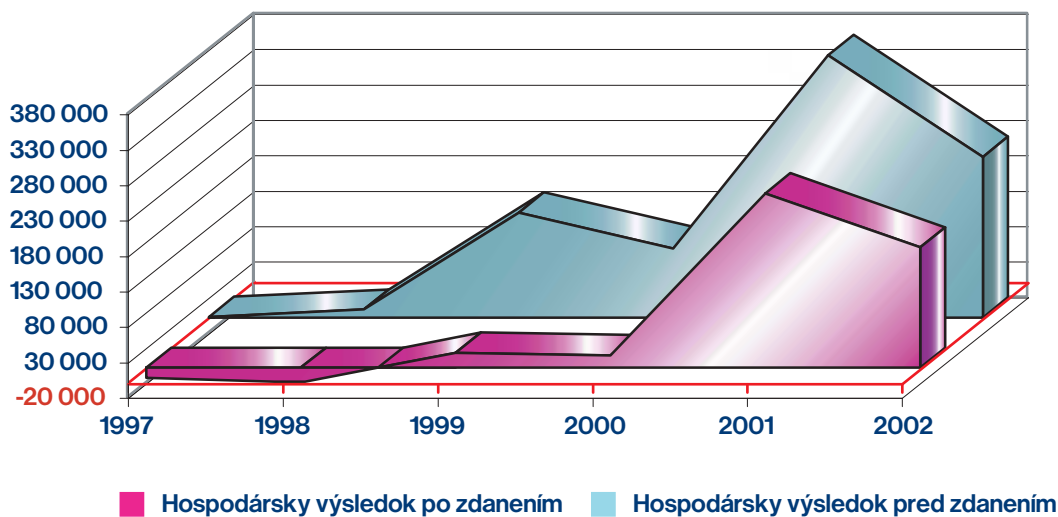
During the whole year 2002, the Slovak Post had balanced economy and the year ended with the economic result SKK 226.462 thous. before taxation and SKK 169.746 thous. after taxation. This year became the second most successful year in the enterprise's economy during its independent activity from 1993. The Slovak Post so fulfilled one of its main targets of its business activity for the year 2002. This economic result is significant also for the reason that the amendment of postal tariffs regulated by the maximum price, whereby the Slovak Post ensured an increase in average wage against 2001 by 5,23 %, in compliance with the valid Enterprise's Collective Labor Agreement.

In the monitored year, the Slovak Post achieved the yields in volume of SKK 6,030.918 thous. and the costs were spent in the amount of SKK 5,804.456 thous. In the favourable economic result shared better performance in operational and financial yields and the drawing of costs was subjected to inevitable needs for ensurion of the enterprise's operations. From the operational revenues, in the better revenue performance the postal distribution mostly shared which creates 70.53 % volume form the total operational revenues and which increased by 3.01 %, compared with 2001. A growth of intensity of posting and re-classification of selected postal product had an impact on the creation of revenues in this activity. In the field of costs a 2.26 % growth was noted, compared with the last year, whereby the most decisive part of the costs is created by the personal costs (61.62 %).

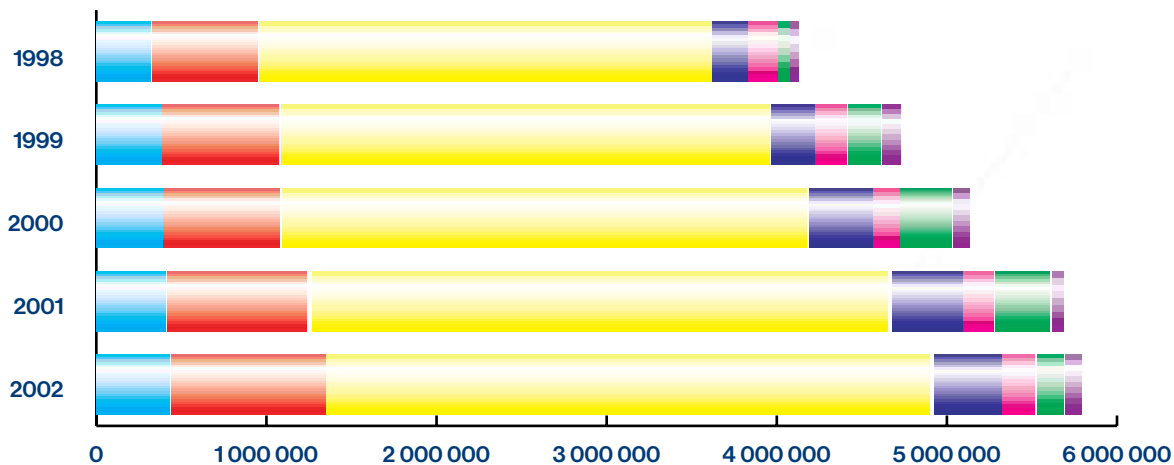
In the field of the investment development, the realization of already started development projects continued, whereby own and foreign resources were used for financing thereof. Also all installments of investment credits and interests to them were paid in due date. During the whole year, the enterprise's financial solvency was continual, i.e. all its liabilities and obligatory levies to suppliers, state budget and insurance companies were paid in time.

Also the evaluation of the independent CRA Rating Agency, Bratislava gives evidence on the Slovak Post's successful economy in 2002, which in positive assessed the enterprise's orientation for achieving the benefit in fulfilling all the financial obligations and confirmed to the Slovak Post a short-term local CRA Rating on the skP-1 level and increased the long-term CRA Rating to the A-/skAaa level which is the highest possible appraisal within the Slovak Republic.

Hospodársky výsledok pred a po zdanení v rokoch 1997 až 2002

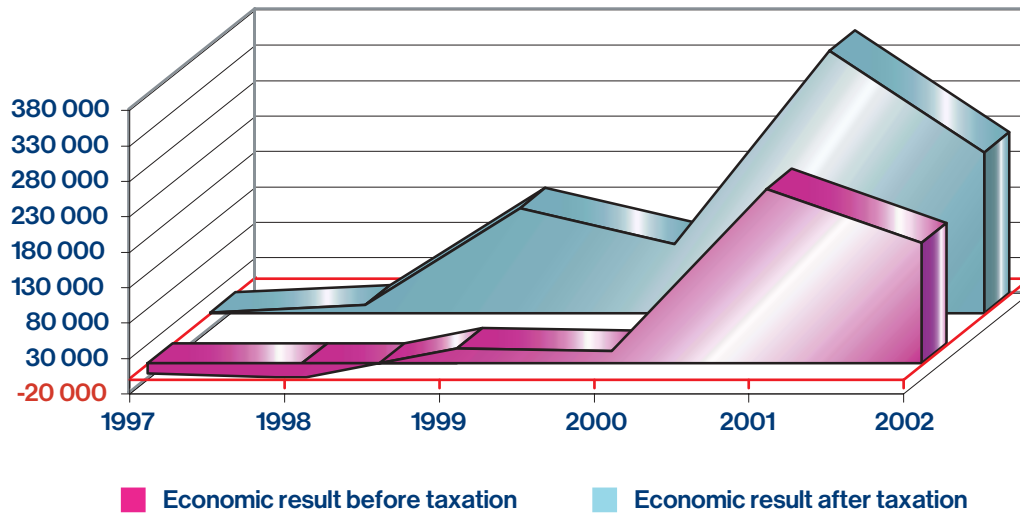


Rozdelenie nákladov podľa druhov v rokoch 1998 až 2002

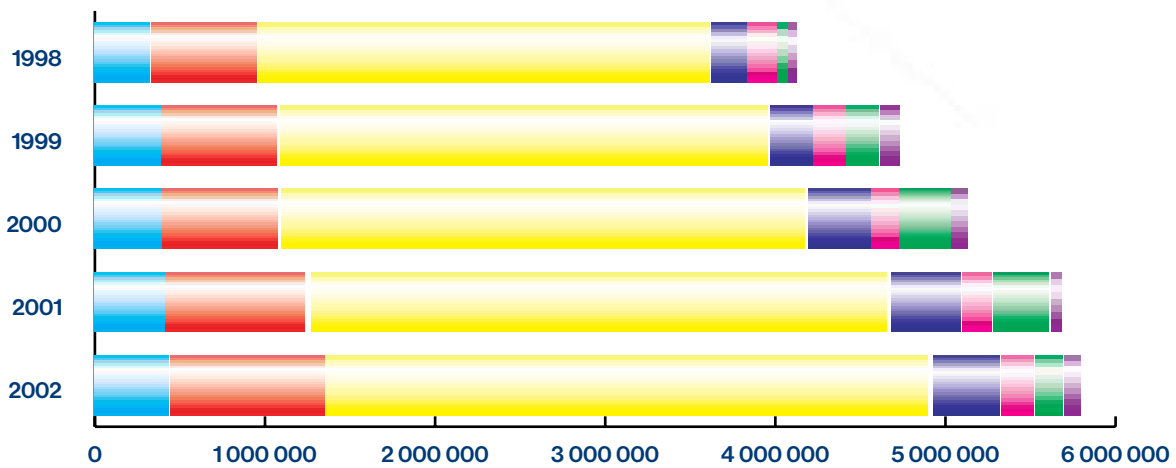


	1998	1999	2000	2001	2002	%
Spotrebované nákupy	332 749	388 187	394 421	416 877	444 808	106,70
Služby	626 679	700 656	701 160	853 521	907 294	106,30
Osobné náklady	2 665 548	2 881 606	3 099 431	3 412 364	3 576 677	104,82
Odpisy	206 940	253 186	370 478	417 657	398 323	95,37
Iné prevádzkové náklady	178 773	196 659	163 722	184 609	203 556	110,26
Finančné náklady	68 250	198 694	308 369	336 295	167 135	49,70
Ostatné náklady	52 004	111 558	101 390	74 881	106 663	142,44
Spolu (v tis. Sk)	4 237 073	4 849 480	5 294 827	5 896 604	5 935 940	100,67

**Economic Result before and after Taxation
in the Years 1997 – 2002**

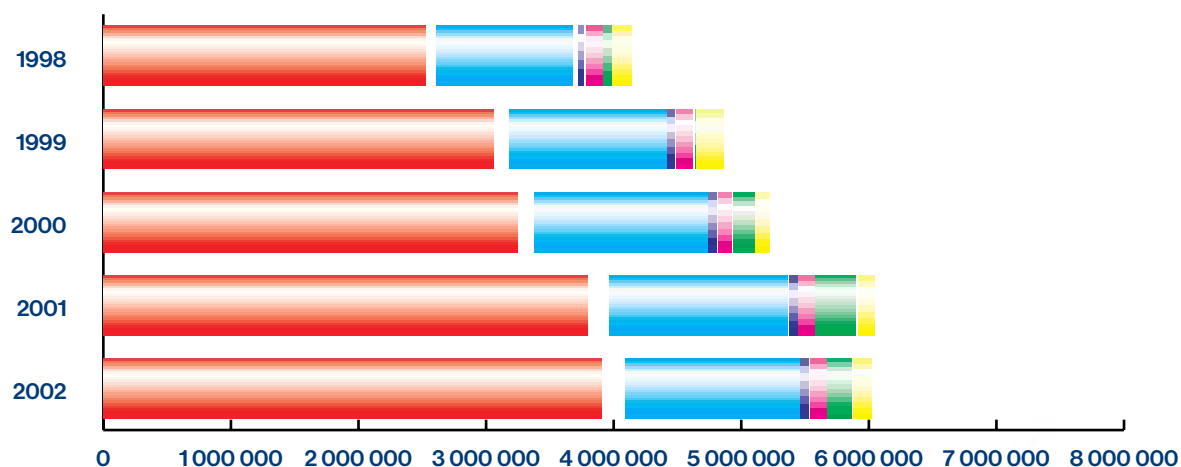


**Distribution of Costs According
to the Item Types in the Years 1998-2002**



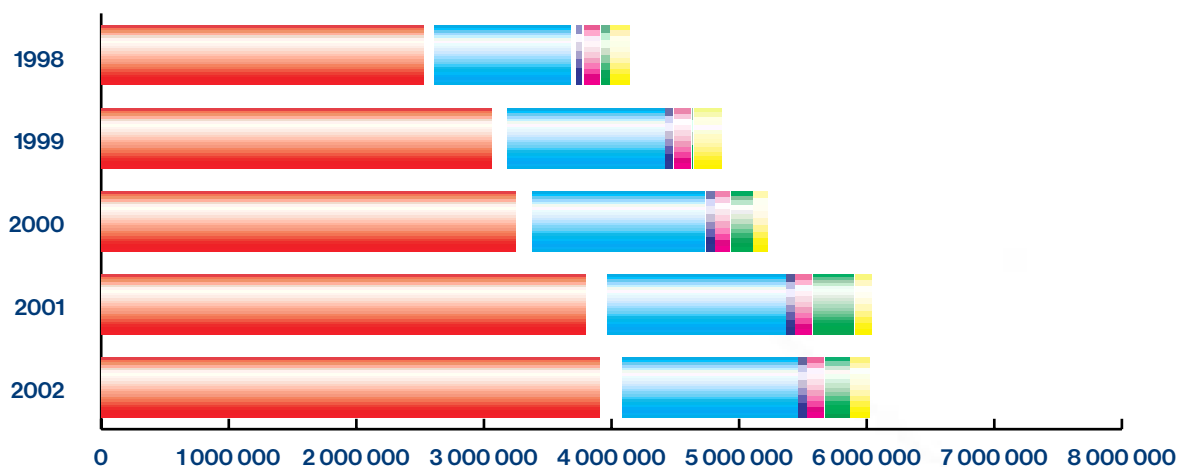
	1998	1999	2000	2001	2002	%
■ Purchases Consumed	332 749	388 187	394 421	416 877	444 808	106,70
■ Services	626 679	700 656	701 160	853 521	907 294	106,30
■ Staff Costs	2 665 548	2 881 606	3 099 431	3 412 364	3 576 677	104,82
■ Depreciations	206 940	253 186	370 478	417 657	398 323	95,37
■ Other Operating Costs	178 773	196 659	163 722	184 609	203 556	110,26
■ Financial Costs	68 250	198 694	308 369	336 295	167 135	49,70
■ Other Costs	52 004	111 558	101 390	74 881	106 663	142,44
Total (in thous. SKK)	4 237 073	4 849 480	5 294 827	5 896 604	5 935 940	100,67

Rozdelenie výnosov podľa činností
 v rokoch 1998 až 2002



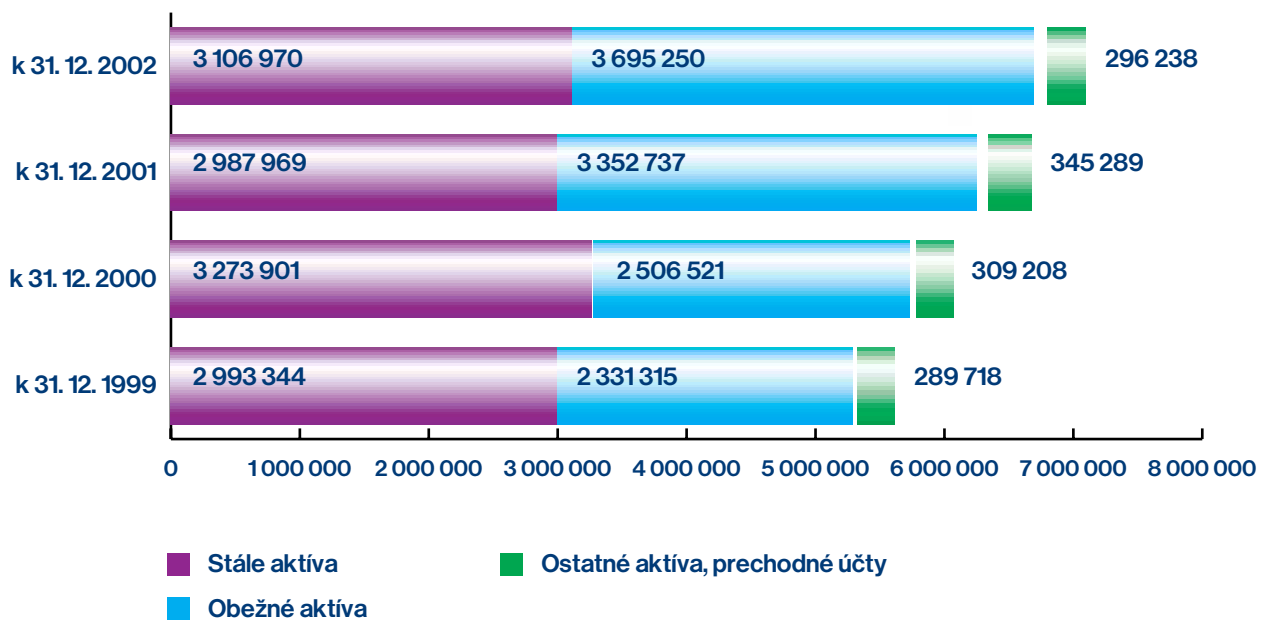
	1998	1999	2000	2001	2002
Premiestňovacia činnosť	2 614 555	3 183 815	3 383 230	3 970 029	4 089 587
Obstarávateľská činnosť	1 108 984	1 233 381	1 358 307	1 404 506	1 376 425
Výrobná činnosť	60 625	76 006	77 065	70 953	73 576
Nevýrobná činnosť	134 300	144 175	121 771	139 592	135 798
Finančné výnosy	74 417	11 586	174 506	330 492	201 007
Ostatné výnosy	149 374	229 432	121 539	130 983	154 525
Spolu (v tis. Sk)	4 248 385	4 997 329	5 392 274	6 266 955	6 162 402

**Revenues Shared According to Activities
in the Years 1998-2002**

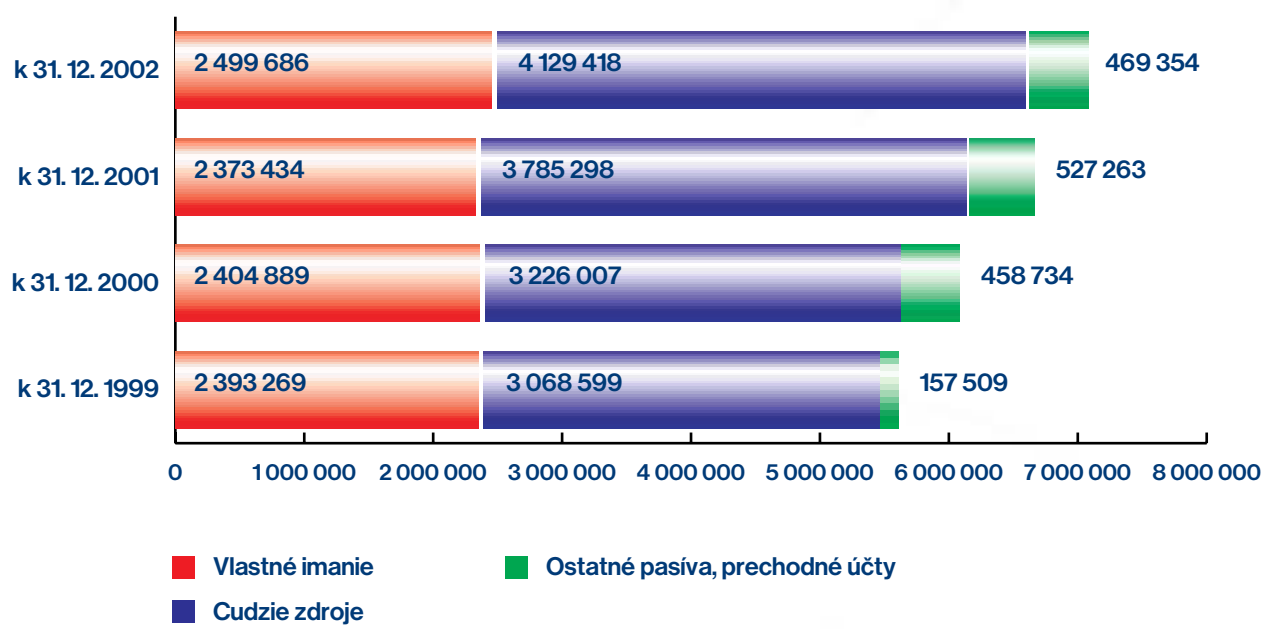


	1998	1999	2000	2001	2002
Postal Services	2 614 555	3 183 815	3 383 230	3 970 029	4 089 587
Third Part Services	1 108 984	1 233 381	1 358 307	1 404 506	1 376 425
Productive Activities	60 625	76 006	77 065	70 953	73 576
Non-Productive Activities	134 300	144 175	121 771	139 592	135 798
Financial Revenues	74 417	11 586	174 506	330 492	201 007
Other Revenues	149 374	229 432	121 539	130 983	154 525
Revenues Total (in thous. SKK)	4 248 385	4 997 329	5 392 274	6 266 955	6 162 402

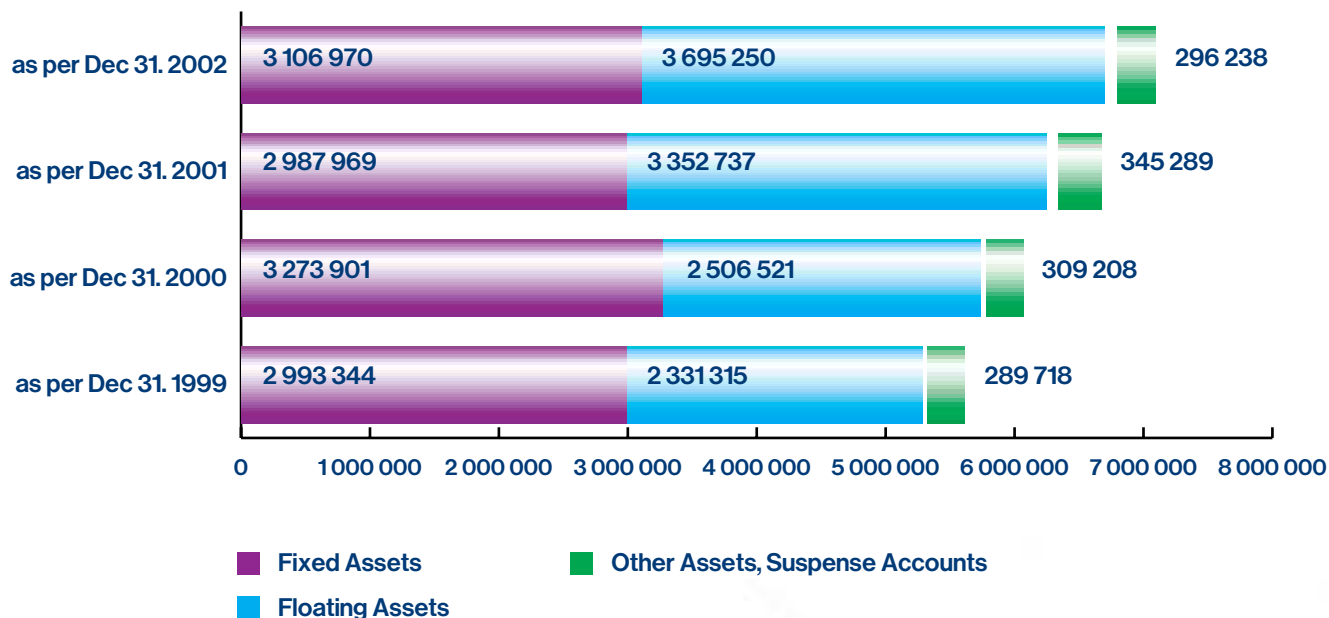
AKTÍVA



PASÍVA



ASSETS



LIABILITIES



AKTÍVA PASÍVA	k 31. 12. 1999 v tis. Sk	k 31. 12. 2000 v tis. Sk	k 31. 12. 2001 v tis. Sk	k 31. 12. 2002 v tis. Sk	rozdiel 2000-1999 v tis. Sk	rozdiel 2001-2000 v tis. Sk	rozdiel 2002-2001 v tis. Sk
AKTÍVA SPOLU	5 614 377	6 089 630	6 685 995	7 098 458	475 253	596 365	412 463
Pohľadávky za upísané vlastné imanie	0	0	0	0	0	0	0
Stále aktíva	2 993 344	3 273 901	2 987 969	3 106 970	280 557	-285 932	119 001
NIM	120 465	231 891	234 996	325 891	111 426	3 105	90 895
HIM	2 728 679	2 787 790	2 662 094	2 668 152	59 111	-125 696	6 058
Finančné investície	144 200	254 220	90 879	112 927	110 020	-163 341	22 048
Obežné aktíva	2 331 315	2 506 521	3 352 737	3 695 250	175 206	911 216	342 513
Zásoby	79 173	91 629	97 096	105 675	12 456	5 467	8 579
Dlhodobé pohľadávky	99 776	96 422	106 857	88 252	-3 354	10 435	-18 605
Krátkodobé pohľadávky	268 987	305 318	255 360	392 314	36 331	-49 958	136 954
Finančný majetok	1 883 379	2 013 152	2 893 424	3 109 009	129 773	945 272	215 585
Peniaze	1 070 610	1 268 982	2 123 635	2 227 819	198 372	854 653	104 184
Bankové účty	812 769	679 170	769 789	881 190	-133 599	90 619	111 401
Krátkodobý finančný majetok	0	65 000	0	0	65 000	-65 000	0
Ostatné aktíva, prechodné účty	289 718	309 208	345 289	296 238	19 490	36 081	-49 051
Časové rozlíšenie	78 364	91 386	84 478	82 080	13 022	-6 908	-2 398
Dohadné účty aktívne	211 354	217 822	260 811	214 158	6 468	42 989	-46 653
PASÍVA SPOLU	5 614 377	6 089 630	6 685 995	7 098 458	475 253	596 365	412 463
Vlastné imanie	2 391 269	2 404 889	2 373 434	2 499 686	13 620	-31 455	126 252
Základné imanie	1 949 411	1 949 411	1 949 411	1 949 411	0	0	0
Kapitálové fondy	201 540	212 276	-65 617	-103 906	10 736	-277 893	-38 289
Fondy zo zisku	217 541	218 609	239 041	460 158	1 068	20 432	221 11720
Hospod. výsledok min. rokov	1 422	21 709	4 162	24 277	20 287	-17 547	115
Hospod. výsl. bežného roka	21 355	2 884	246 437	169 746	-18 471	243 553	-76 691
Cudzíe zdroje	3 068 599	3 226 007	3 785 298	4 129 418	157 408	559 291	344 120
Rezervy	67 126	53 753	187 889	251 521	-13 373	134 136	63 632
Dlhodobé záväzky	39 391	64 925	57 590	91 854	25 534	-7 335	34 246
Krátkodobé záväzky	2 487 451	2 502 705	3 027 807	3 400 582	15 254	525 102	372 775
Bankové úvery	474 631	604 624	512 012	385 461	129 993	-92 612	-126 551
Ostatné pasíva, prechodné účty	154 509	458 734	527 263	469 354	304 225	68 529	-57 909
Časové rozlíšenie	17 594	300 198	267 366	239 960	282 604	-32 832	-27 406
Dohadné účty pasívne	136 915	158 536	259 897	229 394	21 621	101 361	-30 503

ASSETS & LIABILITIES	As per Dec. 31. 1999 In thous. SKK	As per Dec. 31. 2000 In thous. SKK	As per Dec. 31. 2001 In thous. SKK	As per Dec. 31. 2002 In thous. SKK	Difference 2000-1999 In thous. SKK	Difference 2001-2000 In thous. SKK	Difference 2002-2001 In thous. SKK
TOTAL ASSETS	5 614 377	6 089 630	6 685 995	7 098 458	475 253	596 365	412 463
Receivables for Equity Subscribed	0	0	0	0	0	0	0
Fixed Assets	2 993 344	3 273 901	2 987 969	3 106 970	280 557	-285 932	119 001
Intangible Investment Property	120 465	231 891	234 996	325 891	111 426	3 105	90 895
Tangible Investment Property	2 728 679	2 787 790	2 662 094	2 668 152	59 111	-125 696	6 058
Financial Investments	144 200	254 220	90 879	112 927	110 020	-163 341	22 048
Floating Assets	2 331 315	2 506 521	3 352 737	3 695 250	175 206	911 216	342 513
Inventories	79 173	91 629	97 096	105 675	12 456	5 467	8 579
Long-Term Receivables	99 776	96 422	106 857	88 252	-3 354	10 435	-18 605
Short-Term Receivables	268 987	305 318	255 360	392 314	36 331	-49 958	136 954
Financial Assets	1 883 379	2 013 152	2 893 424	3 109 009	129 773	945 272	215 585
Cash	1 070 610	1 268 982	2 123 635	2 227 819	198 372	854 653	104 184
Bank Accounts	812 769	679 170	769 789	881 190	-133 599	90 619	111 401
Short-Term Financial Assets	0	65 000	0	0	65 000	-65 000	0
Other Assets, Suspense Accounts	289 718	309 208	345 289	296 238	19 490	36 081	-49 051
Time Adjustments	78 364	91 386	84 478	82 080	13 022	-6 908	-2 398
Deferrals-Assets	211 354	217 822	260 811	214 158	6 468	42 989	-46 653
TOTAL LIABILITIES	5 614 377	6 089 630	6 685 995	7 098 458	475 253	596 365	412 463
Equity	2 391 269	2 404 889	2 373 434	2 499 686	13 620	-31 455	126 252
Basic Capital	1 949 411	1 949 411	1 949 411	1 949 411	0	0	0
Capital Funds	201 540	212 276	-65 617	-103 906	10 736	-277 893	-38 289
Profit Funds	217 541	218 609	239 041	460 158	1 068	20 432	221 11720
Economic Results of the Previous Years	1 422	21 709	4 162	24 277	20 287	-17 547	115
Economic Results of the Current Year	21 355	2 884	246 437	169 746	-18 471	243 553	-76 691
LOAN CAPITAL	3 068 599	3 226 007	3 785 298	4 129 418	157 408	559 291	344 120
Reserves	67 126	53 753	187 889	251 521	-13 373	134 136	63 632
Long-Term Liabilities	39 391	64 925	57 590	91 854	25 534	-7 335	34 246
Short-Term Liabilities	2 487 451	2 502 705	3 027 807	3 400 582	15 254	525 102	372 775
Bank Loans	474 631	604 624	512 012	385 461	129 993	-92 612	-126 551
Other Liabilities, Suspense Accounts	154 509	458 734	527 263	469 354	304 225	68 529	-57 909
Adjustments	17 594	300 198	267 366	239 960	282 604	-32 832	-27 406
Deferrals-Liabilities	136 915	158 536	259 897	229 394	21 621	101 361	-30 503

information
<<<<report
<<<<strategy

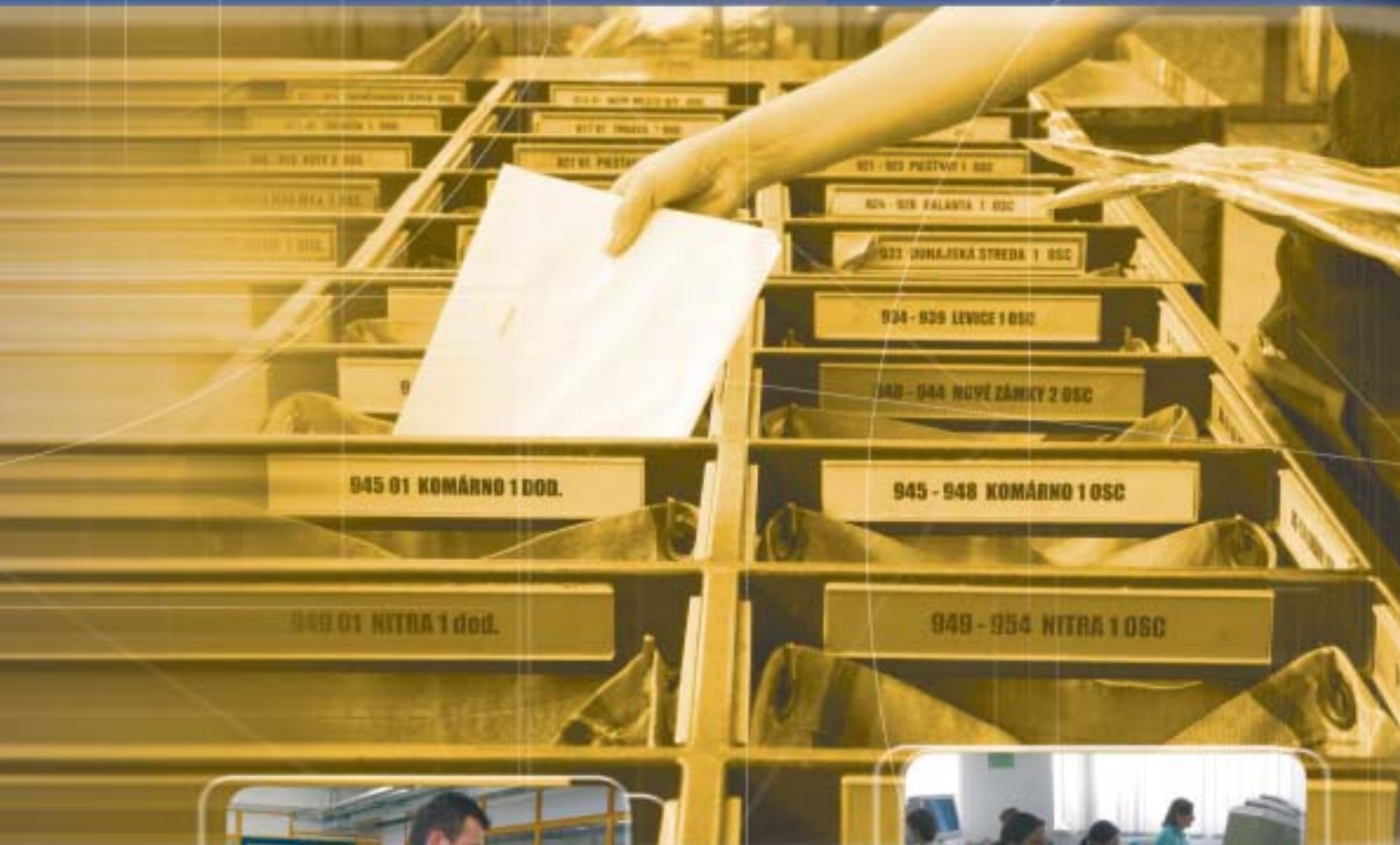
mail>>>>

stratégia a rozvoj>>>



operations>>>

<<<strategy and development



Rozvojové projekty do roku 2004

V roku 2002 pokračovala SP v realizácii „Programu rozvoja SP, š. p., do roku 2004“. Riešenie bolo zamerané na hlavné a finančne náročné rozvojové projekty, ako sú: SAP R/3, Rozvoj kuriérskych a expresných produktov, Hybridná pošta, Track and Trace, Platobný styk, ePost a Komuni-

1. Projekt rozvoja kuriérskych a expresných produktov

Týmto projektom SP sleduje zavádzanie nových služieb, ktoré majú zabezpečiť zvýšenie výnosov, pričom sa využijú existujúce kapacity (technické, technologické a personálne), s potrebným dobudovaním. V súčasnosti sú zákazníkom poskytované expresné služby vnútroštátneho styku (EMS+ a EMS - obchodný balík, poštový

2. Hybridná pošta

Poštové správy pochopili výhody „Hybridnej pošty“ (ďalej len HP) a začali danú službu poskytovať. SP sa rozhodla rovnako poskytovať služby HP svojim klientom. Technologicky ide o prenos dokladov v elektronickej forme, tlač, obáľkovanie a doručenie hromadnej korešpondencie. Po obstaraní základného technického vybavenia, bolo vybudované a od 1. 3. 2002 začalo svoju činnosť Prevádzkové stredisko Hybridná pošta, zriadené pod OZ RP Bratislava. Stredisko je lokalizované v priestoroch RP Bratislava v mieste prepravného uzla HSC.

Po rozsiahlej rekonštrukcii priestorov bola nainštalovaná potrebná technika a vyriešené aj personálne zabezpečenie. Stredisko je pl-

kačná infraštruktúra. Zároveň boli vykonané analýzy a prípravné práce k riešeniu ďalších dôležitých rozvojových projektov z „Programu rozvoja SP, š. p., do roku 2004“, i keď tieto sú limitované dostupnými zdrojmi, či už finančnými, personálnymi, prípadne dodávateľskými.

kuriér) a doručovanie z medzinárodnej služby (EMS, EPG). Pripravuje sa prevádzka medzinárodného Obchodného balíka v styku s ČR. SP očakáva neustály postupný nárast v tomto segmente trhu. Očakáva takisto nárast počtu zásielok vo vnútroštátnom styku, ale aj medzinárodných zásielok – EPG a ku koncu roku aj zásielok obchodného balíka s Českou republikou.

ne prevádzkyschopné, medzi zákazníkov v súčasnosti patrí aj ČSOB, niektoré bankové a poisťovacie domy a v príprave je aj spolupráca s PB, a. s.

Budovanie strediska prebieha po etapách, a to s prihliadnutím k dopytu trhu a efektívnosti investícií. Ekonomika strediska je veľmi závislá na vyťažnosti strojov, pričom vzhľadom k rôznym objemom spracovávaných dát je nutné, aby stredisko disponovalo určitou výkonovou rezervou a hlavne, aby bolo schopné ponúknuť širokú škálu spracovania dokumentov.

Development Projects up to 2004

In 2002, the Slovak Post continued the realization of the SP's „Program of Development till 2004“. The solution was oriented to main and financially demanding development projects which are: „SAP R/3“, „ePost“ and „Communication Infrastructure“. At the same time, analyses

and preparatory works to the solution of further important development projects from the „Programme of SP's Development till 2004“ were performed, although they are limited by available resources, whether they are financial, personal or supplier ones.

1. Project of Development of Courier and Express Products

By this project, the Slovak Post follows the introduction of new services that should ensure enhancement of yields, whereby existing capacities will be used (technical, technological and personal), with necessary additional building. At present, the express services in domestic relations are provided to customers (EMS+ and EMS- Business Parcel, Postal Courier) and

delivery from international service (EMS, EPG). The operations of the International Service Business Parcel with the Czech Republic is being prepared. The Slovak Post expects also a continuous successive growth in this market segment. It is expected also an increase in domestic mail, but also in that of international one – EPG, and at the end of the year also an increase in mail of the Business Parcel with the Czech Republic.

2. Hybrid Mail

The postal administration understood advantages of the „Hybrid Mail“ and started providing this service. The Slovak Post decided also to provide the Hybrid Mail service to its clients. From technological point of view, it concerns the document transfer in the electronic form, press, enveloping and delivery of bulk correspondence. After having provided the necessary technical equipment, the Operation Centre Hybrid Mail was built up that was established under the branch enterprise Directorate of Posts Bratislava and started its activity from 1st March 2002. The centre is located in the rooms of the Directorate of Posts in Bratislava, in the place of the transportation hub of the Main Transportation Centre. Its total

working ground planned is 700 m².

After an extensive room reconstruction, the necessary technics was installed and solved also the staff distribution. The centre is fully operable, also the Czechoslovak Commercial Bank belongs to its clients, some bank and insurance companies and a co-operation with the PostBank is in a preparatory stage.

The building of the centre runs in stages, with the view to the market demand and investments effectiveness. The centre's economics depends very much on the machines load, whereby viewing various volumes of data processed, it is necessary that the centre dispose of a certain performance reserve and above all, that it be able to offer a large scale of documents processing.

3. Riešenie neefektívnych pôšt

- Optimalizácia doručovacej služby

Projekty motorizácie neefektívnych pôšt (ďalej MNP) realizované v rokoch 2000 a 2001 prešli postupne do rutínnej prevádzky. V roku 2002 boli realizované ďalšie projekty MNP - celkom šesť projektov v pôsobnosti SPP: Liptovský Mikuláš, Nitra (po dva projekty), Košice, Michalovce (dva projekty). Pre uvedené projekty bolo dodaných šesť motorových vozidiel. Ďalších osem projektov MNP sa realizuje od

1. 1. do 1. 5. 2003. Pri realizácii projektov v roku 2003 sa dôraz dáva na zmenu charakteru pôšt (pošty budú plniť iba funkciu podávacej pošty). Z tohoto predpokladu bude vychádzať aj riešenie ďalšej časti tohto projektu, a to „Prenájom poštových služieb v podmienkach SP, š. p., - Pošta Partner“. V roku 2003 bude realizovaných približne 10 projektov Pošta - Partner v rámci pilotného overovania navrhnutého riešenia.

4. Track and Trace

System Track and Trace (T&T) umožňuje prostredníctvom snímania čiarového kódu na zásielke sledovať jednotlivú zásielku od jej podania na podacej pošte počas celého procesu prepravy, až po jej dodanie na dodacej pošte. Zákazník ju môže sledovať prostredníctvom Internetu, alebo sa na

zásielku informovať telefonicky cez zákaznicke centrum. Projektový tím pre T&T na rok 2003 pripravuje možnosť ešte väčšieho komerčného využitia T&T, akou je ponuka informovania odosielateľa zásielky o jej doručení adresátovi formou faxu, e-mailu, telefonátu, prípadne SMS zo zákaznickeho servisu SP.

5. Poštový platobný styk

Proces prechodu z technológie používajúcej poštovú poukážku A na novú technológiu využívajúcu platobný doklad poštový peňažný poukaz U - zelený sa začal 1. 9. 2002. K prechodu do rutínnej prevádzky došlo

1. januára 2003. Trend podaja PPP U v roku 2002 je zrejmý z nižšie uvedeného grafu.

3. Solution of Inefficient Post Offices – Optimization of Delivery Service

The projects of motorization of inefficient post offices which were realized in 2000 and 2001 went successively to routine operations. In 2002, further projects of motorization of inefficient post offices were realized – in total six projects in competence of Postal Operation Centres: Liptovský Mikuláš, Nitra (by two projects), Košice, Michalovce (by two projects). For these projects 6 motor vehicles were supplied. Further eight projects will be

realized from 1st January till 1st May 2003. In realizing the projects in 2003, an emphasize is given to change of post offices_character (the post offices will function as offices of posting only). From this anticipation also the solution of further part of this projects will come out, namely the „Rent of Postal Services in the SP's Conditions – the Post-Partner“. In 2003, approximately 10 projects the „Post-Partner“ will be realized, in the framework of pilot certifying of the solution suggested.

4. Track & Trace

Track & Trace system (T&T) enables, through scanning an item bar code to trace the individual item from its posting at an office of posting during its whole transportation process up to its delivery at a delivery office. A customer can profit from, T&T project by access to information

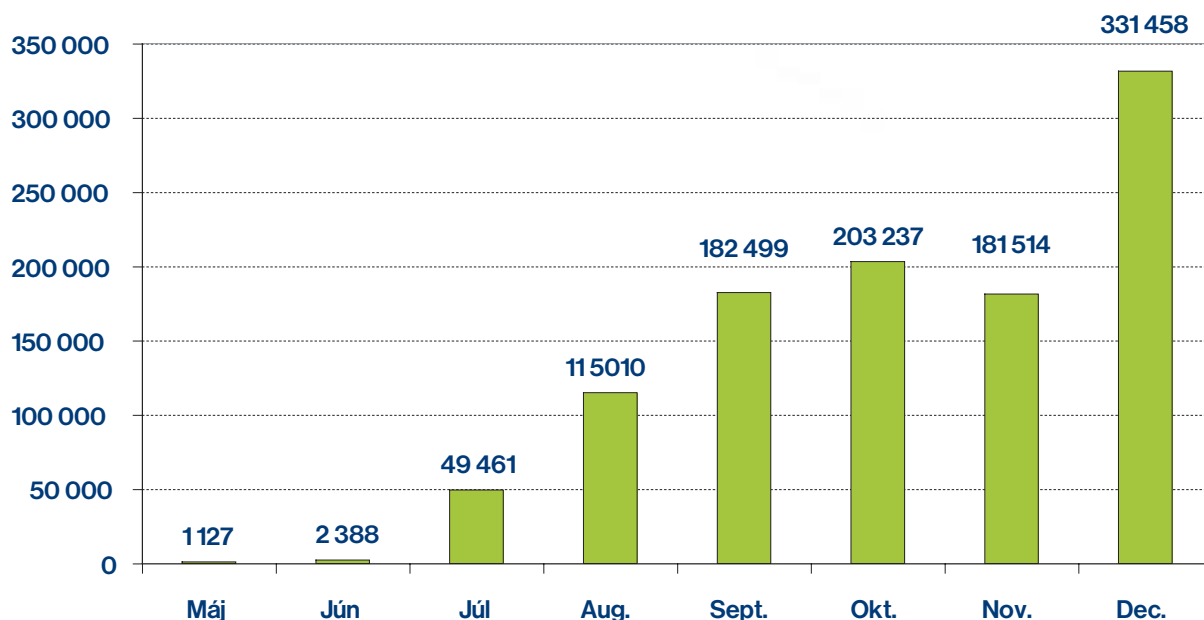
through Internet or can he obtain information by call to the Customer Centre. The Project team for T&T prepares for 2003 a possibility of larger commercial use of the T&T, e.g. an offer of informing the item sender on its delivery to an addressee by fax, e-mail, call, evtl. SMS from the Sp's Customer Service.

5. Postal Payment System

The process of transiting from the technologie using postal money order A to a new technologie using payment document postal money order U – green started on 1st September 2002. The

process went to a routine operation on 1st January 2003. The trend of postings of the PPP U in 2002 is illustrated on the graph below.

Vývoj počtu podaných PPP U - 2002



Ukončenie platnosti poštových poukážok A je stanovené k 30. 9. 2003.

Pre etapu transformácie poštových

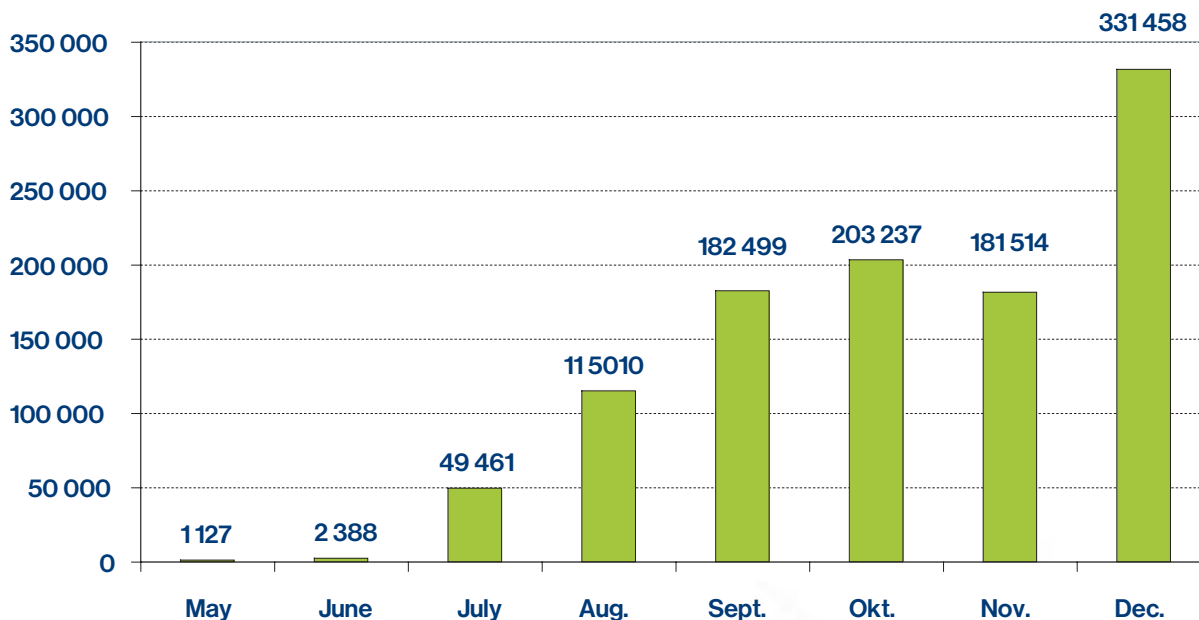
poukážok C, D na poštový peňažný poukaz H boli vykonané analytické práce.

6. Automatizácia poštových operácií (APO)

Od júna 2001 sa na základe zmluvy začal vývoj nového systému automatizácie poštových operácií APO/W. V roku 2002 bola vytvorená pilotná verzia APO/W, ktorá bola v novembri nasadená na dve pilotné pošty Bratislava 36 a Trenčín 8. Projekt bol od prvého dňa nasadenia na pilotných

poštách funkčný a pošty každý deň vykonali uzávierku korektne. Projekt sa rozšíril do pilotnej prevádzky aj na Poštu Banská Bystrica 4 a Košice 18. Projekt bude hromadne nasadený na 81 poštách do konca 1. polroka 2003, do konca roku bude podľa plánu realizovaných ďalších cca 80 pôšt s novým systémom.

Development of Number of PPP U Postings - 2002



The end of validity of the postal money orders A is stipulated to 30th September 2003.

For the stage of transformation of the money orders C, D to the postal money order H, analytical works were performed.

6. Automation of Postal Operations (APO)

From June 2001, on the basis of contract, development of a new system „Automation of Postal Operations APO/W started. In 2002, the pilot version APO/W was created which was in November put in operation at two pilot post offices Bratislava 36 and Trenčín 8. The project was from the first day operating and the post

offices performed every day a daily balance correctly. The project has been enhanced to the pilot operations also to the post offices Banská Bystrica 4 and Košice 18. The project should be put in operation in bulk at further 81 post offices till 1st half of 2003 and further 80 post offices will be realized with the new system, according to the plan, till the end of the year.

7. Riadenie kvality poštovej prevádzky

Riešenie projektu v roku 2002 nadväzovalo na výstupy z predchádzajúceho obdobia. Externým riešiteľom bola Žilinská univerzita, Fakulta riadenia a informatiky, prizvaní boli aj renomovaní odborníci v oblasti riadenia kvality a systémov manažérstva kvality, spolupracujúci so Slovenskou spoločnosťou pre kvalitu. Prínosmi riešenia a realizácie rozvojového projektu kvality sú najmä zvýšené povedomie

zamestnancov SP v oblasti kvality, znalosti jednotlivých nástrojov riadenia kvality, možnosť ich využitia v praxi s pozitívnym dopadom na zákazníka.

Konečný efekt je orientovaný na spokojnosť zamestnancov, ktorí budú mať možnosť pracovať a riešiť situácie systémovo a na spokojnosť zákazníkov SP, ktorých pocit spokojnosti s kvalitne poskytovanými službami povedie k ich lojálnosti voči pošte.

8. ePost

V roku 2002 boli uvedené do prevádzky tri technologické subsystémy, modul eXpert, modul Zákaznícky informačný systém (ZIS) a modul hMail. V roku 2003 sa bude pokračovať v riešení tohto perspektívneho rozvojového projektu. V rámci rozvoja bude pozornosť do budúcnosti sústredená na peňažné služby a služby ePost, v ktorých nevyhnutnou súčasťou bude potrebné vybudovať platobný portál, ďalej virtuálny poštový úrad a s tým súvisí aj potreba

vybudovať komunikačný portál s orientáciou na vývoj nových služieb predovšetkým na možnosť rozvinúť elektronický obchod na báze katalógového predaja a pod. Prínosom v tejto etape je, že sa SP pripravuje a orientuje na možnosť zabezpečiť nový spôsob poskytovania služieb (elektronická pošta), ktoré v dohľadnej budúcnosti nahradia časť existujúcich služieb (klasická pošta), ako aj rozšíria ich rozsah a tým sa podarí SP uchovať si svoju pozíciu na trhu.

Finančné zabezpečenie rozvojových projektov

Plánované rozvojové potreby SP v roku 2002 boli približne v hodnote 397 600 tis. Sk, ktoré boli rozdelené na rozvojové projekty z „Programu rozvoja SP, š. p., do roku 2004“ vo výške 196 379 tis. Sk a na ďalšie rozvojové investičné aktivity zabezpečujúce rozvoj vo výške 201 220 tis. Sk.

Z plánovaných rozvojových potrieb, ktoré predstavovali v absolútnej hodnote výšku 397 599 tis. Sk sa vyfinancovalo v roku 2002 z investičných prostriedkov 357 200 tis. Sk a z prevádzkových prostriedkov (leasingu) vo výške 44 272 tis. Sk.

7. Quality of Postal Operations Management

In 2002, the project solution followed up the outputs from the previous period. The external solver was the University of Žilina, the Faculty of Management and Informatics, also reputable specialists in the area of quality management and systems were asked to participate which co-operate with the Slovak Society for Quality. The contributions from the solutions and realization of the development quality project are mainly the enhanced the Slovak

8. ePost

In 2002, three technological subsystems were put into operation: „eXpert“ module, „Customer Information System“ module and „hMail“ module. In 2003, the solution of this perspective development project will continue. Within the development framework, the future attention will be concentrated on financial services and ePost services in which an inevitable part will be to build up a payment portal, further on a virtual post office and to this is also coherent a need of building of a communication portal with orientation to the

Financial Assurance of Development Projects

The Slovak Post's planned development needs in 2002 were approx. SKK 397.599 thous. which were distributed for the development projects from the „Programme of SP's Development till 2004“ in the amount of SKK 196.379 thous. and for further development investment activities

Post's employee awareness in the field of quality, knowledge of the individual tools of quality management , the possibility of their use in practice with a positive impact on a customer.

The end effect is oriented to the employee satisfaction which will have an opportunity of working and solve situation systematically and to the SP's customer satisfaction, the feeling of satisfaction with qualitatively provided services of which will lead to their loyalty to the Post.

development of new services, above all to the possibility of developing the electronical commerce on the basis of catalogue sales, etc. The contribution in this stage is in principle the fact that the slovak Post prepares itself and orients to a possibility of ensuring a new method of providing services (electronical post) which in nearby future will supplement a part of existing services (classical post) and will enlarge their scope as well, whereby the Slovak Post will succeed to maintain its position in the market.

ensuring the development amounting to SKK 201.220 thous. From the development needs which represented in absolute value the amount of SKK 397.599 thous., in 2002, the amount of SKK 357.200 thous. was spent from investment means and SKK 44.272 thous. from operational means (leasing).

Technicko – investičný rozvoj

V roku 2002 SP v oblasti technicko - investičného rozvoja pokračovala v investovaní do rozvojových projektov s dôrazom na strategický rozvoj a krytie potrieb na nevyhnutné zhodnocovanie stavieb, inováciu a obnovu technologických zariadení.

Na finančné zabezpečenie technicko - investičného rozvoja SP v roku 2002 boli použité vlastné zdroje, ako aj cudzie zdroje vo forme úveru a leasingu.

Rozvojové zámery SP vychádzajú z „Programu rozvoja SP do roku 2004“. Na realizáciu rozvojových zámerov a ich aplikáciu SP v roku 2002 preinvestovala 251 697 tis. Sk, t. j. 50,50 % z celkového objemu finančných zdrojov. Investície v tejto

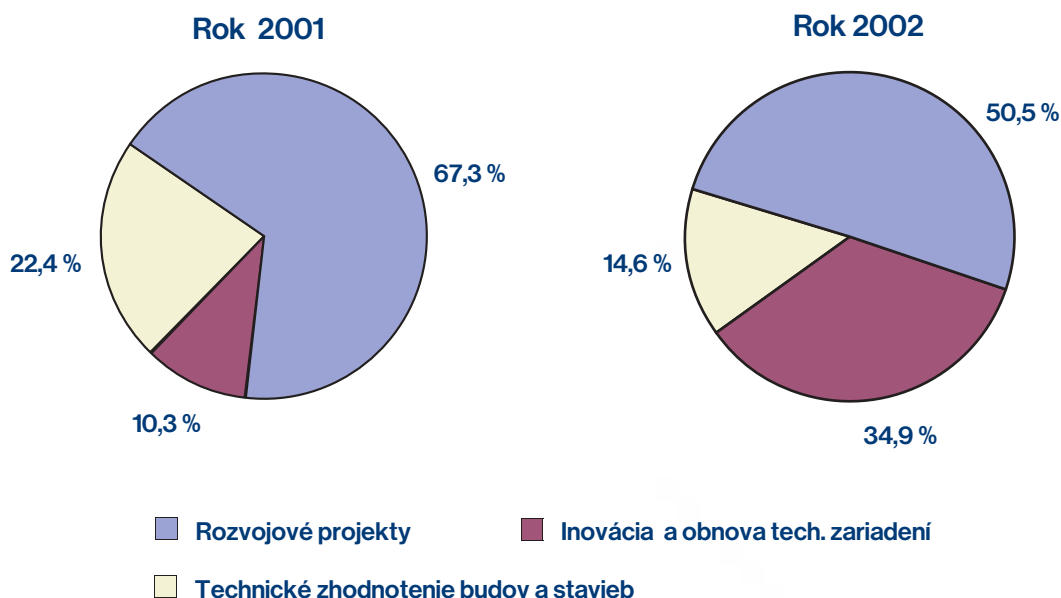
oblasti sa použili na zabezpečenie nových technologických zariadení, hardvéru a softvéru pre nové produkty a služby SP.

V oblasti inovácie a obnovy technologických zariadení investície smerovali k automatizácii poštových operácií a k zlepšeniu podmienok poštovej prevádzky.

Investície v oblasti technického zhodnotenia budov a stavieb boli použité na modernizáciu objektov pôšt z hľadiska zlepšenia podmienok prevádzky, odstraňovania závad bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, ochranu pracovného prostredia i odstraňovania architektonických bariér pre občanov s obmedzenými pohybovými schopnosťami.

Rozvojové projekty	251697 tis. Sk	50,50 %
Inovácia a obnova tech. zariadení	174 180 tis. Sk	34,90 %
Technické zhodnotenie budov a stavieb	72 551 tis. Sk	14,60 %
Spolu	498 428 tis. Sk	100,00 %

Porovnanie využívania investičných zdrojov v technicko - investičnom rozvoji roku 2002 a 2001



Technical and Investment Development

In 2002, the Slovak Post, in the area of technical and investment development continued investing into the development projects emphasizing the strategic development and coverage of needs for inevitable valorization of constructions, innovation and renewal of technical equipments.

For the financial assurance of the SP's technical and investment development in 2002, own resources were used, as well as foreign resources in the form of loan and leasing.

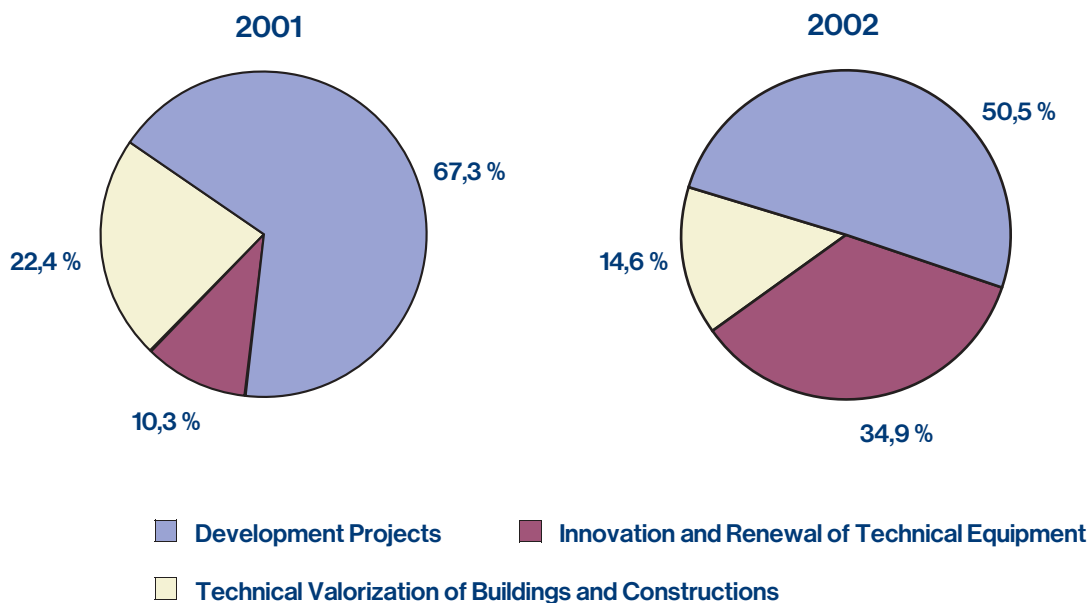
Development objectives of the Slovak Post stem from the „Programme of Development of the Slovak Post till 2004“. In 2002, the Slovak Post invested SKK

251.697 thous., i.e. 50.50 % of total volume of investments, into performance of the development objectives and their application. Investment funds were used first of all for ensuring new technological equipment, hardware and software for new products and services of the Slovak Post.

In the area of technical valorization of Buildings and constructions, investments were used for modernization of postal properties from the viewpoint of improvement of operational conditions, removal of safety faults and health protection at work, for ecology and environment protection, as well as for removal of architectonic barriers for citizen with limited moving abilities.

Development Projects	251 697 tis. Sk	50,50 %
Innovation and Renewal of Technical Equipment	174 180 tis. Sk	34,90 %
Technical Valorization of Buildings and Constructions	72 551 tis. Sk	14,60 %
Total	498 428 tis. Sk	100,00 %

Comparison of Use of Investment Resources in the Technical and Investment Development in 2001 and 2002



information
<<<<report
<<<<strategy

mail>>>

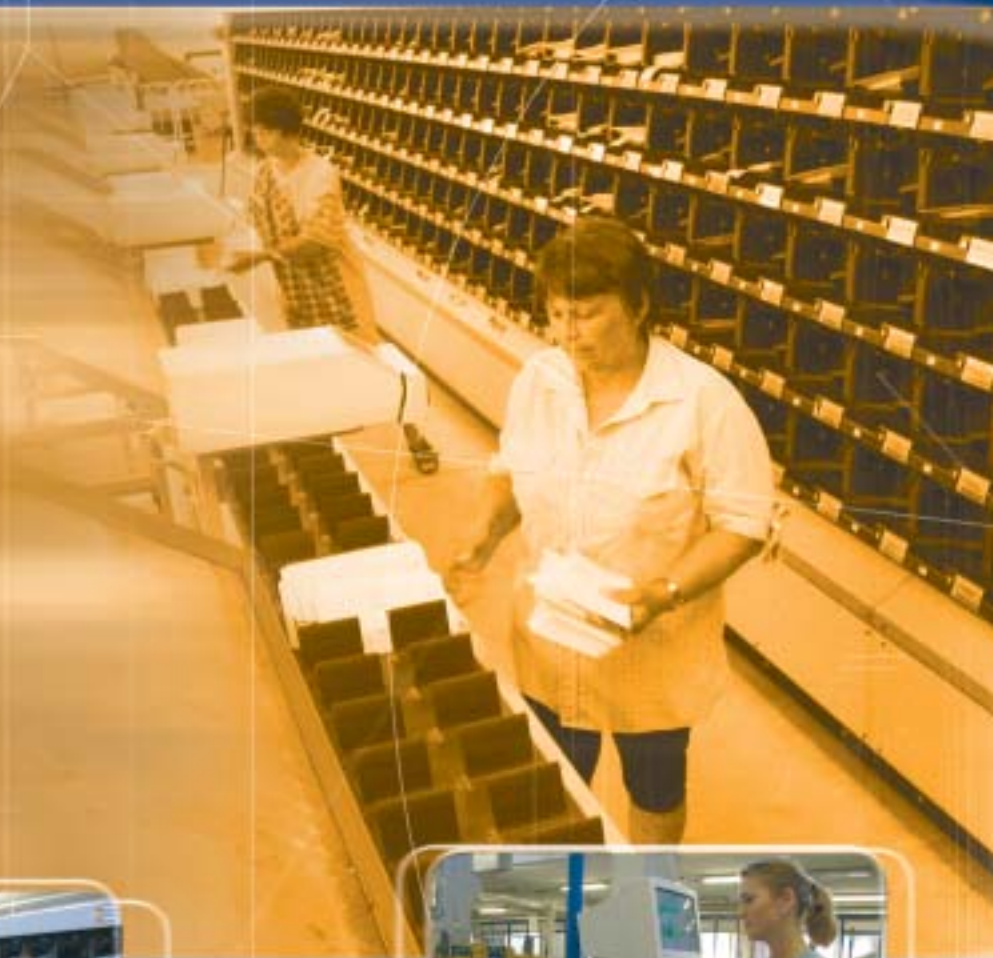
personalistika>>>



<<<<strategy <<<<report

operations>>>

<<<human resource management



V roku 2002 SP pokračovala v naplňaní základných zámerov v oblasti zamestnanosti. Cieľom zámerov je efektívna zamestnanosť, ktorá zohľadňuje ekonomickú výkonnosť a prevádzkovú potrebu SP.

Podnik v roku 2002 mal na zabezpečenie plnenia úloh k dispozícii 17 590 zamestnancov v priemernom prepočítanom počte.

Z celkového počtu zamestnancov je 81,43 % žien, 81,76 % prevádzkovo-obsluhujúcich zamestnancov, 9,71 % technicko-hospodárskych zamestnancov a 8,53 % robotníkov.

Vysokoškolské vzdelanie a úplné stredné vzdelanie s maturitou má z celkového počtu 10 360 zamestnancov, čo predstavuje 56,74 %.

V oblasti sociálnej starostlivosti o zamestnancov bol prijatý Sociálny program SP na rok 2002, cieľom ktorého bolo prehĺbiť sociálne istoty zamestnancov.

Pre naplnenie úloh ustanovených v sociálnom programe SP vyčlenila a mala k dispozícii 248 mil. Sk, ktoré boli čerpané v súlade s právnymi normami a predpismi, vnútropodnikovými predpismi a zásadami.

Finančné prostriedky boli použité na poskytnutie príspevkov na stravovanie zamestnancov, rekreačné služby, skvalitnenie pracovného prostredia, na dopravu do zamestnania, zdravotnú starostlivosť, doplnkové dôchodkové poistenie zamestnancov, odmeny pri pracovných a životných jubileách, atď.

Na vykrytie zvýšených nákladov zamestnancov na dopravu do zamestnania a späť, ktoré súviseli s realizovanou organizačnou zmenou v roku 2001, SP vydala Zásady pre poskytovanie príspevkov zo sociálneho fondu na dopravu, ktoré boli finančne kryté z osobitného prídeldu do sociálneho fondu, zo zisku z roku 2001 vo výške 2,9 mil. Sk.

Za rok 2002 SP vyplatila mzdové prostriedky celkom vo výške 2 491 181 tis. Sk. Bez odchodného a odstupného boli mzdové prostriedky vyplatené vo výške 2 472 896 tis. Sk.

Priemerná mzda za rok 2002 bola dosiahnutá vo výške 11 802 Sk, čo je oproti priemernej mzde 11 175 Sk dosiahnutej v roku 2001 nárast o 627 Sk, tj. 5,61 %. Z objemu mzdových prostriedkov bez odchodného a odstupného bola dosiahnutá priemerná mzda vo výške 11 715 Sk .

Z celkových nákladov SP v roku 2002 predstavujú osobné náklady 61,62 %.

V roku 2002 bolo vzdelávanie zamestnancov realizované v zmysle podnikového systému „Komplexný systém vzdelávania zamestnancov SP“. Vzdelávacie aktivity boli zabezpečované pre všetky kategórie zamestnancov v priebehu celého roka.

Na vzdelávanie zamestnancov vynaložila SP v roku 2002 finančné prostriedky vo výške takmer 10 miliónov Sk.

In 2002, the Slovak post continued in the completion of the basic objectives and goals in the area of employment, to which belongs especially the effective employment considering economy performance and operational needs of the Slovak Post.

In 2002, the enterprise had, in average calculated number, 17.590 employees available for assurance of completion of the tasks. From this number were 81.43 % women, operating and servicing staff formed 81.76 %, technical and economic staff 9.71 % and workers 8.89 %. From the total number of employees, 10.360 employees had university and complete secondary education with school-leaving exams, which represents 56.74 %.

In the area of social employee welfare, Social Programme was approved for 2002, the aim of which was to assure social securities of the employees' rights.

For purposes of fulfilment of the tasks settled in the Social Programme, the Slovak Post assigned and had available SKK 248 mil. which were spent in compliance with the valid legal regulations and rules, intracorporal instructions and principles.

These funds were used first of all for employees' boarding recreation, culture, sports, improvement of working environment, transport to work, health care, employees' complementary pension insurance and premiums at the occasion of work and life jubilees, etc.

For covering the increased employees' costs for the transport to work and back which were coherent to the realized organizational change, the Slovak Post issued the „Principles for Providing Contribution from Social Fund“ for the transport which were financially covered from the special alloca-

tion to the Social Fund, from the 2001 profit. In 2002, the Slovak Post paid the staff costs in total amount of SKK 2,491.181 thous. Without leaving and redundancy payments, the staff costs were outpaid in amount of SKK 2,472.896 thous.

The average monthly wage for 2002 attained SKK 11.802 which in comparison with 2001 with the average volume wage SKK 11.175 reached in 2001 shows an increase by SKK 627, i.e. 5.61 %. From the volume of staff expenses, without leaving and redundancy payments, the average wage attained was SKK 11.715.

From the total expenses of the Slovak Post in 2002, the staff expenses represented 61,62 %.

In 2002, the employees' education was realized in the sense of the enterprise's system the „Complex System of Education of the Slovak Post's Employees“. The Educational activities were assured for all the employee categories during the whole year.

For the employee education in 2002, the Slovak Post spent the financial means in the amount almost SKK 10 mil.

information
<<<<report
<<<<strategy

mail>>>

medzinárodné vzťahy a aktivity>>>



<<<<strategy <<<<report

operations>>>

<<<international relations and activities



:mail>>>

S blížiacim sa vstupom Slovenskej republiky do Európskej únie nadobudli aj medzinárodné aktivity SP novú dimenziu a začali sa intenzívnejšie zameriavať na zhromažďovanie príslušných informácií a vytváranie nevyhnutných podmienok.

Príprava na pôsobenie v nových podmienkach je pomerne zložitý proces, ktorého hlavné črty sú zakotvené v Dohode uzavretej v roku 1998 medzi Asociáciou európskych verejných poštových operátorov (PostEurop) a poštovými podnikmi 13 asociovaných krajín.

V roku 2002 sa PostEurop zaoberal tak činnosťami v rámci tejto dohody (kvalita služby medzinárodného styku, vzťah so zákazníkom), ako aj prípravou jej aktualizovanej podoby, ktorá sa má podpísať v roku 2003.

Rastúci význam má aj snaha a podpora PostEurop-u o vytvorenie prechodného systému terminálnej odmeny pre kandidátske krajiny. Touto otázkou sa zaoberá osobitný projektový tím, v rámci ktorého pracuje osobitná stredoeurópska a východoeurópska pracovná skupina. V jej rámci SP zodpovedá za problematiku štatistiky a účtovníctva.

Rovnaké zameranie mala aj spolupráca poštových podnikov krajín tzv. Višegrádskej štvorky (Česko, Maďarsko, Poľsko a Slovensko). Toto neformálne zoskupenie riešilo v roku 2002 na dvoch riadnych stretnutiach (Varšava a Starý Smokovec) predovšetkým otázky súvisiace so zlepšením kvality dopravy listových zásielok vo vzájomnom styku, vytváraním vhodných východných podmienok na vstup do Európskej únie, definovaním možnej spoločnej obchodnej politiky, ako aj s novelou štvorstrannej dohody o kvalite listovej pošty v zmysle noriem Európskej únie.

Ťažisko medzinárodnej angažovanosti SP predstavovali aj v roku 2001 úlohy, ktoré pre ňu vyplývajú z členstva v troch najvýznamnejších medzinárodných poštových organizáciách: Svetová poštová únia (SPÚ), PostEurop a Európska komisia pre poštové finančné služby (CSFPE). Aj v minulom roku sa potvrdilo, že svetové a európske poštovníctvo zápasí s niekoľkými životne dôležitými problémami, ktoré musia v krátkej dobe úspešne vyriešiť: terminálna odmena, poštová bezpečnosť, konkurencia, informačné technológie, poštové colníctvo. V tejto súvislosti je potrebné spomenúť aj účasť delegácie SP na Strategickú konferenciu SPÚ v Ženeve, ktorá sa zaoberala predpokladaným vývojom poštových služieb do roku 2010.

With the forthcoming date of Slovak Republic's accession to the European Union, also the international activities of the Slovak Post acquired a new dimension and began to focus more intensively on gathering appropriate information and creating necessary conditions.

The preparation for the operation in new conditions is relatively a complicated process the main features are contained in the Agreement concluded in 1998 between the Association of European Public Postal Operators (PostEurop) and postal enterprises of 13 associated countries.

In 2002, the PostEurop dealt with both activities within this Agreement (quality of service in international relations, relation to a customer) and the preparation of its updated version which should be signed in 2003.

The increasing importance have also efforts and promotion of the PostEurop in creating a provisional system of terminal dues for the candidate countries. With this matter a special project team is dealing, within which a special Central and East European working group works. Within its framework, the Slovak Post is liable for the statistics and accounting problematics.

The same focus had also the co-operation of postal enterprises of countries of so called Visegrad 4 (Czech Rep., Hungary, Poland and Slovakia). This informal configuration solved in 2002 at two regular meetings (Warsaw and Starý Smokovec) especially questions connected with the improvement of quality of transport of the international letter-post item, through creating appropriate starting conditions for the accession of the Slovak Republic

to the EU, through defining a possible common commercial politics, as well as with an amendment of the quadrilateral agreement on letter mail quality, in the sense of the EU regulations.

Also in 2002, the crux of the international involvement of the Slovak Post was represented by the tasks which result for it from the membership in three most significant international postal organizations: the Universal Postal Union (UPU), PostEurop and European Commission for Postal Financial Services (CSFPE). Also in the last year, it was confirmed that the world and European postal services are facing several viable important problems which it has to solve in a short time: terminal dues/remuneration, postal security, competition, information technologies, postal customs clearance. In this connection, it is worth to mention also the participation of the SP's delegation in the „Strategic Conference of the UPU in Geneva which dealt with an expected development of postal services up to the year 2010.

Úzka spolupráca sa naďalej rozvíja aj s ďalšími európskymi poštovými podnikmi: s Britskou a Francúzskou poštou boli uzavreté dvojstranné dohody o kvalite služby, s Nemeckou poštou o službe „Direct Entry“, úspešne sa skončila dvojiročná snaha o začatie prevádzkovania služby „Consignment“ s Ruskou poštou, pripravila sa aktualizácia podobnej dohody so Švédskou poštou. Obnovila sa aj činnosť na uzavretie dohody s Českou poštou o vzájomnom prevádzkovaní služby obchodného balíka. Uskutočnili sa stretnutia na najvyššej úrovni s Rakúskou a Estónskou poštou.

Po niekoľkoročnom úspešnom účinkovaní v rámci produktu prioritných zásielok medzinárodného styku (PRIME) sa SP v roku 2002 zaradila aj do rutinného prevádzkovania služby obchodného balíka medzinárodného styku (EPG), a to zatiaľ s dvoma západoeurópskymi poštovými podnikmi (Nemecká a Švajčiarska pošta). Rozbehli sa aj činnosti, spojené so skvalitnením zrýchlenej služby EMS medzinárodného styku, v rámci ktorej by SP chcela v pomerne krátkom čase získať tzv. strieborný certifikát SPÚ. V tomto smere sa čerpá aj zo skúseností Fínskej pošty.

V roku 2002 sa zástupcovia SP zúčastnili aj na významných medzinárodných poštových konferenciách (Londýn, Paríž, Lisabon, Bonn), fórach (Bern, Madrid) a výstavách (PostExpo v Kolíne nad Rýnom, CEBIT v Hannoveri, DIMA v Düsseldorfe) atď.

<<<international relations and activities

A close co-operation is being further developed also with another European postal enterprises: with the British and French Posts, the bilateral agreements on quality of service were concluded, with the German Post on the „Direct Entry“ service, the 2-year efforts for starting operations of the „Consignment“ service with the Russian Post, an update of the similar agreement was prepared with the Swedish Post. also, the activity for the conclusion of an agreement with the Czech Post was renewed on mutual operations of the Business Parcel. Meetings on the highest level were effectuated with the Austrian and Estonian Posts.

After a successful operating the international priority item product (PRIME), the Slovak Post in 2002 ranked also into a routine operations of the International

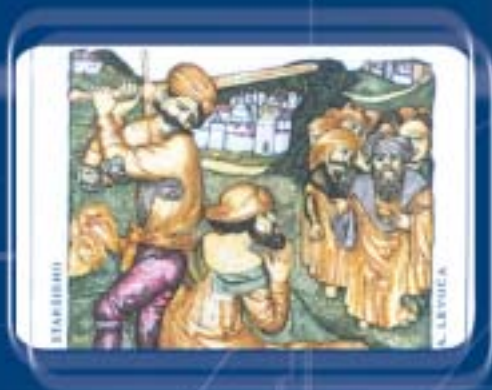
Business Parcel operations (EPG, for the time being with two West European postal enterprises (German and Swiss Posts). Also the activities connected with with the quality improvement of the accelerated international EMS service, within which the Slovak Post would like to acquire the so called „Silver Certificate“ of the UPU in a relatively short time. In this direction we exhaust also from experience of the Finish Post.

In 2002, the representatives of the Slovak Post participated also in significant international conferences (London, Paris, Lisboa, Bonn), forums (Berne, Madrid) and exhibitions (PostExpo in Köln a/Rhein, CEBIT in Hannover, DIMA in Düsseldorf), etc.

information
<<<<report
<<<<strategy

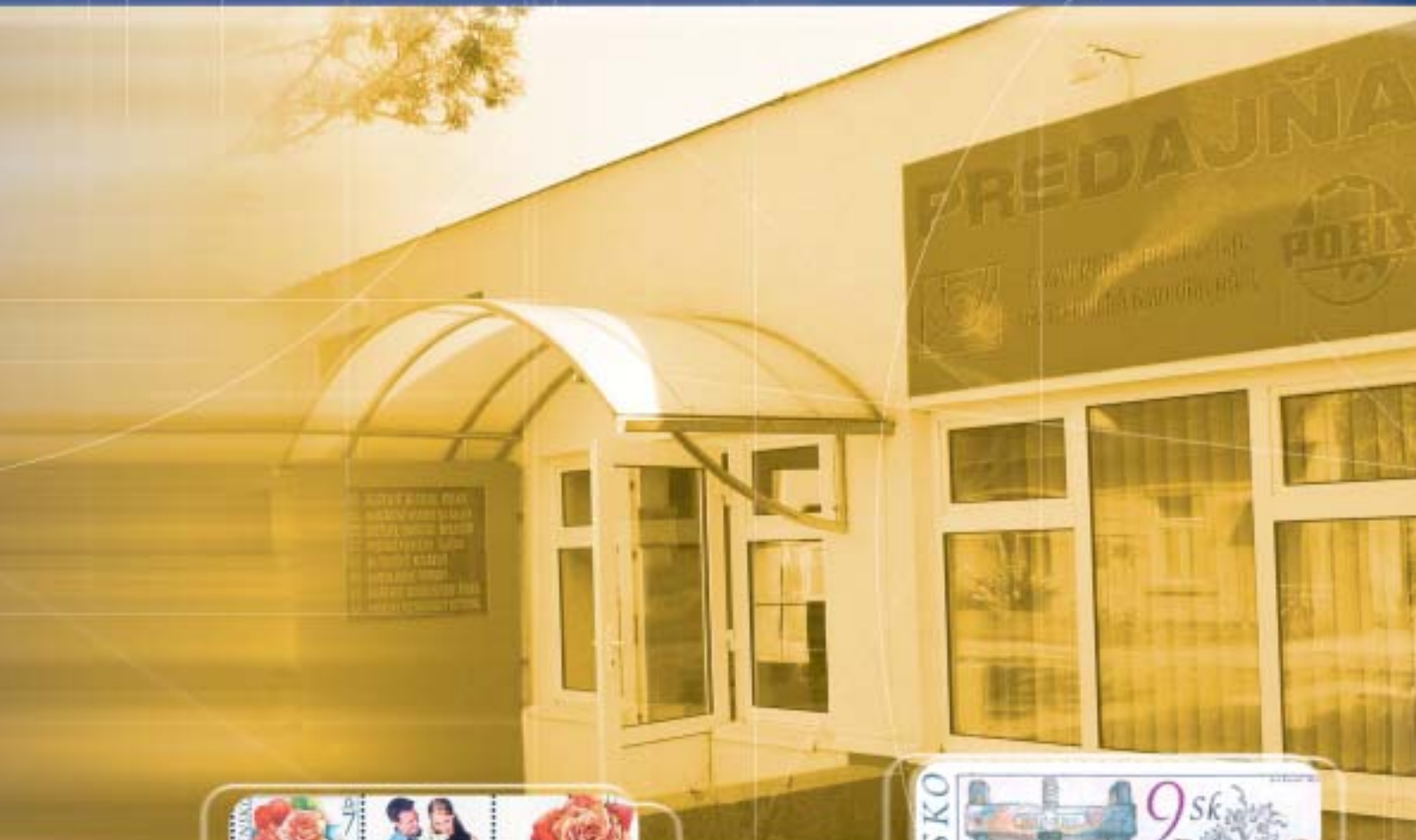
mail>>>

POFIS - známková tvorba>>>



<<<<strategy <<<<report

<<<POFIS - philately service



Rok 2002 bol pre slovenskú známkovú tvorbu jubilejným 10-tym. Známkou vydané v tomto roku sa vyznačujú jedinečnosťou použitia tradičnej tlačiarenskej technológie výroby procesom ocelotlače z plochých platní, alebo rotačnej ocelotlače, v kombinácii s hĺbkotlačou a ofsetom, snúbiac sa s bravúrnym ryteckým majstrovstvom. V počte 30 vydaných známok nadväzuje na predošlé emisné rady a tematické bloky. Výnimkou je prvé vydanie personalizovanej známky Blahoželenie s prítlačovým kupónom, na ktorý je možné vytlačiť fotografiu osoby alebo reklamný text. Uvedením výrobného pracoviska personalizovanej známky do prevádzky na OZ TÚP Bratislava, SP prispela k rozšíreniu a k popularizácii poštovej známky pre širokú verejnosť.

Emisná rada Osobnosti bola venovaná Jurajovi Papánkovi - národovcovi, a tiež nórskeho prozaikovi, nositeľovi Nobelovej ceny za mier, Björnstjerne Björnsonovi. Portrétna a rytecká majstrovstva na poštovej známke predstavuje známkový hárček Alexander Rudnay.

Známkou pripomínajúce nezabudnuteľné športové okamihy, plné dynamiky a pohybu boli venované tento krát Zimným olympijským hrám v Salt Lake City, ME v šprinte psích záprahov Donovaly 2002 a vyobrazeniu prejavu radosti z rozhodujúceho gólu: Majster sveta v ľadovom hokeji 2002.

Históriu a význam rozvoja školstva na Slovensku predstavujú známky: Prvé slovenské gymnáziá - Revúca, Martin, Kláštor pod Znievom a 50. výročie založenia Technickej univerzity v Košiciach.

Do emisného radu výplatných známok pribudli známky Levoča a Kremnica.

Pre spoločný námet Cirkus v emisnom rade Európa sa siahlo po olejomalbe Emila Bačika: Klaun s trúbkou z roku 1990.

Pôvodný námet zo života vinohradníkov pri spracovaní hrozna a výrobe vína bol použitý na známkach: Technické pamiatky - Staré vyobrazenia vinárskych nástrojov a Staré vyobrazenia vinárskeho života s kupónmi.

V obľúbenej emisii Ochrana prírody sa stali námetom motýle: Pestroň vlkovcový, Bábôčka pávooká a Vidlochvost feniklový na spoločnom tlačovom liste.

Spoločná slovensko - čínska emisia tvorí dvojicu známok s vyobrazením starobylej architektúry - Terasy v Handan a Bojnický zámok. Výtvarné spracovanie námetu slovenským autorom navodzuje atmosféru tradičnej čínskej kaligrafickej kresby na ručnom papieri. Vyobrazenie pompéznej architektúry dvoch rozličných kultúr odovzdáva posolstvo ochrany kultúrneho dedičstva, ktoré sa zachovali v zdanlivo spoločnej záhrade na planéte Zem.

Podobné posolstvo môžeme pripísať aj trom známkam z emisie Krásy našej vlasti - románska architektúra, Klížske Hradište, Rotunda v Skalici a Spišská Kapitula, ktoré patria medzi najvzácnejšie románske stavby na Slovensku.

The year 2002 was the jubilee 10th year for the Slovak postage stamp production. The stamps issued in this year feature the singularity of using the traditional technology of printing by the intaglio process from a flat board, or of rotative intaglio, in combination with the offset, wedding with a brilliant engraver mastership. In the number 30 stamps issued, these follow the previous issues and thematic blocks. The only exception is the first issue of a personalized postage stamp „Congratulation“, with a blanc space surcharge, on which it is possible to print a photograph of a person desired or any advertisement text. By putting the production workplace of the personalized postage stamp into operation at the branch enterprise Supply Centre of Posts (TÚP) Bratislava, the Slovak Post contributed to enhancing and popularization of the postage stamp for the open public.

The issue „Personalities“ was dedicated to Juraj Papánek – a patriot - and to the Norwegian prose writer, bearer of the Nobel prize for peace – Björnstjern Björnson. Portrait and engraver mastership on the postage stamp is represented by the stamp block of Alexander Rudnay.

Stamps which commemorate any not-forgotten sports moments, full of dynamics and movements, were dedicated this time to the Winter Olympic Games in Salt Lake City, European Championship in dog sprint harnesses Donovaly 2002 and illustration of an enjoyment manifestation from the decisive goal: „Champion in the Ice Hockey 2002“.

The history and significance of the education development are represented by the stamps: „The first Slovak gymnasiums – Revúca, Martin, Kláštor pod Znievom and 50th anniversary of foundation of the Technical University in Košice.

To the issue, the prepayment stamps Levoča and Kremnica were added. The common subject „Circus“ in the issue Europa, there was an oil painting of Emil Bačík: the „Clown with Trumpet“ of the 1990 issue.

The former intention was that from the life of vintners in processing the grapevine and their production, was used on the stamps: - Technical Monuments – „Old Illustrations of vintner tools“ and „Old Illustrations of vintner life – with the coupons.

The protection of rare species in the popular issue „Protection of Nature“ – Butterflies: „Southern Festoon (Zerynthia polyxena), European Peacock (Inachis io) and Old World Swallowtail (Papilio machaon)“ which became was the subject of the common print sheet.

The Common Slovakia – the chinese issue of a couple of postage stamps with an illustration of an ancient architecture of castles – Terraces of Handan and the Castle of Bojnice. The graphic and plastic processing by this Slovak author follows the atmosphere of a traditional Chinese penmanship painting on a hand paper. The illustration of a pompous architecture of two different cultures gives a message of the protection of the culture inheritance which have been maintained in a semblant garden on the planet „Earth“.

A similar message can we attribute also to three stamps of the issue „Beauties of Our Homeland“ – Roman Architecture, Klížske Hradište, Rotunda in Skalica and Spišská Kapitula which belong to the most rare Roman constructions in Slovakia.

Emisiu Ľudové zvyky tradične zastupuje známka: Veľká noc a vianočné pastorále: Betlehem z Rajeckej Lesnej.

Vydanie hárčeka: 30. výročie letu Apolla 17 na Mesiac, je spomienkou na astronauta – veliteľa kozmickej lode E. A. Cernana, ktorého predkovia boli pôvodom zo Slovenska. Zberateľsky obľúbené známky emisného radu Umenie, rozšíril námet výtvarných diel s vyobrazením reprodukcie od Kolomana Sokola: V ateliéri a paletu diel tejto emisie doplnilo vyobrazenie z muzeálnej zbierky: Sťatie sv. Jakuba Staršieho od Majstra Pavla z Levoče.

Emisný plán roku 2002 bol uzavretý vydaním známky: Deň poštovej známky – NITRAFILA, ktorá je zároveň aj známkou vydanou k usporiadaniu medzinárodnej výstavy NITRAFILA 2003, venovanej príležitosti 10. výročia vzniku Slovenskej republiky a Slovenskej známkovej tvorby.

Medzi novinky roka môžeme zaradiť aj nové ochranné prvky poštových lístkov: hologram - logo SP, použité prvýkrát na poštovom lístku Slovensko.

Medzi aktuálne produkty SP môžeme zaradiť aj rady príležitostných prítlačí na poštové lístky a obálky, vydané k jednotlivým dňom konania sa Medzinárodnej výstavy poštových známok Slovensko 2002 v Bratislave, ktoré boli doplnené príležitostnými pečiatkami.

The issue „Popular Customes“ represents the stamp: „Easter“ and „Easter Pastorak“: Bethlehem from the Rajecká Lesná village.

The issue of the stamp sheet: 30th anniversary of the Apollo 17 flight to the Moon is a remember of the austronaut – the commandant of the space craft of E.A. Cernan, the predecessors of which were of the Slovak origin.

The popularly favourite stamps of collectors of the issue „Art“ has been enhanced by the subject of graphic works with the illustration of reproduction from Koloman Sokol. In the ateliers and work palet of this issue was complemented by the picture of the museum collection „Decapitation St. Jacob the Older“ from Master Paul from Levoča.

The issue 2002 plan was terminated by the issue „Postal Stamp Day“ – NITRAFILA which is at the same time a stamp issued at the occasion of the „International Exhibition NITRAFILA 2003“, the event that was dedicated to the occasion of the rise of the Slovak Republic and the Slovak Stamp Production.

Among the novelties of the year we can include also new protection elements for signing postcards: hologramme – logio of the Slovak Post used for the first time on a postcard „Slovensko“.

Also the issue of commemorative surcharges on postcards, envelopes and postmarks can be included among the actual Slovak Post's products, issued at the occasion of the individual day of the „International Exhibition of Postal Stamps Slovakia 2002“ which took place in Bratislava and which were complemented by commemorative postmarks.



KPMG Slovensko spol. s r.o.

P. O. Box 7
620 04 Bratislava 24
Slovensko

Mústová 2
811 02 Bratislava
Slovensko

Telefón: +421 2 59884 111
Fax: +421 2 59884 202
Internet: www.kpmg.sk

Správa nezávislého audítora

Zakladateľovi, dozornej rade a riaditeľovi štátneho podniku Slovenská pošta, š.p.:

Uskutočnili sme audit účtovnej závierky štátneho podniku Slovenská pošta, š.p. ("podnik") zostavenej k 31. decembru 2002, z ktorej boli odvodené finančné výkazy v skrátenom rozsahu uvedené v tejto výročnej správe na stranách 44, 46, 48 a 50. Audit sme vykonali v súlade so slovenskými a medzinárodnými auditorskými štandardmi. Účtovná závierka bola pripravená v súlade so zákonom č. 563/1991 Zb. o účtovníctve a súvisiacimi predpismi vydanými Ministerstvom financií Slovenskej republiky. V našej správe o overení účtovnej závierky zo dňa 21. marca 2003 sme vymedzili zodpovednosť vedenia podniku za účtovnú závierku, našu zodpovednosť ako audítora a popísali sme rozsah auditu. Vyjadrili sme v nej nepodmienený názor na plné znenie účtovnej závierky.

Podľa nášho názoru, finančné výkazy v skrátenom rozsahu sú vo všetkých významných súvislostiach v súlade s plným znením účtovnej závierky, z ktorej boli odvodené.

Pre lepšie porozumenie finančnej situácie podniku k 31. decembru 2002 a výsledku jeho hospodárenia za rok 2002, je potrebné finančné výkazy v skrátenom rozsahu posudzovať spoločne s plným znením účtovnej závierky.

21. marec 2003
Bratislava, Slovenská republika



KPMG Slovensko spol. s r. o.
Licencia SKAU č. 96

Zodpovedný audítor:
Ing. Ľuboš Vančo
Dekrét SKAU č. 745



KPMG Slovensko spol. s r. o. (200200000)
KPMG Slovakia s.p.a. (200200000)
KPMG Slovensko spol. s r. o. (200200000)

KPMG Slovensko spol. s r. o. (200200000)
KPMG Slovakia s.p.a. (200200000)

KPMG Slovensko spol. s r. o. (200200000)
KPMG Slovakia s.p.a. (200200000)

<<<independent auditor's report



KPMG Slovensko spol. s r.o.

P. O. Box 7
820 04 Bratislava 24
Slovakia

Mušilová 2
811 02 Bratislava
Slovakia

Telephone: +421 2 59984 111
Fax: +421 2 59984 222
Internet: www.kpmg.sk

Translation of the statutory Auditors' Report originally prepared in Slovak language

Independent Auditor's Report

To the Founder, Supervisory board and General director of Slovenská pošta, s.p.:

We have audited the financial statements of Slovenská pošta, s.p. ("state enterprise") for the year ended 31 December 2002, from which the summarised financial statements shown on pages 44, 46, 48 and 50 of this annual report were derived. We conducted our audit in accordance with Slovak and International Standards on Auditing. The full financial statements were prepared in accordance with Act 563/1991 on Accounting and relevant legislation issued by the Ministry of Finance of the Slovak Republic ("financial statements"). In our report on these financial statements, dated 21 March 2003, we outlined the responsibility of management for the financial statements, our responsibility as auditors and we described the scope of the audit. Our report expressed an unqualified opinion on the full financial statements.

In our opinion, the summarised financial statements are consistent, in all material respects, with the full financial statements from which they were derived.

For a better understanding of the state enterprise's financial position as at 31 December 2002 and the results of its operations for the year 2002 the summarised financial statements should be read in conjunction with the full financial statements.

Without qualifying our audit opinion, we draw your attention to the fact that the official financial statements and annual report are the Slovak version. The English translation of the annual report was prepared by the state enterprise. The presentation and quality of the English has not been reviewed by us.

21 March 2003
Bratislava, Slovakia

KPMG Slovensko spol. s r.o.
Licence number: 96



Responsible Auditor:
Ing. Ľuboš Vančo
Licence number: 745



KPMG Slovensko spol. s r.o. je členom siete spoločností KPMG Network, ktoré sú členmi spoločnosti KPMG Network, ktorá je členom spoločnosti KPMG Network, ktorá je členom spoločnosti KPMG Network.

KPMG Slovensko spol. s r.o. je členom siete spoločností KPMG Network, ktoré sú členmi spoločnosti KPMG Network, ktorá je členom spoločnosti KPMG Network.

KPMG Slovensko spol. s r.o. je členom siete spoločností KPMG Network, ktoré sú členmi spoločnosti KPMG Network, ktorá je členom spoločnosti KPMG Network.

**ÚSTREDIE
HEADQUARTERS:**

SLOVENSKÁ POŠTA, š. p.

Partizánska cesta 9
975 99 Banská Bystrica 1
telefón: +421/48/4146 103
fax: +421/48/4141 471
ustr@ustr.slposta.sk

**ODŠTEPNÉ ZÁVODY
BRANCH ENTERPRISES:**

**RIADITEĽSTVO PÔŠT BRATISLAVA
DIRECTORATE OF POSTS, BRATISLAVA**

Námestie SNP 35
814 20 Bratislava 1
telefón: +421/2/5443 4877
fax: +421/2/5441 3126
vs@rp.slposta.sk

**ZÁPADOSLOVENSKÉ RIADITEĽSTVO PÔŠT
WEST SLOVAKIAN DIRECTORATE OF POSTS**

Námestie Slobody 27
810 05 Bratislava 15
telefón: +421/2/5441 9896
fax: +421/2/5441 9913
vs@zsrp.slposta.sk
vs@vszsrp.slposta.sk

**STREDOSLOVENSKÉ RIADITEĽSTVO PÔŠT
CENTRAL SLOVAKIAN DIRECTORATE OF POSTS**

Komenského 16
975 88 Banská Bystrica
telefón: +421/48/4305 221
fax: +421/48/4124 176
vs@ssrp.slposta.sk

**VÝCHODOSLOVENSKÉ RIADITEĽSTVO PÔŠT
EAST SLOVAKIAN DIRECTORATE OF POSTS**

Poštová 18
042 21 Košice
telefón: +421/55/6171 100
fax: +421/55/6259 232
vs@sp.slposta.sk
sekretariat@vsrp.slposta.sk

**TECHNICKÁ ÚSTREDŇA PÔŠT
SUPPLY CENTRE OF POSTS**

Kukučínova 52
831 03 Bratislava 3
telefón: +421/2/4445 2385
fax: +421/2/4425 6166
vs@tup.slposta.sk

**VÝPOČTOVÁ A KONTROLNÁ ÚSTREDŇA PÔŠT
COMPUTING & CHECKING CENTRE OF POSTS**

Starohájska 6
855 05 Bratislava 55
telefón: +421/2/6224 3893
fax: +421/2/6224 4280
vs@vakba.slposta.sk

<http://www.slposta.sk>