



---

# VÝROČNÁ SPRÁVA ANNUAL REPORT 2003





 SLOVENSKÁ POŠTA VÝROČNÁ SPRÁVA 2003





PRÍHOVOR	6
INTRODUCTION	6
ZÁKLADNÁ CHARAKTERISTIKA	9
BASIC CHARACTERISTICS	9
ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA	13
ORGANIZATIONAL STRUCTURE	13
POŠTOVÉ SLUŽBY	17
POSTAL SERVICES	17
OBCHOD A MARKETING	27
BUSINESS AND MARKETING	27
EKONOMIKA	39
FINANCIAL MANAGEMENT	39
STRATÉGIA A ROZVOJ	53
STRATEGY AND DEVELOPMENT	53
PERSONALISTIKA	61
HUMAN RESOURCES MANAGEMENT	61
MEDZINÁRODNÉ VZŤAHY	65
INTERNATIONAL RELATIONS	65
POFIS (ZNÁMKOVÁ TVORBA)	71
POSTAL PHILATELIC SERVICE - POFIS	71
SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA	76
INDEPENDENT AUDITOR'S REPORT	76

# PRÍHOVOR

## INTRODUCTION



VÁŽENÉ DÁMY, VÁŽENÍ PÁNI,  
DEAR LADIES, DEAR GENTLEMEN,

SLOVENSKÁ POŠTA OSLÁVILA V ROKU 2003 DESIATE VÝROČIE SVOJEJ SAMOSTATNEJ EXISTENCIE. A PRÁVE TENTO DESIATY ROK BOL PRE NÁS ROKOM VEĽKÝCH ZMIEN. ZMENY SA UDIALI NIELEN SMEROM K NAŠIM ZÁKAZNÍKOM – V PRODUKTOVOM PORTFÓLIU A V SLUŽBÁCH, ALE I SMEROM DOVNÚTRA FIRMY.

THE SLOVAK POST CELEBRATED IN 2003 THE TENTH ANNIVERSARY OF ITS INDEPENDENCE. AND JUST THIS TENTH YEAR WAS FOR US THE YEAR OF GREAT CHANGES. THE CHANGES WERE ORIENTED NOT ONLY TOWARDS OUR CUSTOMERS – IN PRODUCT PORTFOLIO AND IN SERVICES, BUT ALSO INTO THE FIRM.

Naši zákazníci nám denno-denne vkladajú do rúk svoju dôveru, že ich správy, zásielky, či peniaze prepravíme bezpečne a načas. Je to pre nás veľká česť, zodpovednosť a predovšetkým výzva nesklamať ich dôveru. Na to, aby sme to dosiahli, musíme sa prispôbovať meniacim sa požiadavkám trhu a meniť sa musíme aj my.

Zmeny môžeme realizovať aj vďaka kladnému hospodárskemu výsledku, ktorý dosahujeme od roku 1998. Práve to bolo jedným z rozhodujúcich aspektov, prečo nám CRA RATING AGENCY, a. s., (CRA), renomovaná medzinárodná ratingová agentúra, potvrdila vysoko priaznivé ratingové ohodnotenie. Krátkodobý CRA Rating Slovenskej pošty má hodnotu skP-1, úroveň dlhodobého medzinárodného CRA Ratingu je A-, dlhodobého lokálneho skAaa. Je to najvyššie možné hodnotenie, aké môže hodnotený subjekt získať.

Dobré hospodárske výsledky odrážajú investície, ktoré sme sa jednoznačne rozhodli vložiť do rozvoja pošty. Takmer všetky zmeny riešime prostredníctvom zmenových projektov. Počas druhej poštovej konferencie Poštové stratégie 2003, ktorá sa uskutočnila v novembri, sa tieto projekty predstavili širšej poštárskej verejnosti a naplno sa na nich začalo pracovať. Štatistiky ukazujú, že keď chceme ako firma prežiť, musíme ponúkať zákazníkom novú kvalitu služby – napríklad elektronické služby, hybridný mail, automatizované triedenie zásielok, či motorizované doručovanie. Už dnes súťažíme s konkurenčnými poštovými firmami o lepšie postavenie na trhu a konkurenčné prostredie bude určite ďalej narastať. Ak chceme obstať, musíme toho ešte veľa zmeniť.

V roku 2003 definovala Slovenská pošta aj svoju Misiu. Tu sme sa zhodli, že „Slovenská pošta je líder v oblasti logistických a finančných služieb s komplexným riešením pre zákazníka na domacom trhu. Stratégiu rozvoja a rastu zabezpečuje zo zisku efektívnym využívaním poštovej siete, zvyšovaním trhového podielu obchodných činností a elektronických služieb. Svojimi aktivitami zabezpečuje zdroje pre trvalý rozvoj, motiváciu a spokojnosť zamestnancov.“ Definovali sme takisto ciele Slovenskej pošty: dosiahnuť za rok 2005 zisk v objeme 500 mil. Sk a dosiahnuť v roku 2005 vyrovnanie úrovne priemernej mzdy v Slovenskej pošte na úroveň priemernej mzdy v národnom hospodárstve.

Prevratná zmena, na ktorú sa pripravujeme a ktorá nás čaká v roku 2004, je transformácia zo štátneho podniku na akciovú spoločnosť. Pre Slovenskú poštu to znamená premenu na ekonomicky samostatný subjekt, ktorý je schopný v plnej miere čeliť konkurencii. Zavedú sa obchodné princípy v rámci vytvárania trhu poštových služieb a vytvoria podmienky pre implementáciu poštových rozvojových projektov.

Za všetkým sa skrýva množstvo práce, za ktorú vďačím všetkým zamestnancom Slovenskej pošty. Zmeny sme začali, niektoré už priniesli svoje ovocie, niektoré ešte potrebujú svoj čas. Viem, že to, čo sme si zaumienili, nie je a ani nebude ľahké dotiahnuť do úspešného konca. Avšak, život je predsa zmena! A dôležité je, aby bola pozitívna. Viem, že tá naša pozitívna je. Je postupnou modernizáciou a prechodom na západoeurópsky štandard služieb.

RNDr. Jaroslav Dobrotka  
generálny riaditeľ

Our customers every day put to our hand their confidence that we deliver their letters, parcels, or money safely and in time. It is the privilege for us, responsibility and first of all the challenge to keep their trust. For reaching this target, we are to adapt us to changing market conditions and we have to also change us.

Changes can be realized also owing to a positive economic result, which has been attained since 1998. Just this fact was one of the decisive aspects why the reputable international rating agency CRA RATING AGENCY, a.s., (CRA), confirmed the highly favorable rating appraisal. The short-term CRA Rating of the Slovak Post has the value skP-1; level of the long-term international CRA Rating is A-, of long-term local rating skAaa. It is the highest existing rating which can be awarded to a valued entity. Good economic results reflect the investments which we definitely decided to invest into the postal development. Nearly all changes are arranged through the change projects. During the second postal conference – Postal Strategies 2003, which took place in November, these projects were presented to wider postal public, and the work on them began at full blast. The statistics show that if we want to survive as a firm, we have to offer to our customers the new quality of our service – for instance electronic services, hybrid mail, automated sorting of postal items, or motorized delivery.

Already today, we are competing with the competitive postal firms for better position on the market, and we expect that the competitive environment will be stronger and stronger. If we are to stand it favorably, we need to do a lot of changes.

In 2003, the Slovak Post defined its Mission. Here we have agreed that “The Slovak Post is a leader in logistic and financial services with complex solution for a customer on the domestic market. The strategy of development and the growth are secured from the profit through the effective utilization of postal network, increasing the market share for business activities, and electronic services. Its activities secure the sources for permanent development, motivation and satisfaction of its employees.” We have also defined the targets of the Slovak Post as follows: for 2005 to reach the profit SKK 500 million, and in 2005 to reach the level of the average wage in the Slovak Post which will be equal to that in the national economy.

Revolutionary change, for which the preparation is in process, and which is to occur in 2004, is the transformation from the state-owned enterprise to joint-stock company. The Slovak Post will be changed to economically independent entity, fully capable to face the competition. The new business principles will be introduced within the creation of market with postal services and conditions for implementation of postal development projects created.

Behind of all of this, there is a lot of work had to be done, and for which I have to thank to all employees of the Slovak Post. Changes have already started, some of them brought their fruits, and some need their time. I know that all what we intend to do is not, and will not be, easy to bring to successful end. But variety is a spice of life. And I know that our change is the positive change. At issue is the progressive modernization and transition to West-European standard of services.

RNDr. Jaroslav Dobrotka  
Director General







# ZÁKLADNÁ CHARAKTERISTIKA BASIC CHARACTERISTICS

# ZÁKLADNÁ CHARAKTERISTIKA BASIC CHARACTERISTICS



SLOVENSKÁ POŠTA, Š. P., (ĎALEJ SP) VZNIKLA 1. JANUÁRA 1993. OD 1. JANUÁRA 2002 VSTÚPIL DO PLATNOSTI NOVÝ ZÁKON Č. 507/2001 Z.Z., O POŠTOVÝCH SLUŽBÁCH, KTORÝ UPRAVUJE PODMIENKY POSKYTOVANIA POŠTOVÝCH SLUŽIEB NA TRHU POŠTOVÝCH SLUŽIEB A ICH ŠTÁTNU REGULÁCIU, AKO AJ ROZSAH A PODMIENKY POSKYTOVANIA UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY.

SLOVENSKÁ POŠTA, Š. P., (HEREINAFTER "SP") CAME TO BEING ON 1 JANUARY 1993. FROM 1 JANUARY 2002 THERE IS A NEW VALID ACT NO. 507/2001 COLL. ON POSTAL SERVICES WHICH REGULATES CONDITIONS FOR PROVISION OF POSTAL SERVICES ON THE POSTAL SERVICES MARKET AND THEIR REGULATION BY STATE, AS WELL AS THE EXTENT AND CONDITIONS FOR PROVIDING THE UNIVERSAL SERVICE.

Zákon súčasne zriadil Poštový úrad so sídlom v Žiline ako štátnu regulačnú autoritu, ktorú poveril reguláciou trhu poštových služieb a dohľadom nad týmto trhom. Podľa zákona o poštových službách sú orgánmi štátnej správy o poštových službách Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky a Poštový úrad.

Poštový úrad vydal dňa 27. 12. 2002 poštovú licenciu pre SP, ktorá nadobudla platnosť dňom 1. januára 2003 a bola udelená na 10 rokov. Poštová licencia je rozhodnutie, ktoré sa vydáva poštovému podniku na poskytovanie univerzálnej služby. Univerzálna služba je definovaná v Zákone č. 507/2001 Z.z., o poštových službách ako súbor trvalo poskytovaných poštových služieb za prijateľné ceny, za rovnakých podmienok a v určenej kvalite dostupnej všetkým užívateľom na celom území SR. V rámci nej sa k poštovej zásielke poskytuje poštová služba doporučené a poistenie. Univerzálna služba sa vzťahuje aj na medzinárodný poštový styk, ak medzinárodná zmluva, ktorej je SR viazaná, neustanovuje inak. SP ako štátny podnik hospodári samostatne, tzn. nedostáva dotácie zo štátneho rozpočtu na svoju činnosť alebo na svoj rozvoj. SP sa prispôsobuje potrebám zákazníkov a flexibilne reaguje na zmeny požiadaviek na konkurenčnom trhu. V blízkej budúcnosti čaká SP transformácia podniku zo štátneho podniku na akciovú spoločnosť. Transformácia poštového podniku na spoločnosť obchodného typu rieši postavenie dominantného poskytovateľa poštových služieb a jeho pretvorenie na ekonomicky samostatný a konkurencieschopný hospodársky subjekt.

Hlavným poslaním SP je naďalej byť obchodnou spoločnosťou, poskytujúcou poštové služby širokej verejnosti a orientovanou na uspokojovanie potrieb zákazníkov. Hlavnou činnosťou je poštová prevádzka (premiestňovacia služba), ktorá zahŕňa podanie, prepravu a dodanie listových, balíkových a peňažných zásielok v celoslovenskej sieti. Okrem tejto činnosti SP poskytuje množstvo ďalších produktov a služieb, ktoré prispôsobuje aktuálnym požiadavkám trhu.

The Act, at the same time, established the Post Office with its seat in Žilina, as the state regulation authority entrusted with regulation of the postal services market, and supervision over this market. According to Act on postal services, the Ministry of Transport, Posts and Telecommunications of the Slovak Republic and Postal Regulatory are the bodies of the state administration over the postal services.

In 2003, the Postal License was granted to the Slovak Post for ten years. The Postal License is a decision which is issued to the postal enterprise for providing of universal services. Universal Service is defined in the Act no. 507/2001 Coll. on Postal Services as a set of permanently provided postal services for affordable prices, under the same conditions, and in the determined quality available to all users on the Slovak Republic territory. This service is completed of registered mail services and insurance. Universal service covers also the international mail service if not otherwise stipulated in the international agreement binding on SR.

SP as the state-owned enterprise has independent management, i.e. it does not receive any subsidies from the state budget for its activity or development. SP adapts itself to needs of customers and it flexibly reacts to changes upon requirements of the competitive market. In the near future, there will be a transformation from the state-owned enterprise to joint-stock company. Transformation of the postal enterprise to a business type company solves the position of the dominant provider of postal services, and its transformation to economically self-standing and competitive economic entity.

Main mission of SPP is to be further the business company providing postal services to wider public, oriented to accommodation of needs of customers. Its main activity are the postal operations (distribution service) which includes acceptance, transportation and delivery of letters, parcels and money items within the Slovakia network. In addition to this service, SPP provides a lot of other products and services adapted to topical requirements of the market.







# ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA

## ORGANIZATIONAL STRUCTURE

# ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA ORGANIZATIONAL STRUCTURE



## ZOZNAM ČLENOV DOZORNEJ RADY SLOVENSKEJ POŠTY, Š. P., ROK 2003 LIST OF MEMBERS OF THE SUPERVISORY BOARD OF THE SLOVAK POST, YEAR 2003

**Ing. Vladimír Štefánik, M.B.A.**

Predseda DR *Chairman of SB*

**JUDr. Vojtech Varga**

Podpredseda DR *Vice-chairman of SB*

**Ing. František Perutka**

Člen *Member*

**Mgr. Tomáš Šarluška**

Člen *Member*

**Ing. Tibor Marcinko**

Člen *Member*

**Ing. Pavel Kyman**

Člen *Member*

**Ing. Július Lörincz**

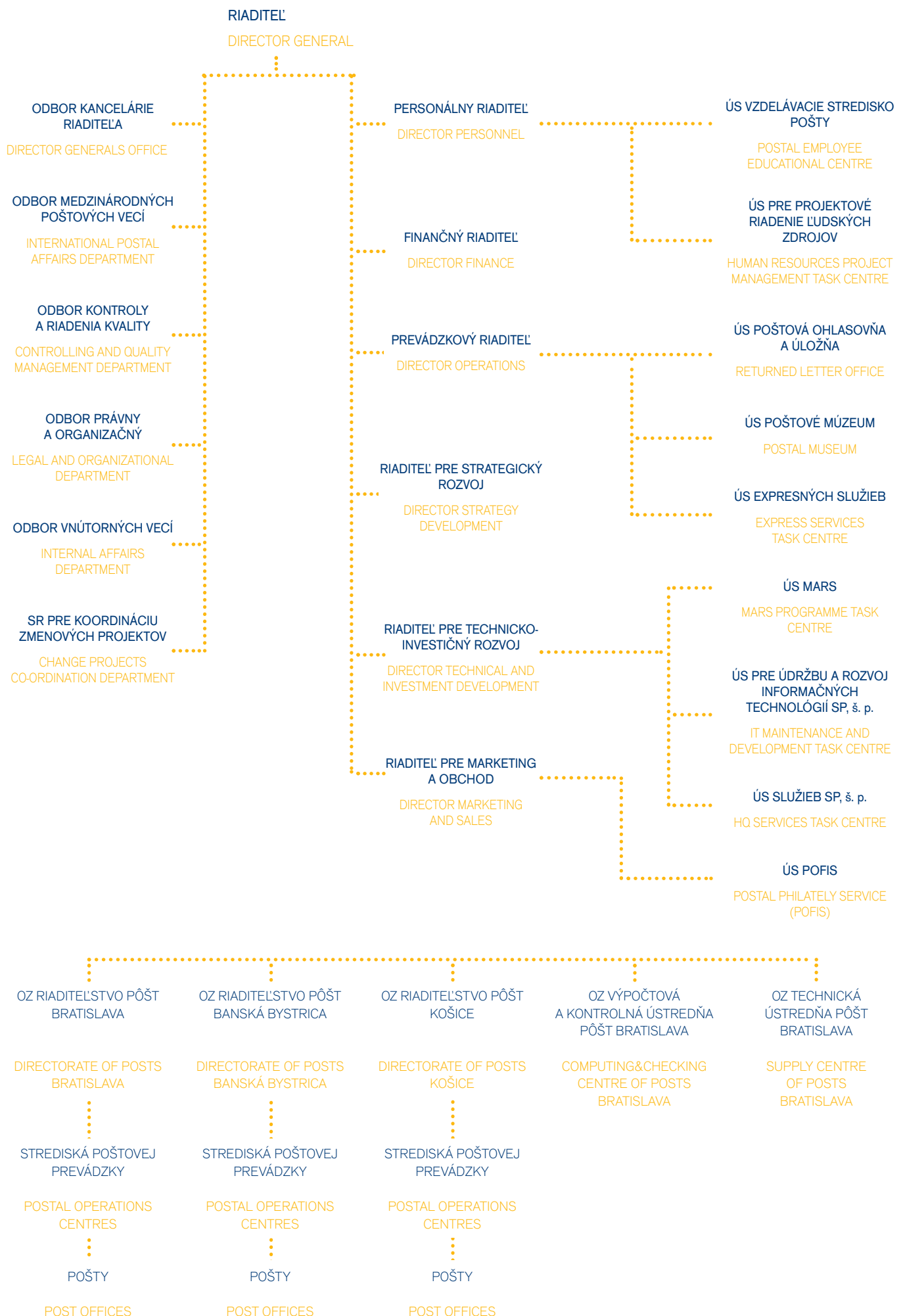
Člen *Member*

**Ing. Milan Škarba**

Člen *Member*

**PhDr. Andrej Kováč**

Člen *Member*









## POŠTOVÉ SLUŽBY POSTAL SERVICES

# POŠTOVÉ SLUŽBY

## POSTAL SERVICES



NA KONCI ROKU 2001 BOL NÁRODNOU RADOU SR PRIJATÝ ZÁKON 507/2001 O POŠTOVÝCH SLUŽBÁCH, KTORÝM SA MENILI PODMIENKY POSKYTOVANIA POŠTOVÝCH SLUŽIEB, AKO AJ PODMIENKY POSKYTOVANIA UNIVERZÁLNEJ POŠTOVEJ SLUŽBY. NA ZÁKLADE ZMIEN VYPLÝVAJÚCICH Z TOHTO ZÁKONA ZAČALA SP S ÚČINNOSŤOU OD 1. 1. 2003 POSKYTOVAŤ UNIVERZÁLNU SLUŽBU PODĽA POŠTOVEJ LICENCIE VYDANEJ POŠTOVÝM ÚRADOM V ŽILINE.

TOWARD THE END OF 2001, THE NATIONAL COUNCIL OF THE SLOVAK REPUBLIC ADOPTED THE ACT NO. 507/2001 ON POSTAL SERVICES WHICH CHANGED THE CONDITIONS FOR PROVIDING OF POSTAL SERVICES AS WELL AS THE CONDITIONS FOR PROVIDING THE UNIVERSAL POSTAL SERVICE. ON THE BASIS OF CHANGES RESULTING FROM THIS ACT, SP COMMENCED TO PROVIDE THE UNIVERSAL SERVICE ACCORDING TO THE POSTAL LICENSE ISSUED BY THE POSTAL REGULATORY OFFICE IN ŽILINA WITH EFFECT FROM 1. 1. 2003.

Vydaniu Poštovej licencie predchádzalo schválenie nových Poštových podmienok, podľa ktorých SP poskytuje na trhu poštových služieb. Nové Poštové podmienky, ktoré nahradili Poštový poriadok, platili taktiež od 1. 1. 2003.

Vykonávanie univerzálnej služby začal v roku 2003 kontrolovať Poštový úrad podľa podmienok vydaných v Požiadavkách na kvalitu poskytovania univerzálnej poštovej služby, ktoré sú prílohou vydaných licencie. Požiadavky na kvalitu sa dotýkajú nasledujúcich oblastí:

- dostupnosť prístupových a kontaktných miest verejnej poštovej siete
- časová dostupnosť univerzálnej služby
- včasnosť dopravy zásielok
- bezpečnosť zásielok
- informovanie o univerzálnej službe
- vybavovanie reklamácií
- spokojnosť zákazníkov

#### Intenzita vybraných produktov premiestňovacích činností

Ukazovateľ podaja (ks)	2000	2001	Od 1. 1. 2002 zmena produktov	2002	2003
Obyčajné listové zásielky	318 596 427	338 650 952	Listy II. triedy	280 472 452	337 649 491
Prioritné zásielky	1 902 936	2 197 492	Listy I. triedy	5 778 307	5 605 038
Doporučené zásielky	43 259 317	47 982 854	Listové zásielky so službou Doporučené	51 674 675	52 038 676
Balíky	4 461 208	4 783 176	Balíky	5 023 599	4 942 958

#### Poštový platobný styk

Vklady v tis. Sk	2001	2002	2003
Podané poukážky A (ukončené 30. 9. 2004)	26 832	25 308	15 491
Podané poukážky C	3 429	3 179	2 862
Podané poukážky D	116	108	93
Podané poštové peňažné poukazy U – červené	2 329	4 774	18 892
Podané poštové peňažné poukazy U – zelené		1 194	
Podané poštové peňažné poukazy E	2 924	2 835	3 029
SIPO – počet inkasnych položiek	67 227	65 397	66 423
Štávková služba	26 507	21 503	18 918
Účty za telekomunikačné služby	8 136	8 740	8 702

Vklady v tis. Sk	2001	2002	2003
Dôchodky národného okruhu	12 657	12 264	12 083
Dávky okresného okruhu	9 140	9 557	9 053
Poštové poukážky a PPP U pripísané na účet	29 015	31 065	34 740

Issuing of the Postal License was preceded by approval of the new Postal Terms and Conditions according to which the SP is to provide postal services on the market. The new Postal Terms and Conditions, which replaced the Postal Regulatory Office Order, became valid already as of 1. 1. 2003.

The Postal Regulatory Office started to control performance of the universal service in 2003 according to conditions shown in the issued Quality Requirements for Providing of the Universal Postal Service, which were annexed to the issued License. Quality Requirements apply to the following:

- availability of accessible and contact points of the public postal network;
- time availability of universal service;
- timely transport of postal items;
- safety of postal items;
- providing of information about universal service;
- settling of claims;
- satisfaction of customers.

#### Postal Payment System

With effect as of 1. 10. 2003, SP cancelled the use of postal orders type A fully replacing them by a higher quality product – postal money order U (PPP U). In order to secure continuous passing to PPP U, both the services were provided concurrently during one year. With regard to the fact that it is the strongest product in postal payment system, it was very demanding period for post offices as well as for processing points of OZ VAKÚP, first of all during the months following after the cancellation of postal orders A. Similarly also the recipients of PPP U – owners of accounts who through all post offices and postal operations centres submitted applications for approval of PPP U. Manufacturing and print of new payment documents PPP U was secured for them by OZ TÚP and a printer which received attest for this work from OZ VAKÚP.

In 2003, began also the analysis of innovation of postal orders types C and D, and preparation for their transfer to postal money order H.

Indicator	2000	2001	2002	2003
Ordinary letter items posted	318 596 427	338 650 952	280 472 452	337 649 491
Priority items posted	1 902 936	2 197 492	5 778 307	5 605 038
Registered items posted	43 259 317	47 982 854	51 674 675	52 038 676
Parcels posted	4 461 208	4 783 176	5 023 599	4 942 958

#### National Social Benefits

Within this service, the Innovation of National Social Benefits project continued in co-operation with the Social Insurance Company, which solved first of all automation of this service and simplification of pay-

S účinnosťou od 1. 10. 2003 zrušila SP poštové poukážky A a v plnom rozsahu ich nahradila kvalitatívne vyšším produktom – poštovým peňažným poukazom U (PPP U). Kvôli zabezpečeniu postupného prechodu na PPP U boli obidve služby poskytované súčasne v období jedného roka. Vzhľadom na to, že ide o najsilnejší produkt poštového platobného styku, išlo o náročné obdobie pre pošty i spracovateľské miesta OZ VAKÚP, predovšetkým v mesiacoch bezprostredne po zrušení poštových poukážok A. Rovnako i pre adresátov PPP U – majiteľov účtov, ktorí prostredníctvom všetkých pôšt a SPP podávali žiadosti o schválenie PPP U. Výrobu a tlač nových platobných dokladov PPP U pre nich zabezpečovala Technická ústredňa pôšt a tlačiarne, ktorým na uvedené udelila SP OZ VAKÚP atest.

V roku 2003 sa začalo i s analýzou inovácie poštových poukážok C a D a prípravou na ich prechod na poštový peňažný poukaz H.

### Dôchodky národného okruhu

V rámci tejto služby pokračoval v spolupráci so Sociálnou poisťovňou projekt Inovácie dôchodkov národného okruhu, ktorý riešil predovšetkým automatizáciu tejto služby a zjednodušenie výplatných podmienok. Nové výplatné podmienky boli úspešne zavedené už od 1. 12. 2002. V druhom polroku 2003 bola spustená pilotná prevádzka kompletného nového riešenia na poštách spracovateľského miesta Rožňava. Zo strany SP bola vyhodnotená ako funkčná k 1. 12. 2003. Sociálna poisťovňa však s odvolaním sa na zásadné zmeny v legislatíve a preberanie ďalších kompetencií požiadala o posun v dohodnutom časovom harmonograme zavádzania projektu o pol roka.

### SIPO

Rok 2003 z pohľadu Sústredeného inkasa platieb obyvateľstva bol venovaný hĺbkovej analýze rozvojového projektu Nové SIPO. Jeho cieľom je optimalizácia, tak z pohľadu technických možností, ako i technologicko-užívateľského riešenia. Ide o jednu z najnáročnejších služieb s vysokým počtom zmluvných partnerov i samotných platiteľov.

### Bankové služby

SP spolupracuje pri zabezpečovaní bankových služieb s Poštovou bankou, a. s., (ďalej PB). V rámci tejto spolupráce je realizované prostredníctvom siete pôšt – obchodných miest PB obstaranie predaja vybraných bankových produktov a súvisiacich bankových služieb právnickým a fyzickým osobám v mene PB.

V roku 2003 sa spektrum zabezpečovaných služieb pre PB rozšírilo o spoluprácu pri zabezpečovaní predaja vkladových listov emisie č. 11, predaj prvého aktívneho produktu – spotrebného úveru PB sa rozšíril na celú poštovú sieť.

out conditions. The new pay-out conditions were successfully introduced already as of 1. 12. 2002. In the second half-year of 2003, a pilot operation of new complex solution was launched at post offices of the processing point Rožňava. It was evaluated by SP as functional as per 1. 12. 2003. However, the Social Insurance Company, referring to principle changes in legislative and take over of other competencies, asked for a half-year postponement of the agreed timetable and introduction of the project.

### SIPO

The year 2003 from the view of centralized collection of public utilities payments from residents ("SIPO") was dedicated to in-depth analysis of a development project - New SIPO. It is focused on optimization of technical availabilities as well as on technological-and-user solution. It is one of the most demanding services with high number of contractual partners as well as of payers.

### Banking Services

SP, in securing the bank services, co-operates with Poštová banka, a.s. (Post Bank, joint-stock company - hereinafter "PB"). Within this co-operation, the sale of selected bank products and related bank services is realized in the name of PB through the network of post offices – points of sale of PB to legal entities and physical persons. In 2003, the spectrum of services secured for PB was extended of

Inpayments in thous. SKK	2001	2002	2003
A-Type Postal Money Orders Posted	26 832	25 308	15 491
C-Type of Postal Money Orders Posted	3 429	3 179	2 862
D-Type fo postal Money Orders Posted	116	108	93
U-Type of Postal Money Orders – Red	2 329	4 774	18 892
U-Type of Postal Money Orders Posted – Green		1 194	
E-Type of Postal Money Orders posted	2 924	2 835	3 029
SIPO – Number of Collection Inpayments	67 227	65 397	66 423
Betting Service	26 507	21 503	18 918
Inpayments into Accounts for Telecommunications Services	8 136	8 740	8 702

Outpayments in thous. SKK	2001	2002	2003
National Social Benefits	12 657	12 264	12 083
District Social Benefits	9 140	9 557	9 053
U-Type Postal Money ordrs and Remittances Credited into Accounts	29 015	31 065	34 740

Na 10 vybraných poštách bol spustený pilotný projekt POS terminálov PB pre výplatu hotovosti prostredníctvom platobnej karty na priehradke pošty.

V spolupráci s PB bola rozšírená služba príjmu medzinárodných platobných príkazov EUROGIRO na celú poštovú sieť, pričom bolo umožnené zasielať platby touto formou už aj do Portugalska, Turecka, Srbska, Čiernej hory a Maďarska. Celkovo je možné prostredníctvom služby Eurogiro zasielať platby do 17 krajín. Spolupracujúce strany v snahe skvalitniť a zefektívniť poskytovanie bankových služieb na poštách, rozšírili v roku 2003 systém PB off-line na ďalších 23 pôšt, ktoré týmto realizujú on-line overovanie výplat z účtov PB a denné dáta o vykonaných bankových operáciách poskytujú PB v elektronickej forme po uzávierke bežného dňa. V súčasnosti systémom PB – off-line pracuje už 212 pôšt.

### Western Union

V marci roku 2003 rozšírila SP svoje portfólio služieb o expresný prevod peňazí zo Slovenska do zahraničia, a naopak, z cudziny do SR a tiež v rámci Slovenskej republiky prostredníctvom služby Western Union.

Pilotne SP túto službu ponúkala na vybraných 41 poštách v rámci zmluvnej spolupráce so spoločnosťou Express Service, s. r. o., poskytovateľom služby Western Union na Slovensku i v Čechách. Kvôli veľkému záujmu klientov o realizovanie finančných prevodov a v záujme širšej dostupnosti služby SP pristúpila od 15. 10. 2003 k rozšíreniu poskytovania služby o ďalších 200 pôšt. Expresný prevod peňazí Western Union je špičkovou službou, ktorá nemá vo svete konkurenciu. Vďaka využitiu najmodernejšej elektronickej technológie a svojej jedinečnej svetovej počítačovej sieti služba umožňuje previesť finančné prostriedky do niekoľkých minút vo vyše 195 krajinách v rámci celého sveta. Služba Western Union sa teší stále rastúcemu záujmu zákazníkov.

### Poisťovníctvo

S účinnosťou od augusta 2002 do 31. 10. 2003 SP na základe zmluvnej spolupráce s R+V Poisťovňou, a. s., poskytovala na vybraných poštách sprostredkovanie poistenia.

Do pilotného projektu bolo zapojených 59 pôšt spadajúcich do Strediska poštovej prevádzky Trnava a Liptovský Mikuláš. Služba bola poskytovaná v rámci hodín pre verejnosť prostredníctvom priehradkových zamestnancov, ale i prostredníctvom poštových doručovateľov. Ponuka služby bola propagovaná priamym oslovením a tiež podaním informačného letáka. Predmetom spolupráce bolo získavanie kontaktu na záujemcov o poistné poradenstvo, ktoré bolo realizované vyškolenými zamestnancami R+V Poisťovne, a. s. Spolupráca bola založená na jednoduchosti a časovej nenáročnosti na prácu zamestnancov pôšt. Po uplynutí zmluvnej doby bola spolupráca ukončená.

co-operation in securing the sale of deposit certificates – emission no. 11 – the sale of the first active product – consumer credit of PB was extended to all post office network.

At 10 selected post offices, the pilot project of PB POS terminals for pay-out of cash through payment cards at the post-office counter was launched.

In co-operation with PB, the service of acceptance of the EUROGIRO international payment orders was extended to the whole post office network, and it was enabled to use this manner for sending of payments also to Portugal, Turkey, Serbia, Monte Negro and Hungary. In total, it is possible to send payment via Eurogiro to 17 countries.

Co-operating parties, in effort to improve and make more effective the providing of banking services at post offices, extended in 2003 the system of PB off-line to other 23 post offices which realize on-line verification of pay-outs from PB accounts, and the daily data on performed bank operations are supplied to PB in electronic form after the daily balance. At present, the PB-off-line system is used at 212 post offices.

### Western Union

In March 2003, SP enlarged its portfolio of express transfer of money from Slovakia to abroad and vice versa from abroad to SR, and also within the Slovak Republic using the Western Union service.

In a pilot way, SP was offering this service at 41 selected post offices within the contractual cooperation with the company Express Service, s.r.o., to providers of Western Union service in Slovakia and in the Czech Republic.

Because of great interest of clients for making the money transfers, and in interests of wider accessibility of service, SP extended providing of this service to other 200 post offices. Express transfer of money by Western Union is a top service not having a competition all over the world. Thanks to use of the latest electronic technology and its unique world computer network, the service allows to transfer the funds within several minutes in more than 195 countries world-wide. Western Union enjoys the permanently growing interests of customers; representatives of this company are always at places where the people need them; and now they are at the Slovak post offices.

### Insurance

With effect from August 2002 to 31. 10. 2003, SP was providing mediation of insurance at the selected post offices on the basis of contractual co-operation with R+V Poisťovňa, a. s. (R+V Insurance, joint-stock company).

The pilot project covered 59 post offices belonging to Postal Operations Centre in Trnava and Liptovský Mikuláš. This service was provided in the opening hours for public by counter



## 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 času dopravy poštových zásielok sú vykonávané externými nezávislými organizáciami, podľa príslušných ustanovení Smernice č. 97/67/EC Európskeho parlamentu a Rady z 15. decembra 1997 o spoločných pravidlách pre rozvoj vnútorného trhu poštových služieb Spoločenstva a zlepšovaní kvality služieb. Výsledky meraní v roku 2003 v stanovených štandardoch sú uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Druh zásielky	Štandard	Výsledok merania v roku 2003
Listy 1. triedy	D+1	96,1 %
Listy 2. triedy	D+2	94,8 %
Balíky 1. triedy	D+2	95,5 %
Balíky 2. triedy	D+3	96,3 %
Poštové poukážky typu „C“	D+2	96,1 %

Výsledky meraní sú porovnávané so záväznými ukazovateľmi, ktoré stanovil Poštový úrad – národný regulátor poštových služieb v Slovenskej republike. Na základe tohto porovnania konštatujeme, že SP plní stanovené kvalitatívne normy pre včasnosť dopravy uvedených druhov poštových zásielok.

## Medzinárodná prevádzka

Na spracovanie medzinárodných zásielok prevádzkovala SP v roku 2003 dve výmenné pošty – Bratislava 090 (pre všetky

employees, and also by postmen. The service was offered by the direct addressing as well as through information leaflet. The co-operation was focused on attracting of people interested in insurance advisory; it was realized by trained employees of the insurance company - R+V Poistovňa, a.s. Co-operation was based on simplicity and non-consuming of the working time of employees at post offices. After the elapse of the contracted period, the co-operation was finished.

## Quality of Postal Services

Timeliness, in addition to reliability and safety, it is another important attribute of carriage of postal items from the sender to recipient, when assessing the quality of postal services. Control measurements of the delivery time of the postal items are done by external independent organizations according to respective provisions of the European Parliament and the Council Directive no. 97/67/EC of 15 December 1997 on common rules for the development of the internal market of Community postal services, and the improvement of quality of service.

Category of Item	Standard	Result of Measurement in 2003
Letters – Class 1	D+1	96.1 %
Letters – Class 2	D+2	94.8 %
Parcels – Class 1	D+2	95.5 %
Parcels – Class 2	D+3	96.3 %
Postal Orders type "C"	D+2	96.1 %

Results of measurement in 2003, within the determined standards, are as follows:

Results of measurement are comparable to binding indexes



zásielky) a Košice 2 (len pre pozemné zásielky). Colné konanie zásielok sa zabezpečovalo prostredníctvom 10 spoločných pracovísk pošta – colnica. Aplikácia nového colného zákona v poštovom styku umožnila, že zásielky do cudziny sa dajú podávať bez predchádzajúceho colného prerokovania a zároveň zjednotila proces colného prejednávania pre všetky zásielky na všetkých vyclievacích poštách. Zavedenie softvéru a vyškolenie personálu na desiatich pracoviskách umožňujú rýchlejšie spracovanie zásielok a kvalitnejšiu a rýchlejšiu službu zákazníčkovi. SP zaviedla aj pilotný projekt pre poskytnutie tzv. „full service“ pre obchodné zásielky vo vývoze, tzn. ponúka firmám kompletnú službu pri vývoze tovaru.

Výmena zásielok sa zabezpečovala prostredníctvom cestných kurzov: Česká republika dvakrát denne, Rakúsko trikrát denne, Maďarsko jedenkrát denne a Ukrajina jedenkrát 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 2002 mierne klesol objem listových zásielok a zásielok EMS, objem balíkov však zaznamenal mierny nárast.

Druh zásielok	2002	2003	Index
Listové zásielky (kg)	1 128 453	1 113 800	0,987
Poštové balíky (ks)	136 404	136 741	1,002
Zásielky EMS (ks)	37 913	35 826	0,945

Hlavným dôvodom poklesu objemu tzv. klasických poštových zásielok bolo ďalšie rozšírenie výmeny zásielok na základe dvostranných dohôd, a to formou služieb „Consignment“ a „Direct Entry“ a začatie prevádzky balíkov EPG. V prípadoch výmeny zásielok formou uvedených služieb došlo k nárastu spracovaných zásielok. Formou „Consignment“ bolo spracovaných 1 750 tis. ks balíkov (1 082 tis. ks v roku 2002), čo predstavuje nárast o 61 % v porovnaní s rokom 2002. Formou „Direct Entry“ bolo spracovaných 714 tis. kg listových zásielok (524,5 tis. kg v roku 2002), čo predstavuje nárast o 36 % v porovnaní s rokom 2002. To znamená, že v roku 2003 tvorili balíky „Consignment“ 92 % zo všetkých spracovaných balíkov a zásielky „Direct Entry“ 39 % zo všetkých spracovaných listových zásielok medzinárodného styku. V priebehu roka 2003 sa začala rutinná prevádzka balíkov EPG a pilotná prevádzka obchodného balíka s Českou republikou. Prostredníctvom týchto dvoch služieb bolo spracovaných 9 568 ks balíkov.

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 prevádzkovala s 11 krajinami.

determined by the Postal Regulatory Office – national regulator of postal services in the Slovak Republic. On the basis of this comparison, we state that SP meets the set quality standards concerning the timeliness of carriage for the shown categories of postal items.

### International Operations

For processing of international items, SP in 2003 operated two offices of exchange - Bratislava 090 (for all items) and Košice 2 (only for surface items). The customs procedure over items took place via 10 joint workplaces of post offices – customs offices. Application of the new Customs Act in the postal system allowed that the outbound items can be posted without preceding customs procedure and it unified, at the same time, the process of customs procedure for all items at all customs clearance post offices. Introduction of software and training of personnel at ten workplaces allowed quicker processing of items and higher-quality and quicker customer service. SP introduced a pilot project for providing of so called „full service“ for exported business consignments, i.e. it offered to firms a complete service in export of goods.

Exchange of items was provided via road routes: Czech Republic twice a day, Austria three times a day, Hungary once a day and Ukraine once a day.

The air transport was using two airports – Vienna (inbound and outbound) and Bratislava (inbound). Dispatching of all air mails and S.A.L. mails was done only via Vienna airport.

In comparison with 2002, the volume of letter items and EMS items slightly dropped, but the volume of parcels rose up.

Category of Items	2002	2003	Index
Letter Items (kg)	1 128 453	1 113 800	0.987
Parcels (pieces)	136 404	136 741	1.002
EMS Items (pieces)	37 913	35 826	0.945

The main reason for the decrease in volume of so called classic postal items was another extension of exchange of items on the basis of bilateral agreements, in a form of „Consignment“ and „Direct Entry“ services, and launching of operation for EPG parcels. 1,750,000 parcels were processed in a form of „Consignment“ service (1 082 thous. pieces in 2002), which represent an increase by 61% in comparison with the year 2002. By „Direct Entry“ service, there were processed 714,000 kg of letter items (524.5 thous. in 2002), which represent an increase by 36% in comparison with the year 2002. It means that in 2003, the „Consignment“ parcels represented 92 % of all processed parcels and „Direct Entry“ items 39 % of all processed letter items in the international system.

### Kvalita v medzinárodnom poštovom styku

SP preverovala kvalitu listových zásielok medzinárodného styku prostredníctvom testov Asociácie európskych verejných poštových operátorov (PostEurop), testu UNEX Lite a testov Medzinárodného úradu Svetovej poštovej únie (MÚ SPÚ). Tieto testy boli dopĺňané dennou internou kontrolou, ktorá bola zameraná na kontrolu kvality v styku s krajinami, ktoré sa nezúčastňujú týchto testov. 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. Najlepšie výsledky boli dosiahnuté s Českou republikou. Kvalitatívne ciele boli splnené aj v styku s Dánskom, Francúzskom, Nemeckom, Poľskom, Rakúskom, Slovinskom a Švajčiarskom.

During 2003, the routine operation of EPG parcels began and the pilot operation of a business parcel with the Czech Republic launched. These two services processed 9,568 parcels.

In the field of international payment services, the number of countries with which the „Eurogiro“ service is secured, was enlarged of USA and the Czech Republic. As per 31. 12. 2002, this service kept operation with 11 countries.

### Quality of International Postal Operations

SP was checking the quality of letter items within international operations by help of tests of the Association of European Public Postal Operators (PostEurop), test of UNEX Lite and tests of the International Bureau of the Universal Postal Union (UPU IB). These tests were completed by a daily internal control, which was focused on control of quality in exchange with countries not participating in these tests. The quality of the letter items service in international operations reached the level, which in many cases meets the European Union standards.

Based on official results of quality measurements of the UNEX Lite system and the continual test of the UPU IB, SP reached the quality target of the European Union (D+3 for 85 % and D+5 for 95 %) with more countries. The best results were reached with the Czech Republic. The qualitative targets were met also with Denmark, France, Germany, Poland, Austria, Slovenia and Switzerland.









## OBCHOD A MARKETING BUSINESS AND MARKETING



## OBCHOD A MARKETING BUSINESS AND MARKETING

ROK 2003 BOL DYNAMICKÝM ROKOM PRE MARKETING. K 1. 6. 2003 VZNIKOL SAMOSTATNÝ ÚSEK, KTORÝ SA STAL SÚČASŤOU RIADIACEHO MANAŽÉRSKEHO PROCESU A ORGANIZAČNOU ZLOŽKOU ZODPOVEDNOU ZA VYHLÁDÁVANIE, PRIJÍMANIE A USPOKOJOVANIE POŽIADAVIEK ZÁKAZNÍKOV. ÚSEK MARKETINGU TVORIA DVA ODBORY: ODBOR RIADENIA PREDAJA PRODUKTOV A ODBOR ANALÝZ A RIADENIA PRODUKTOV.

THE YEAR 2003 WAS A DYNAMIC YEAR FOR MARKETING. A SEPARATE SECTION WAS CREATED AS PER 1. 6. 2003, WHICH BECAME A PART OF MANAGERIAL PROCESS AND ORGANIZATIONAL COMPONENT RESPONSIBLE FOR SEARCHING, ACCEPTING AND SATISFYING OF CUSTOMER DEMANDS.

MARKETING SECTION CONSISTS OF TWO DEPARTMENTS: PRODUCT SALES MANAGEMENT DEPARTMENT AND PRODUCT ANALYSIS AND MANAGEMENT DEPARTMENT.

## ODBOR RIADENIA PREDAJA PRODUKTOV

Odbor riadenia predaja produktov bol vytvorený s cieľom usmerňovať a riadiť predajné aktivity SP smerom k jednotlivým zákaznickým skupinám a segmentom tak, aby bola zabezpečená primeraná starostlivosť a komunikácia pre všetky segmenty, pričom formy predaja sú volené na základe marketingových charakteristik každého segmentu.

### Meranie spokojnosti zákazníkov

Meranie spokojnosti zákazníkov SP sa uskutočnilo formou priameho dopytovania na vzorke 1 141 náhodne vybraných zákazníkov pôšt v mestách a obciach Slovenskej republiky.

Dopytovanie prebiehalo v termíne od 19. 9. do 30. 11. 2003, rôzne dni v týždni počas hodín pre verejnosť. Dotazník pozostával celkovo z 12 otázok, ktoré vyplývajú z požiadaviek poštovej licencie, pričom otázky hodnotili spokojnosť a dôležitosť nasledovných faktorov, ktoré súčasne uvádzajú dosiahnuté výsledky:

	Spokojnosť	Dôležitosť
1. Dostupnosť pošty	65	71
2. Dostupnosť schránky	60	63
3. Hodiny pre verejnosť	59	72
4. Vyberanie schránky	61	56
5. Vyzdvihnutie poštových zásielok na pošte	54	74
6. Včasnosť dodávania poštových zásielok	65	77
7. Doba čakania na pošte	45	79
8. Bezpečnosť zásielok	65	82
9. Informovanosť	63	66
10. Vybavovanie reklamácií	54	74
11. Zamestnanci	65	81
12. Služby + sadzby	43	78

Odbor riadenia predaja produktov pozostáva z oddelenia predaja poštových služieb a oddelenia predaja obchodných služieb.

### Oddelenie predaja poštových služieb

Prioritou oddelenia je predaj služieb premiestňovacej činnosti, pričom dôraz je kladený na skupiny kľúčových obchodných zákazníkov.

### Výsledky podaja TOP zákazníkov

V roku 2003 dosiahol podiel podaja TOP 1 000 zákazníkov na celkových výnosoch z premiestňovacej činnosti 54,1 %. V porovnaní s predchádzajúcim rokom ide o nárast o 4,5 %. Zo sledovaných ukazovateľov je zrejmé, že vývoj výnosov TOP zákazníkov mal počas celého roka pozitívny charakter pri sledovaní

## PRODUCT SALES MANAGEMENT DEPARTMENT

The Product Sales Management Department was created with aim to guide and manage the selling activities of SP towards individual customer groups and segments in such a way that the adequate care and communication for all segments is secured while the forms of the sales are selected on the base of each segment's marketing characteristics.

### Measurement of Customer Satisfaction

The SP performed the measurement of customer satisfaction in a form of direct questioning on a sample of 1,141 randomly selected postal customers in cities and villages of the Slovak Republic. The questioning took place from 19. 9. to 30. 11. 2003, on various days in a week during office hours for the public. The questionnaire consisted of 12 questions resulting from requirements of Postal License and the questions were evaluating the satisfaction and significance of the following factors together with the reached results:

	Satisfaction	Significance
1. Post office availability	65	71
2. Letter-box availability	60	63
3. Office hours for public	59	72
4. Letter-box collection	61	56
5. Collection at the counter	54	74
6. Timely delivery of postal items	65	77
7. Waiting time at the post office	45	79
8. Security of items	65	82
9. Information - knowledge	63	66
10. Settlement of claims	54	74
11. Employees	65	81
12. Services & tariffs	43	78

The attained index of total SP customer satisfaction is 61 %. Product Sales Management Department consists of the Postal Services Sales Department and Business Services Sales Department.

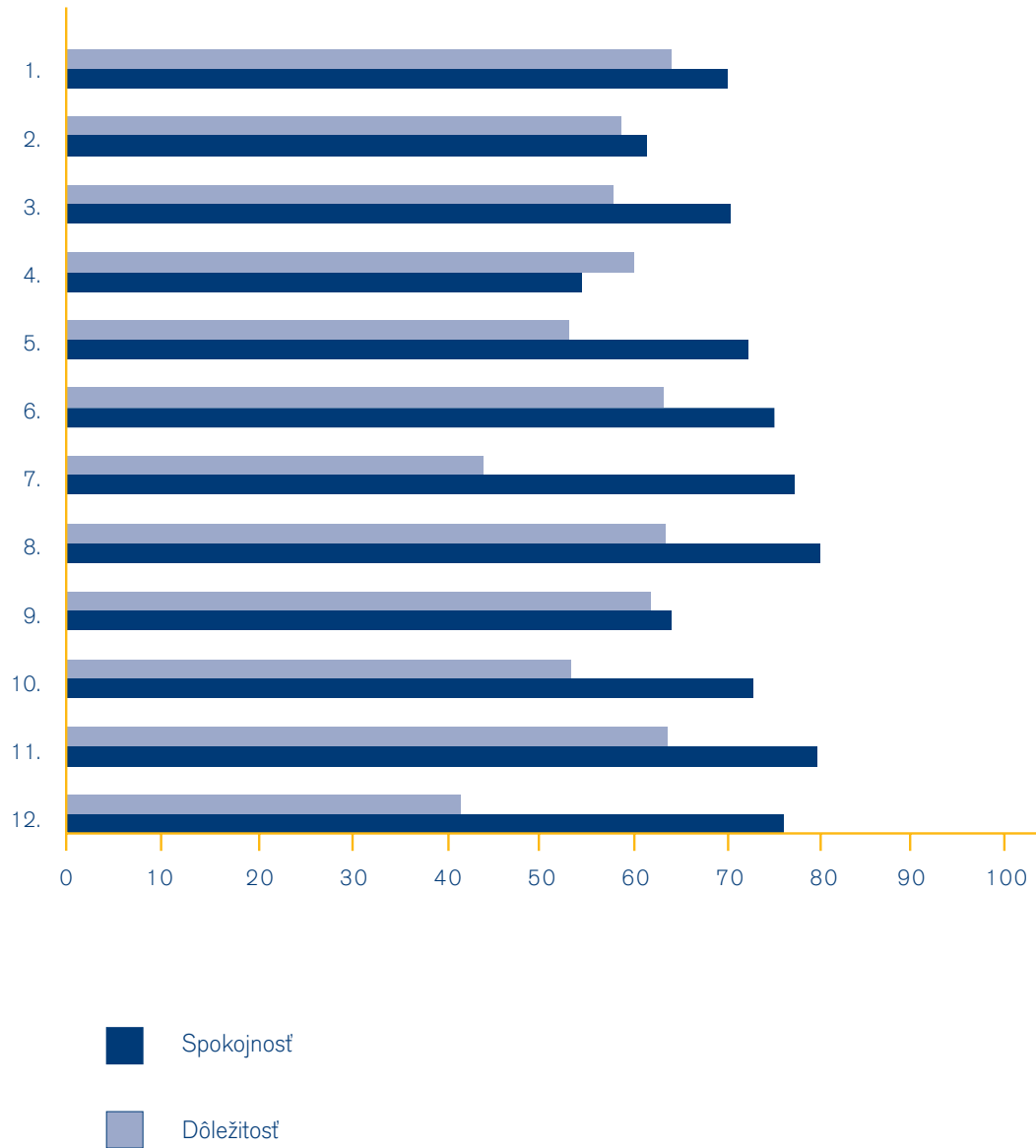
### Postal Services Sales Department

The priority of the Department is the sales of services of distribution activity under the fact that the stress is laid on the group of key business customers.

### Results of Posting by TOP Customers

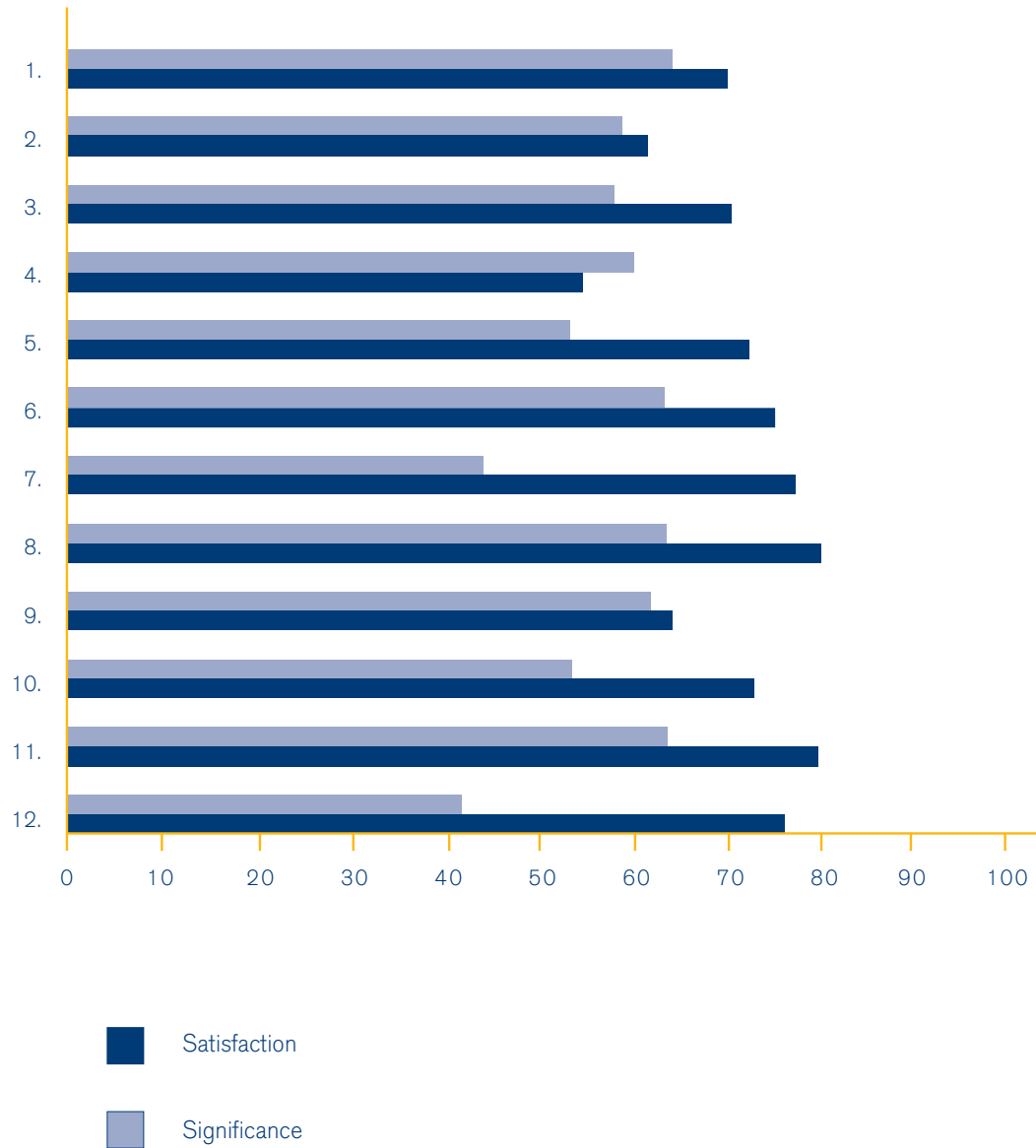
In 2003, the share of the posting by 1 000 TOP customers on the total revenues reached 54.1 %. In comparison with the preceding year, it is the increase by 4.5 %. From the monitored

## SPOKOJNOSŤ VS DÔLEŽITOSŤ



Dosiahnutý index celkovej spokojnosti zákazníkov SP je 61 %.

## SATISFACTION VS SIGNIFICANCE



Index of the total SP customer satisfaction is 61 %.



sezónneho trendu. Na tomto vývoji mal podiel predovšetkým zvýšený objem podaných listov 2. triedy, reklamných adresovaných zásielok, ale tiež balíkov 2. triedy a propagačných zásielok.

Aj v tomto roku pokračoval systém špeciálnej starostlivosti o TOP zákazníkov. Key account manažéri zabezpečovali okrem riešenia požiadaviek zákazníkov aj obchodnú činnosť v podobe predkladania špeciálnych obchodných ponúk. **V druhej polovici roku došlo k rozšíreniu starostlivosti na 100 TOP zákazníkov.** Toto rozšírenie zabezpečilo pokrytie všetkých rozhodujúcich zákazníkov SP. Komunikácia s TOP zákazníkmi bola v roku 2003 okrem bežných foriem realizovaná tiež v rámci zákazníckych dní, športových podujatí a pod.

Predajná činnosť bola v roku 2003 samozrejme realizovaná aj smerom k ostatným veľkým zákazníkom. Akvizičná činnosť zamestnancov marketingu na úrovni Stredísk poštovej prevádzky a Odštepných závodov smerovala k aktívnemu predaju pre existujúcich zákazníkov, ale tiež k vyhľadávaniu nových príležitostí v podobe nových zákazníkov.

Všetky podnety veľkých zákazníkov boli priebežne monitorované a tie najzásadnejšie boli po analýze premietnuté do štandardov produktov. V roku 2003 sa najviac podnetov týkalo zasielacích podmienok pre reklamné adresované zásielky a absencií množstevných pásiem pri niektorých produktoch. Obe problémové oblasti boli vyriešené úpravou Poštových podmienok, resp. zmenou Tarify, ktorá nadobudla účinnosť od začiatku roku 2004.

indexes it is clear that the development of revenues from the TOP customers was positive during all the year if monitoring the seasonal trend. This development was influenced first of all by the increased volume of 2<sup>nd</sup> Class letters, direct mail, but also 2<sup>nd</sup> Class parcels and unaddressed mail.

Also in this year, the system of special care towards the TOP customers continued. The Key Account Managers Department secured, in addition to customer demand solution, also the business activity in a form of presentation of special business offers. This extension secured that all decisive customers of the Slovak Post were covered. Apart of current forms, the communication with the TOP customers in 2003 was realized also within the customers days, sport events etc.

The selling activity in 2003 was naturally oriented also to the other big customers. The acquisition activity of the marketing employees on the level of Postal Operations Centres and Branch Enterprises was focused not only on active sales to existing customers, but also on searching of new opportunities in the form of new customers.

All suggestions of big customers were continuously monitored and the most essential of them were reflected in standards of products after their analysis. In 2003, the most suggestions concerned the mailing conditions for direct mail, and absence of bulk zones for some products. Both problematic fields were settled by an amendment to Postal Terms and Conditions, and a change in Tariffs, which came into force since the beginning of 2004.



### Oddelenie predaja obchodných služieb

Oddelenie predaja obchodných služieb je zamerané na predaj obstarávateľských služieb, ktoré sú zabezpečované zmluvne prostredníctvom siete pôšt pre tretie osoby. Oddelenie koordinuje a zabezpečuje predaj obchodných služieb v pôsobnosti SP a zodpovedá za vyhľadávanie nových obchodných aktivít, tvorbu cenovej koncepcie a udržiavanie priamych kontaktov s vybranými obchodnými partnermi v obstarávateľskej činnosti.

Popri nosnej premiestňovacej činnosti zabezpečuje SP široké spektrum obstarávateľských činností. Na svojich obchodných miestach realizuje služby Poštovej banky, služby pre Slovak Telecom, a. s., inkaso koncesionárskych poplatkov, výplatu dôchodkov a štátnych sociálnych dávok, SIPO a iné činnosti v rámci portfólia obstarávateľských služieb. Široká obchodná sieť poskytuje možnosti na rozvoj ďalších aktivít. V roku 2003 naďalej pokračoval predaj telefónnych kariet, diaľničných nálepiek, kolkových známok, žrebov a veľa ďalších položiek doplnkového tovaru. Na základe úspešnosti predaja kupónov EASY začala od 1. 12. 2003 SP na všetkých poštách predaj kariet PRIMA mobilného operátora Orange, a. s.

Prehľad podielu jednotlivých obstarávateľských činností na celkových výnosoch z obstarávateľskej činnosti je uvedený v grafe na ďalšej strane.

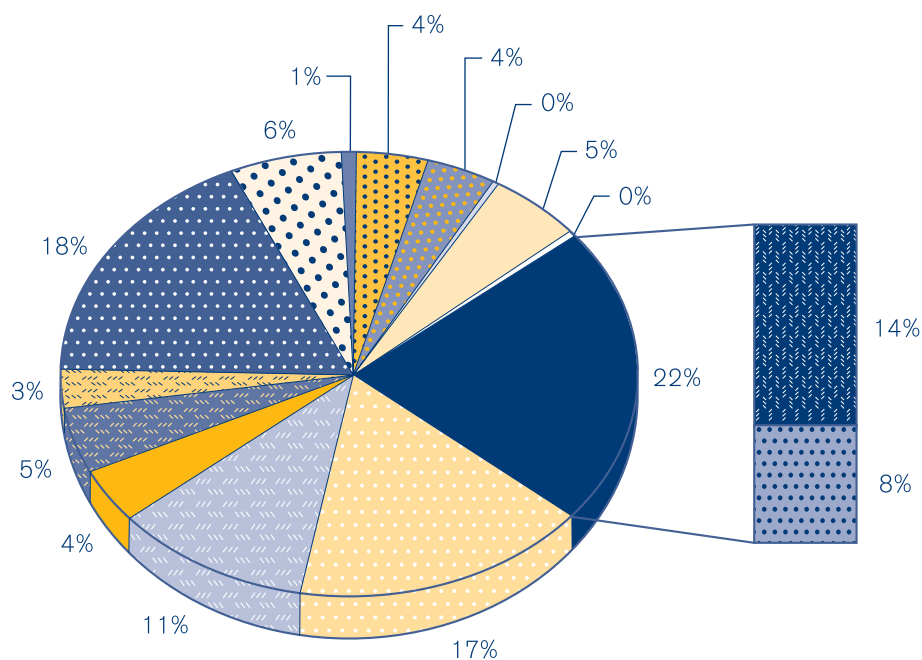
### Business Services Sales Department

Business Services Sales Department is concentrated on sales of agency services contractually secured for third parties through the network of post offices. The Department coordinates and secures the sales of business services in competence of SP, and it is responsible within the third-party activity for the searching for new business activities, creation of price policy and maintaining of direct contacts with the selected business partners.

Alongside with the principal distribution activity, SP is securing a wide spectrum of the third-party activities. At its points of sale, it performs the services of Post Bank, services for Slovak Telecom, a. s., collection of television and radio license fees, pay-out of pensions and other state social benefits, SIPO and other activities within the portfolio of procurement services. The extensive business network provides opportunities for development of other activities. In 2003, the sales of telephone cards, motorway stickers, fiscal stamps, lottery tickets and many other items of supplementary products continued. On the basis of successful sale of EASY coupons, SP started to sell the PRIMA cards from mobile operator Orange, a. s., at all post offices.

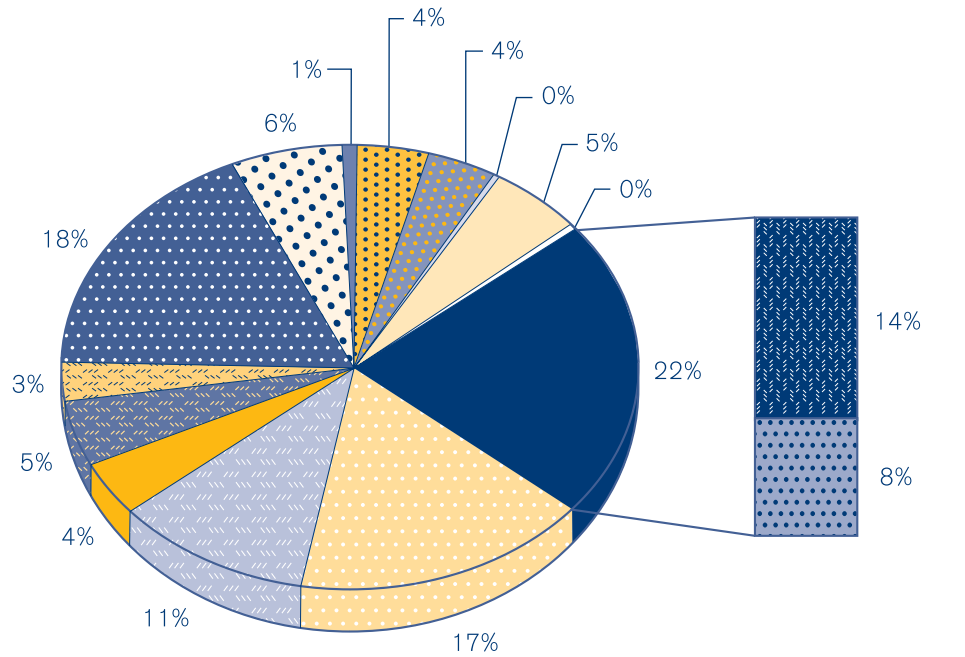
Overview of individual activities on total revenues from third-party activity is on the next page.

## PODIEL JEDNOTLIVÝCH SLUŽIEB OBSTARÁVATEĽSKÝCH ČINNOSTÍ NA CELKOVÝCH VÝNOSOCH Z OBSTARÁVATEĽSKÝCH ČINNOSTÍ



- Rozhlas
- Elektrárne
- SIPO
- TV
- TIPOS
- Kolky
- Diaľničné nálepky
- Slovak Telecom
- Služby pre Poštovú banku
- Služby pre ostatné banky
- Ostat. služby súvisiace s tlačou
- Výplata dôchodkov – národný okruh
- Výplata dávok – okresný okruh
- Preprava, doručovanie, predaj tlače
- Ostatné obstarávateľské činnosti

## SHARE OF INDIVIDUAL SERVICES OF BA IN TOTAL REVENUES FROM BA



- Radio
- Electricity
- SIPO
- Television
- TIPOS
- Fiscal stamps
- Highway licences
- Slovak Telecom
- Services for the Post Bank
- Services for other banks
- Other press items services
- Pay-out of national pensions
- Pay-out of regional benefits
- Transportation, delivery, sale of periodical
- Other third-party activities

## ODBOR ANALÝZ A RIADENIA PRODUKTOV

Úlohou odboru je analyzovať produkty SP z marketingového hľadiska, mať aktuálne informácie o existujúcich produktoch SP, produktoch konkurencie a požiadavkách zákazníkov na jednotlivé produkty.

Analýzy a následne prieskumy v roku 2003 boli zamerané na oblasť existujúcich produktov, vývoj nových produktov, konkurenciu a spokojnosť zákazníkov.

V spolupráci s ostatnými úsekmi sa marketing podieľal na vývoji a následnom zavedení produktov Poštový peňažný poukaz U (úplne nahradil poštovú poukážku A), Propagačný priečinok a Predplatené obálky EMS. Začali sa prípravné práce na produkte Propagačné zásielky medzinárodného styku a Poštový peňažný poukaz H. Na základe pripomienok zákazníkov a prieskumov boli inovované Poštové podmienky i predaj filatelického tovaru na poštách.

Propagácia, ako neodmysliteľná súčasť pri komunikácii so zákazníkmi a obchodnými partnermi, bola uskutočňovaná rôznymi formami. V širšej miere bola realizovaná masmediálna kampaň vybraných produktov, aktívne sa začal uskutočňovať priehradkový predaj, vydané boli rôzne tlačové materiály. Ďalej sa zintenzívnili obchodné návštevy zákazníkov, telemarketing, prvýkrát bol pre verejnosť vydaný časopis „Poštové zvesti pre domácnosti“ a úspešne pokračoval projekt „Vianočná pošta“. Dôležitú úlohu v styku so zákazníkmi vykonával Zákaznícky servis. Dňa 9. 10. 2003 bola k Svetovému dňu pošty spustená nová internetová stránka SP.

### Samostatný referát propagácie produktov

V novembri 2003 vznikol samostatný referát propagácie produktov a služieb. Úlohou referátu je riadiť a koordinovať oblasť propagácie produktov a služieb.

## PRODUCT ANALYSIS AND MANAGEMENT DEPARTMENT

The task of the Department is to do analysis of SP products from the view of marketing, to have updated information about existing SP products, products of competitors and customer demand for individual products.

Analyses and follow-up researches in 2003 were focused on the existing products, development of new products and satisfaction of customers.

In cooperation with other departments, Marketing participated in development and follow-up introducing of products Postal Money Order U (fully replacing the Postal Order A), Promotion Counter and Pre-paid EMS Envelopes. Advance workings on the following products – Unaddressed Mail in International Service and Postal Money Order H - have started. On the basis of comments of customers and the research, the Postal Terms and Conditions were innovated as well as the sales of philatelic products at the post offices.

Promotion, as inherent part in communication with customers and business partners, had various forms. In wider extent, there was a mass media campaign on selected products, the counter selling became active, various press materials were issued. Business visits at customers, telemarketing became more intensive and for the first time the journal "Postal News for Households" was launched and the "Christmas Mail" project continued. An important role in contact with customers was entrusted to Customer Service. On 9.10.2003, at the occasion of the World Post Day, the new SP web site was launched.

### Self-standing Product Promotion Department

In November 2003, the separate Product Promotion Department was established. The task of this Department is to manage and co-ordinate a domain of product and service promotion.









# EKONOMIKA FINANCIAL MANAGEMENT

# EKONOMIKA

## FINANCIAL MANAGEMENT



HOSPODÄRENIE SP SA AJ V ROKU 2003 VYZNAČOVALO ZISKOVÝM PRIEBEHOM A K 31. 12. 2003 BOL DOSIAHNUTÝ VÝSLEDOK HOSPODÄRENIA VO VÝŠKE 189 046 TIS. SK PRED ZDANENÍM DAŇOU Z PRÍJMOV, ČO ZNAMENÄ TIEŽ SPLNENIE A PREKROČENIE FINANČNÉHO PLÄNU, STANOVENÉHO NA ROK 2003. PO ZDANENÍ DAŇOU Z PRÍJMOV SPLATNOU A ODLOŽENOU PREDSTAVOVAL DOSIAHNUTÝ VÝSLEDOK VÝŠKU 96 932 TIS. SK.

MANAGEMENT OF SP WAS PROFITABLE ALSO IN 2003 AND THE RESULT OF FINANCIAL MANAGEMENT WAS SKK 189,047,000 BEFORE INCOME TAX AS PER 31. 12. 2003, WHICH MEANS THAT THE FINANCIAL PLAN FIXED FOR 2003 WAS FULFILLED AND EXCEEDED. AFTER THE INCOME TAX DUE AND DEFERRED, THE REACHED RESULT AMOUNTED TO SKK 96,932,000.



Tento výsledok bol dosiahnutý napriek výraznému pôsobeniu ročnej inflácie, ktorá bola kompenzovaná rastom regulovaných poštových taríf v priemere o 7,60 %. SP tiež zabezpečila rast priemernej mzdy oproti roku 2002 o 5,5 % v súlade s platnou Podnikovou kolektívnou zmluvou, pričom rast mzdy bol plne krytý prednostným rastom produktivity práce na zamestnanca s medziročným rastom o 13 %.

V sledovanom roku dosiahla SP výnosy v objeme 6 764 810 tis. Sk a náklady boli čerpané v objeme 6 575 764 tis. Sk. Na priaznivom výsledku hospodárenia sa podieľalo v rozhodujúcej miere lepšie plnenie výnosov z hospodárskej i finančnej činnosti a čerpanie nákladov bolo podriadené dosahovaným výnosom, s cieľom zabezpečiť plynulý chod prevádzky podniku.

Z výnosov z hospodárskej činnosti sa na výraznejšom plnení výnosov podieľala predovšetkým premiestňovacia činnosť, ktorá tvorí 70 % z dosahovaných výnosov z hospodárskej činnosti a medziročne vzrástla o 13,1 %. Obstarávateľská činnosť sa udržala na úrovni roku 2002 a z celkových výnosov predstavuje 19,8 %. Podstatnú zložku finančných výnosov, ktoré sa na výnosoch podieľali čiastkou 2,4 %, tvoria úroky a kurzové zisky.

V oblasti nákladov bol zaznamenaný medziročný rast o 13,3 % a podstatnú časť nákladov tvoria i naďalej osobné náklady s podielom 57,9 %.

V oblasti investičného rozvoja boli splnené stanovené ciele pri bežných investíciách a rozvojových investičných aktivitách a financovanie bolo zabezpečené z vlastných zdrojov (odpisy) a čerpaním investičného úveru. Financovanie bolo plynulé a okrem zabezpečenia obstarania investícií boli zaplatené všetky splátky istiny a úrokov z čerpaných úverov v termínoch ich splatnosti.

SP si v roku 2003 splnila všetky daňové a odvodové povinnosti voči štátnemu rozpočtu a plynule uhrádzala i svoje záväzky voči poisťovniam a dodávateľom, čo svedčí o plnej platobnej schopnosti podniku.

O úspešnosti hospodárenia SP v roku 2003 svedčí aj potvrdenie dosiahnutého krátkodobého lokálneho CRA Ratingu na úrovni skP-1a, dlhodobého CRA ratingu od agentúry CRA RATING AGENCY na úrovni A-/sKAaa, čo predstavuje najvyššiu možnú úroveň ratingov, dosiahnuteľnú v Slovenskej republike. Ratingová agentúra vo svojom hodnotení ocenila predovšetkým pokračujúci trend ziskového hospodárenia SP a jej mieru prispôsobenia sa novému regulačnému rámcu trhu poštových služieb ako aj príprava a zavádzanie nových produktov (napr. hybridná pošta).

This result was reached despite the significant annual inflation, which was compensated by the increase of regulated postal tariffs, in average by 7.60 %. SP also secured the growth of average wage compared to 2002, by 5.5 % in harmony with the Corporate Collective Agreement, under the fact that the growth of wage was fully covered by necessary productivity increase per employee with inter-annual increase by 13 %.

In the monitored year, revenues of the SP amounted to SKK 6 764 810 000 and costs were drawn in the volume SKK 6 575 764 000. On the favourable result of financial management, the better fulfilment of revenues from operational and also from financial activity participated in decisive extent and drawing of costs was subordinated to reaching of revenues, aimed at securing of smooth running of the enterprise.

From operating revenues, the distribution activity, being 70 %, more significantly contributed to fulfilment of revenues, and its inter-annual increase was 13.1 %. The third-party activity was on the level of 2002, and it represents 19.8 % on total revenues, the financial gains participate with 2.4 % - they are the interests and exchange rate profits.

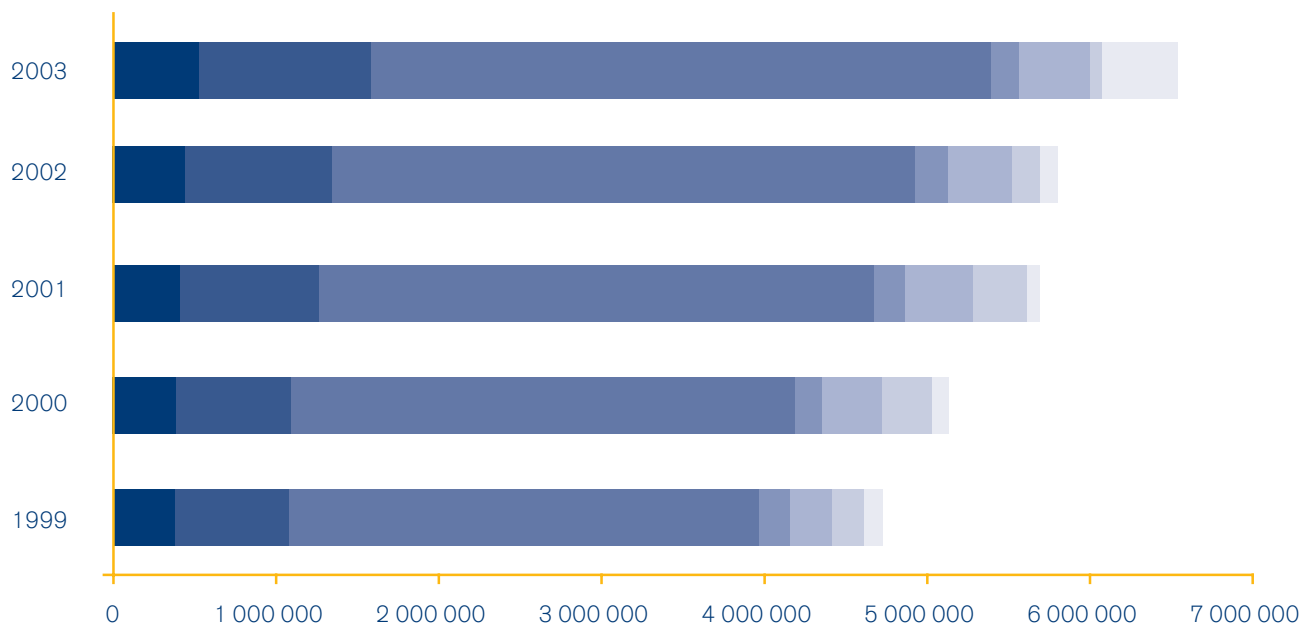
In the field of costs there was an inter-annual increase by 13.3 % and the personnel costs with the share 57.9 % continued to be the substantial part of costs.

In the field of investment development, the set targets were fulfilled in current investments as well as in development investment activities, and the funding was secured from the own sources (depreciation) and by drawing on investment loan. Funding was continuous and in addition to security on procurement of investments, all installments of principal and interests from the drawn loans were paid up on the due dates.

SP in 2003 met all its tax and contribution duties toward the state budget and continuously paid its payables to insurance companies and suppliers, which evidences the solvency of the enterprise.

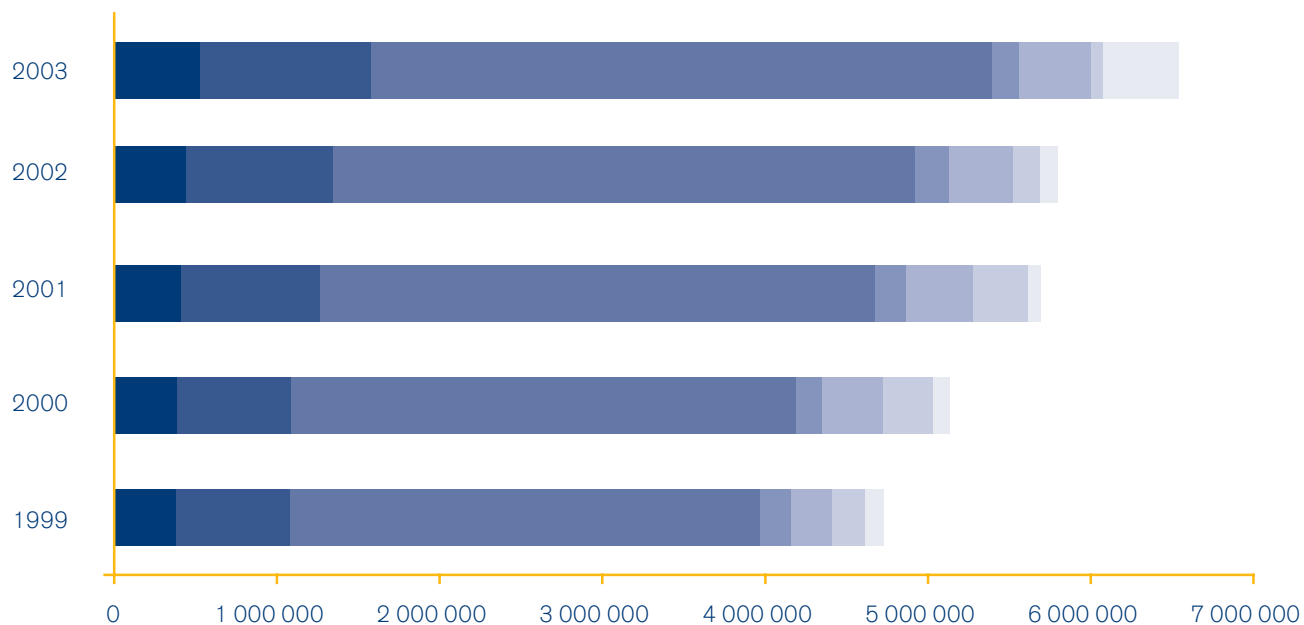
Successfulness of SP financial management in 2003 is evidenced also by confirmation of the reached short-term local CRA Rating on the level skP-1a, long-term CRA rating from the agency CRA RATING AGENCY on the level A-/sKAaa, which represents the highest available level of ratings, which can be reached in the Slovak Republic. The rating agency in its valuation appreciated first of all the continuing trend of profitable management of SP, and the extent of adaptation to new regulation framework over the market with postal services, as well as the preparation and introduction of new products (e.g. hybrid mail).

## Rozdelenie nákladov podľa druhov v rokoch 1999 až 2003



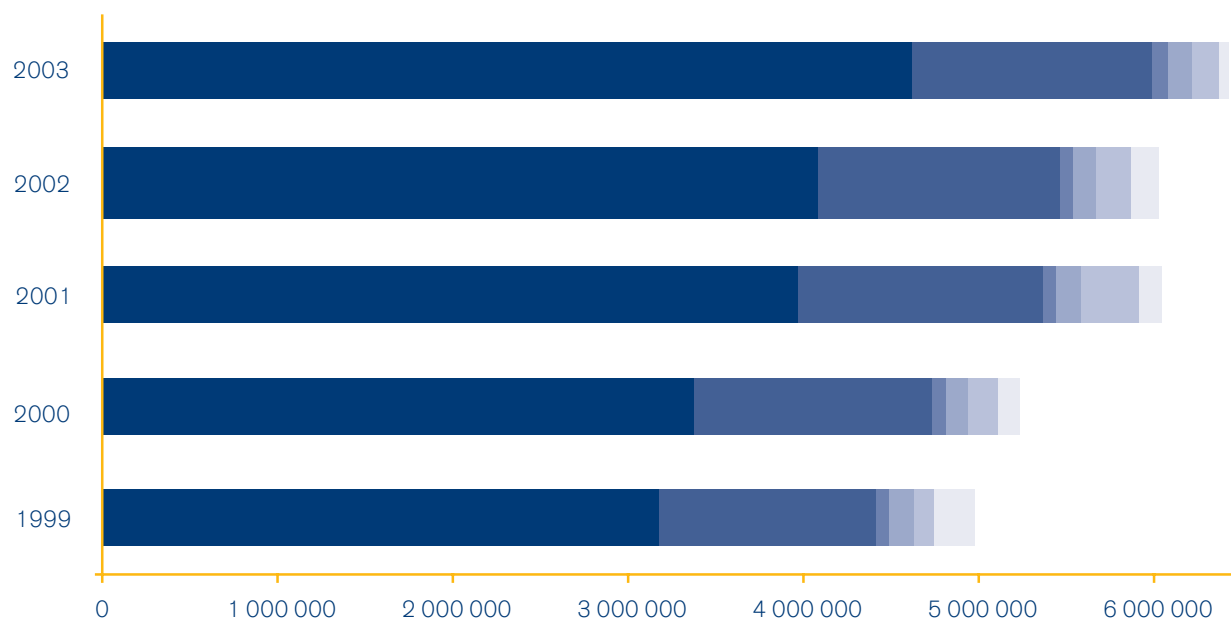
	1999	2000	2001	2002	2003	%
Spotrebované nákupy	388 187	394 421	416 877	444 808	533 742	119,99 %
Služby	700 656	701 160	853 521	907 294	1 053 481	116,11 %
Osobné náklady	2 881 606	3 099 431	3 412 364	3 576 677	3 810 139	106,53 %
Iné prevádzkové náklady	196 659	163 722	184 609	203 556	172 421	84,70 %
Odpisy	253 186	370 478	417 657	398 323	391 551	98,27 %
Finančné náklady	198 694	308 369	336 295	167 135	121 525	72,71 %
Ostatné náklady	111 558	101 390	74 881	106 663	493 021	462,22 %

## Distribution of Costs According to the Item Types in the Years 1999 - 2003



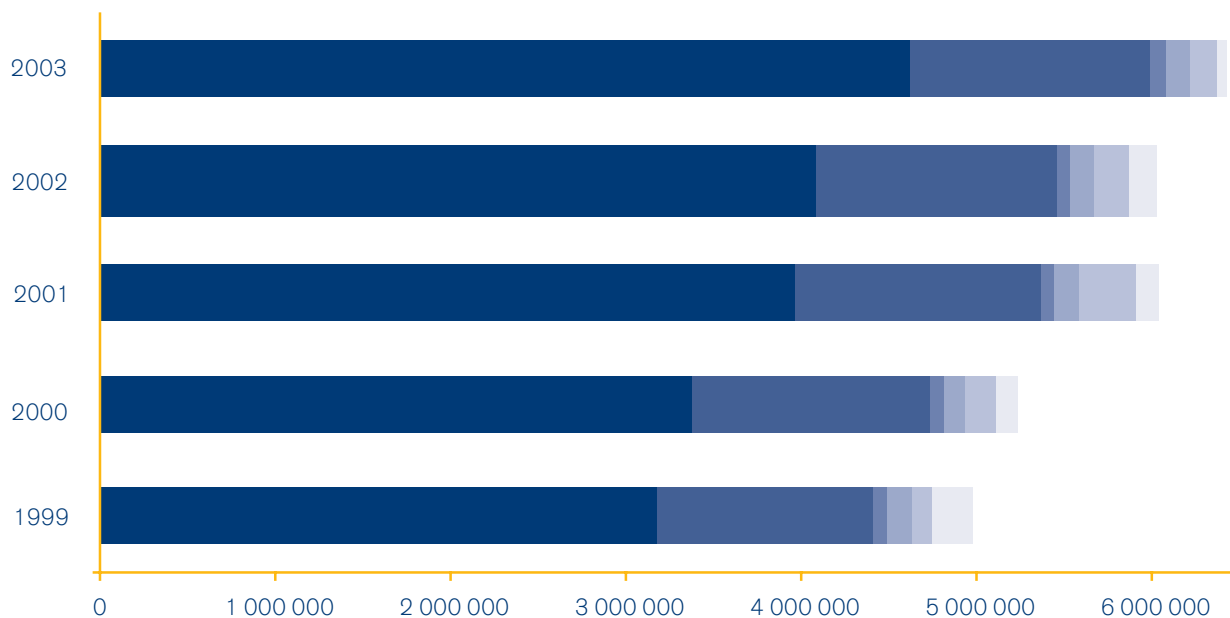
	1999	2000	2001	2002	2003	%
Purchases Consumed	388 187	394 421	416 877	444 808	533 742	119.99 %
Services	700 656	701 160	853 521	907 294	1 053 481	116.11 %
Staff Costs	2 881 606	3 099 431	3 412 364	3 576 677	3 810 139	106.53 %
Depreciations	196 659	163 722	184 609	203 556	172 421	84.70 %
Other Operating Costs	253 186	370 478	417 657	398 323	391 551	98.27 %
Financial Costs	198 694	308 369	336 295	167 135	121 525	72.71 %
Other Costs	111 558	101 390	74 881	106 663	493 021	462.22 %

## Rozdelenie výnosov podľa činností v rokoch 1999 až 2003



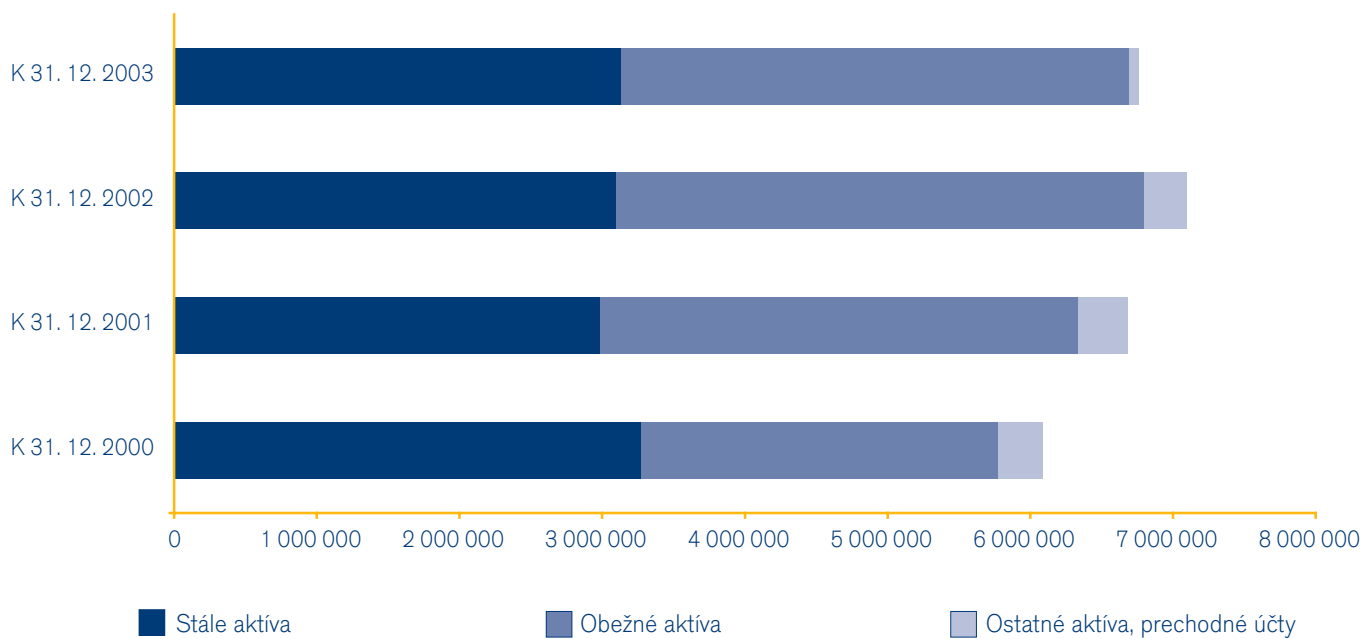
	1999	2000	2001	2002	2003	%
Premiestňovacia činnosť	3 183 815	3 383 230	3 970 029	4 089 587	4 623 584	113,06 %
Obstarávateľská činnosť	1 233 381	1 358 307	1 404 506	1 376 425	1 369 149	99,47 %
Výrobná činnosť	76 006	77 065	70 953	73 576	91 136	123,87 %
Nevýrobná činnosť	144 175	121 771	139 592	135 798	135 296	99,63 %
Finančné výnosy	111 586	174 506	330 492	201 007	159 169	79,19 %
Ostatné výnosy	229 432	121 539	130 983	154 525	386 476	250,11 %

## Revenues Shared According to Activities in the Years 1999 - 2003

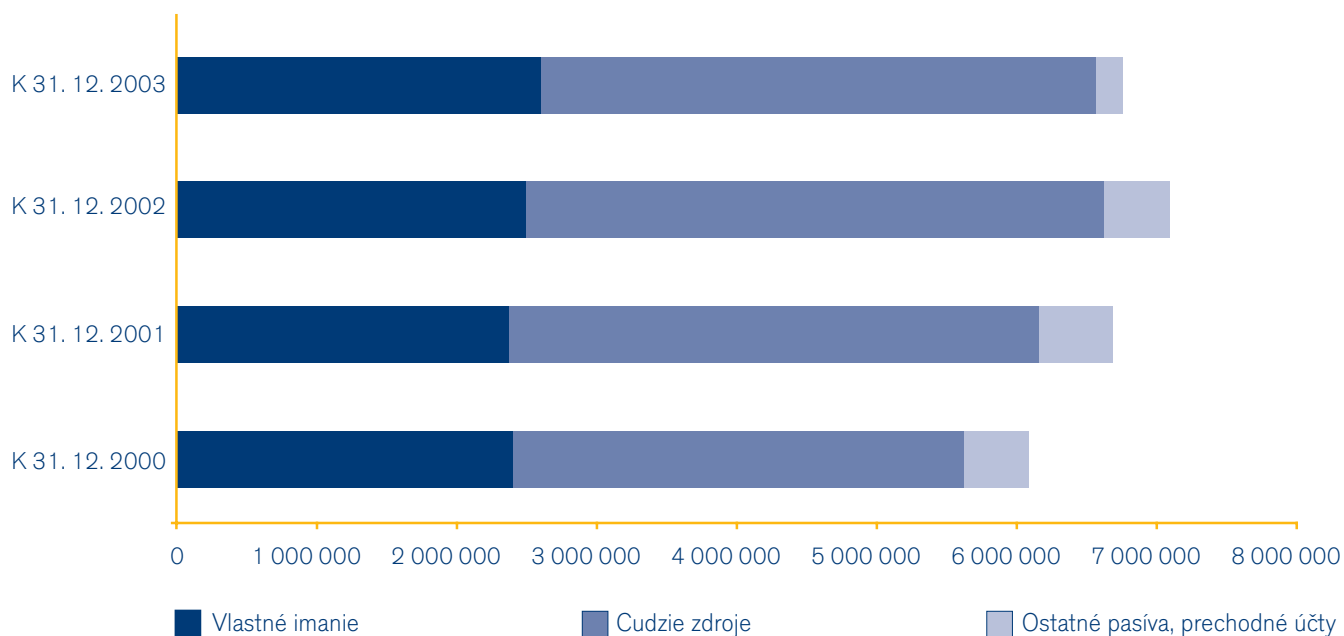


	1999	2000	2001	2002	2003	%
Postal Services	3 183 815	3 383 230	3 970 029	4 089 587	4 623 584	113,06 %
Third Part Services	1 233 381	1 358 307	1 404 506	1 376 425	1 369 149	99,47 %
Productive Activities	76 006	77 065	70 953	73 576	91 136	123,87 %
Non-Productive Activities	144 175	121 771	139 592	135 798	135 296	99,63 %
Financial Revenues	111 586	174 506	330 492	201 007	159 169	79,19 %
Other Revenues	229 432	121 539	130 983	154 525	386 476	250,11 %

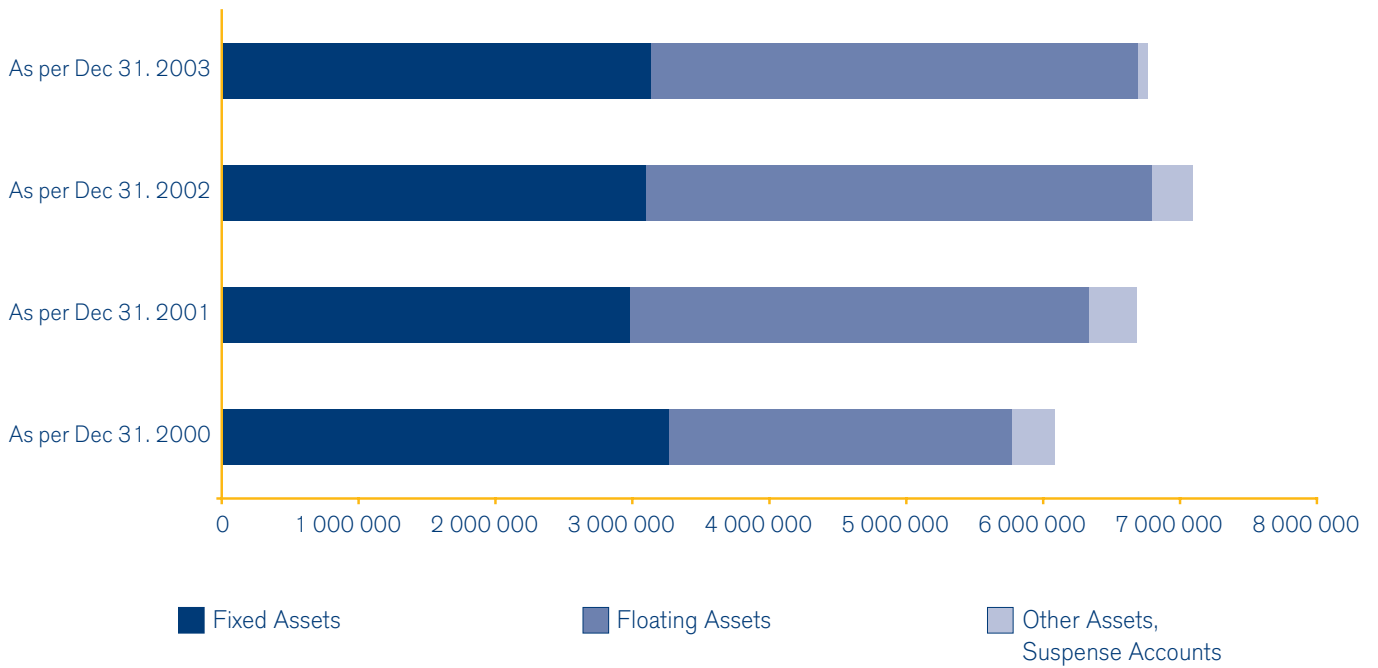
## Aktíva



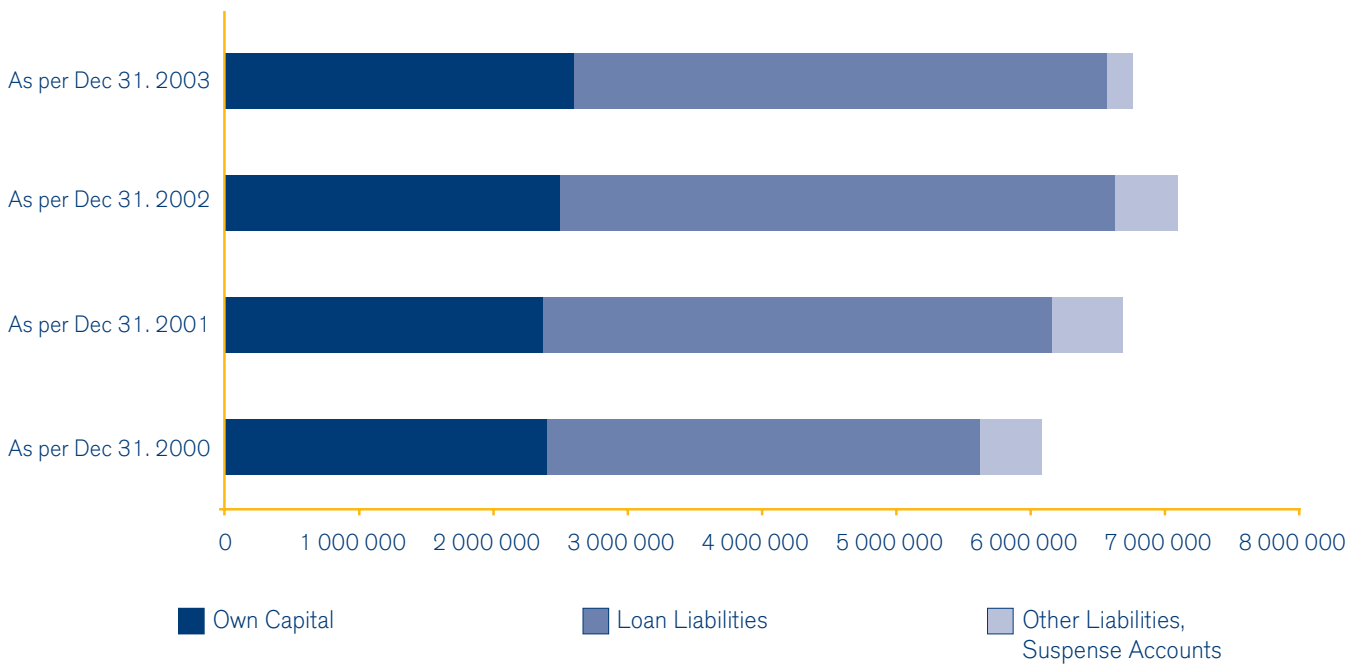
## Pasíva



### Assets



### Liabilities



<b>AKTÍVA, PASÍVA</b>	<b>K 31.12.2000</b>	<b>K 31.12.2001</b>	<b>K 31.12.2002</b>	<b>K 31.12.2003</b>	<b>Rozdiel 2001 -2000</b>	<b>Rozdiel 2002 -2001</b>	<b>Rozdiel 2002 -2001</b>
<b>AKTÍVA SPOLU</b>	<b>6 089 630</b>	<b>6 685 995</b>	<b>7 098 458</b>	<b>6 764 581</b>	<b>596 365</b>	<b>412 463</b>	<b>-333 817</b>
Pohľad. za upísané vlastné imanie	0	0	0	0	0	0	0
<b>Stále aktíva</b>	<b>3 273 901</b>	<b>2 987 969</b>	<b>3 106 970</b>	<b>3 140 999</b>	<b>-285 932</b>	<b>119 001</b>	<b>34 089</b>
NIM	231 891	234 996	325 891	314 426	3 105	90 895	-11 405
HIM	2 787 790	2 662 094	2 668 152	2 704 100	-125 696	6 058	35 948
Finančné investície	254 220	90 879	112 927	122 473	-163 341	22 048	9 546
<b>Obežné aktíva</b>	<b>2 506 521</b>	<b>3 352 737</b>	<b>3 695 250</b>	<b>3 556 059</b>	<b>846 216</b>	<b>342 513</b>	<b>-139 191</b>
Zásoby	91 629	97 096	105 675	107 541	5 467	8 579	1 866
Dlhodobé pohľadávky	96 422	106 857	88 252	46 321	10 435	-18 605	-41 931
Krátkodobé pohľadávky	305 318	255 360	392 314	476 433	-49 958	136 954	84 119
Finančný majetok	2 013 152	2 893 424	3 109 009	2 925 764	880 272	215 585	-183 245
z toho: Peniaze	1 268 982	2 123 635	2 227 819	1 817 544	854 653	104 184	-410 275
Bankové účty	697 170	769 789	881 190	1 108 220	72 619	111 401	227 030
Krátkodobý fin. majetok	65 000	0	0	0	-65 000	0	0
<b>Ostatné aktíva, prechodné účty</b>	<b>309 208</b>	<b>345 289</b>	<b>296 238</b>	<b>67 523</b>	<b>36 081</b>	<b>-49 051</b>	<b>-228 715</b>
Časové rozlíšenie	91 386	84 478	82 080	66 659	-6 908	-2 398	-15 421
Dohadné účty aktívne	217 822	260 811	214 158	864	42 989	-46 653	-213 294
					0	0	0
<b>PASÍVA SPOLU</b>	<b>6 089 630</b>	<b>6 685 995</b>	<b>7 098 458</b>	<b>6 764 581</b>	<b>596 365</b>	<b>412 463</b>	<b>-333 877</b>
Vlastné imanie	2 404 889	2 373 434	2 499 686	2 607 027	-31 455	126 252	107 341
Základné imanie	1 949 411	1 949 411	1 949 411	1 949 411	0	0	0
Kapitálové fondy	212 276	-65 617	-103 906	-99 800	-277 893	-38 289	4 106
Fondy zo zisku	218 609	239 041	460 158	626 615	20 432	221 117	166 457
Hospodársky výsledok min. rokov	21 709	4 162	24 277	33 869	-17 547	20 115	9 592
Hospod. výsledok bežného roka	2 884	246 437	169 746	96 932	243 553	-76 691	-72 814
<b>CUDZIE ZDROJE</b>	<b>3 226 007</b>	<b>3 785 298</b>	<b>4 129 418</b>	<b>3 967 652</b>	<b>559 291</b>	<b>344 120</b>	<b>-161 766</b>
Rezervy	53 753	187 889	251 521	438 073	134 136	63 632	186 552
Dlhodobé záväzky	64 925	57 590	91 854	66 938	-7 335	34 264	-24 916
Krátkodobé záväzky	2 502 705	3 027 807	3 400 582	3 089 948	525 102	372 775	-310 634
Bankové úvery	604 624	512 012	385 461	372 693	-92 612	-126 551	-12 768
<b>Ostatné pasíva, prechodné účty</b>	<b>458 734</b>	<b>527 263</b>	<b>469 354</b>	<b>189 902</b>	<b>68 529</b>	<b>-57 909</b>	<b>-279 452</b>
Časové rozlíšenie	300 198	267 366	239 960	7 084	-32 832	-27 406	-232 876
Dohadné účty pasívne	158 536	259 897	229 394	182 818	101 361	-30 503	-46 576

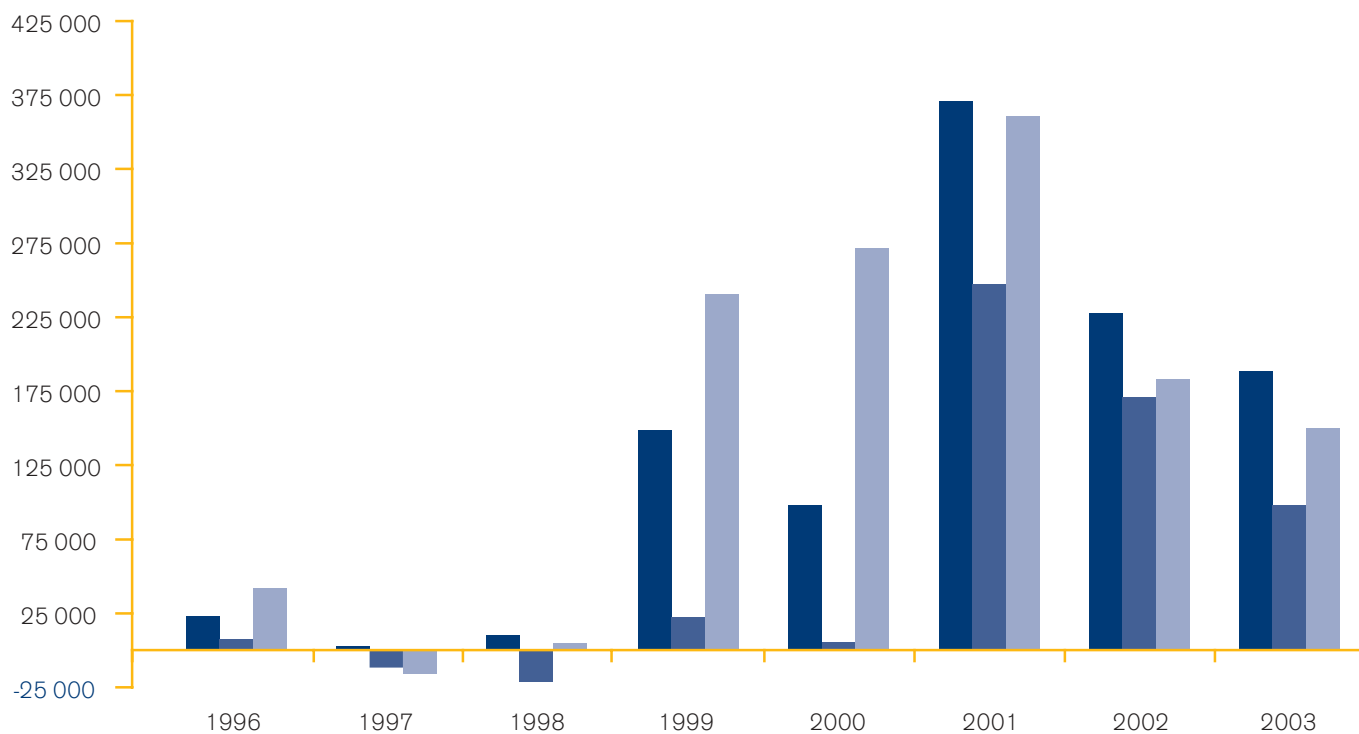
v tis. Sk



<b>ASSETS &amp; LIABILITIES</b>	<b>As per Dec. 31. 2000</b>	<b>As per Dec. 31. 2001</b>	<b>As per Dec. 31. 2002</b>	<b>As per Dec. 31. 2003</b>	<b>Difference 2001 -2000</b>	<b>Difference 2002 -2001</b>	<b>Difference 2002 -2001</b>
<b>TOTAL ASSETS</b>	<b>6 089 630</b>	<b>6 685 995</b>	<b>7 098 458</b>	<b>6 764 581</b>	<b>596 365</b>	<b>412 463</b>	<b>-333 817</b>
Receivables for Equity Subscribed	0	0	0	0	0	0	0
<b>Fixed Assets</b>	<b>3 273 901</b>	<b>2 987 969</b>	<b>3 106 970</b>	<b>3 140 999</b>	<b>-285 932</b>	<b>119 001</b>	<b>34 089</b>
Intangible Investment Property	231 891	234 996	325 891	314 426	3 105	90 895	-11 405
Tangible Investment Property	2 787 790	2 662 094	2 668 152	2 704 100	-125 696	6 058	35 948
Financial Investments	254 220	90 879	112 927	122 473	-163 341	22 048	9 546
<b>Floating Assets</b>	<b>2 506 521</b>	<b>3 352 737</b>	<b>3 695 250</b>	<b>3 556 059</b>	<b>846 216</b>	<b>342 513</b>	<b>-139 191</b>
Inventories	91 629	97 096	105 675	107 541	5 467	8 579	1 866
Long-Term Receivables	96 422	106 857	88 252	46 321	10 435	-18 605	-41 931
Short-Term Receivables	305 318	255 360	392 314	476 433	-49 958	136 954	84 119
Financial Assets	2 013 152	2 893 424	3 109 009	2 925 764	880 272	215 585	-183 245
Cash	1 268 982	2 123 635	2 227 819	1 817 544	854 653	104 184	-410 275
Bank Accounts	697 170	769 789	881 190	1 108 220	72 619	111 401	227 030
Short-Term Financial Assets	65 000	0	0	0	-65 000	0	0
<b>Other Assets, Suspense Accounts</b>	<b>309 208</b>	<b>345 289</b>	<b>296 238</b>	<b>67 523</b>	<b>36 081</b>	<b>-49 051</b>	<b>-228 715</b>
Time Adjustments	91 386	84 478	82 080	66 659	-6 908	-2 398	-15 421
Deferrals-Assets	217 822	260 811	214 158	864	42 989	-46 653	-213 294
					0	0	0
<b>TOTAL LIABILITIES</b>	<b>6 089 630</b>	<b>6 685 995</b>	<b>7 098 458</b>	<b>6 764 581</b>	<b>596 365</b>	<b>412 463</b>	<b>-333 877</b>
Equity	2 404 889	2 373 434	2 499 686	2 607 027	-31 455	126 252	107 341
Basic Capital	1 949 411	1 949 411	1 949 411	1 949 411	0	0	0
Capital Funds	212 276	-65 617	-103 906	-99 800	-277 893	-38 289	4 106
Profit Funds	218 609	239 041	460 158	626 615	20 432	221 117	166 457
Economic Results of the Previous Years	21 709	4 162	24 277	33 869	-17 547	20 115	9 592
Economic Results of the Current Year	2 884	246 437	169 746	96 932	243 553	-76 691	-72 814
<b>LOAN CAPITAL</b>	<b>3 226 007</b>	<b>3 785 298</b>	<b>4 129 418</b>	<b>3 967 652</b>	<b>559 291</b>	<b>344 120</b>	<b>-161 766</b>
Reserves	53 753	187 889	251 521	438 073	134 136	63 632	186 552
Long-Term Liabilities	64 925	57 590	91 854	66 938	-7 335	34 264	-24 916
Short-Term Liabilities	2 502 705	3 027 807	3 400 582	3 089 948	525 102	372 775	-310 634
Bank Loans	604 624	512 012	385 461	372 693	-92 612	-126 551	-12 768
<b>Other Liabilities, Suspense Accounts</b>	<b>458 734</b>	<b>527 263</b>	<b>469 354</b>	<b>189 902</b>	<b>68 529</b>	<b>-57 909</b>	<b>-279 452</b>
Adjustments	300 198	267 366	239 960	7 084	-32 832	-27 406	-232 876
Deferrals-Liabilities	158 536	259 897	229 394	182 818	101 361	-30 503	-46 576

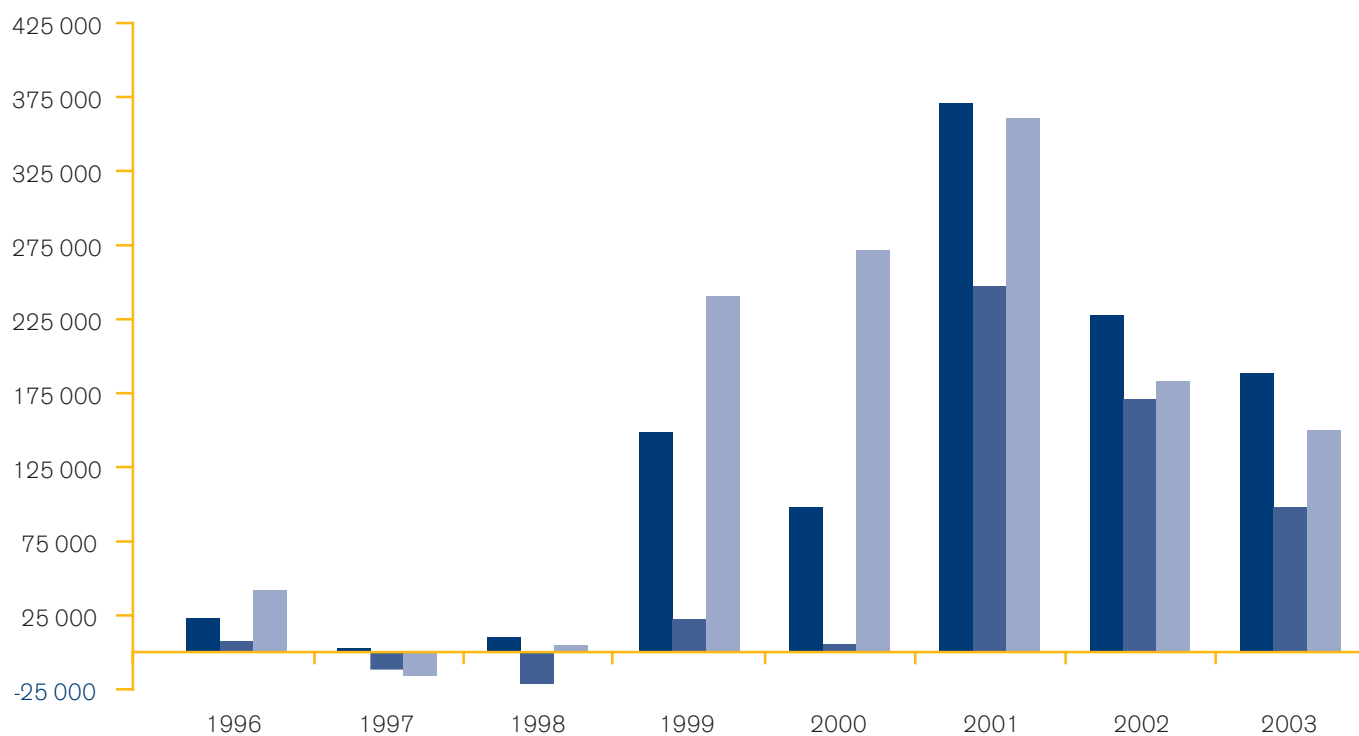
in thous. SKK

## Výsledok hospodárenia SP v rokoch 1996 - 2003



v tis. Sk	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
VH prevádzkový	39 267	-18 788	2 503	239 207	270 287	359 378	182 103	149 167
VH pred zdanením	24 701	504	11 312	147 849	97 447	370 351	226 462	189 046
VH po zdanení	66	-14 163	-21 195	21 355	2 884	246 437	169 746	96 932

## Economic result of SP in the period 1996 – 2003



in thous. SKK	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
<b>Operating economic result</b>	39 267	-18 788	2 503	239 207	270 287	359 378	182 103	149 167
<b>Economic result before tax</b>	24 701	504	11 312	147 849	97 447	370 351	226 462	189 046
<b>Economic result after tax</b>	66	-14 163	-21 195	21 355	2 884	246 437	169 746	96 932





# STRATÉGIA A ROZVOJ STRATEGY AND DEVELOPMENT

# STRATÉGIA A ROZVOJ

## STRATEGY AND DEVELOPMENT



SP POKRAČOVALA V ROKU 2003 V REALIZÁCII „PROGRAMU ROZVOJA SP, Š. P., DO ROKU 2004“. REALIZÁCIA SPOČÍVALA V POKRAČOVANÍ RIEŠENIA ROZVOJOVÝCH AKTIVÍT, V ZMYSLE NAVRHNUTÝCH A SCHVÁLENÝCH HARMONOGRAMOV PRE PRÍSLUŠNÉ ETAPY KONKRÉTNYCH ROZVOJOVÝCH PROJEKTOV V SÚLADE S OBCHODNO-PODNIKATEĽSKÝM PLÁNOM SP NA ROK 2003. ZÁROVEŇ V TOMTO ROKU ZAČALI PRÁCE NA STRATÉGIÍ A KONCEPCII ĎALŠIEHO ROZVOJA SP PO ROKU 2004.

SP IN 2003 CONTINUED IN REALIZATION OF THE “DEVELOPMENT PROGRAMME OF SP UNTIL 2004”. REALIZATION CONSISTED IN CONTINUED SOLUTION OF DEVELOPMENT ACTIVITIES IN THE SENSE OF THE PROPOSED AND APPROVED SCHEDULES FOR THE RESPECTIVE STAGES OF SPECIFIC DEVELOPMENT PROJECTS IN HARMONY WITH THE BUSINESS AND ENTREPRENEURIAL PLAN OF SP FOR 2003. ALSO THIS YEAR, THE WORK ON STRATEGY AND CONCEPTION OF FURTHER DEVELOPMENT OF SP AFTER 2004 STARTED.



Hlavné a rozhodujúce rozvojové projekty v roku 2003 :

### 1. Projekt rozvoja kuriérskych a expresných produktov

Riešenie tohoto projektu vyústilo do zriadenia Účelového strediska expresných služieb, ktoré po dokončení svojej technickej a technologickej základne v roku 2003 plne zabezpečuje služby Obchodný balík medzinárodného a vnútroštátneho styku, EMS medzinárodného a vnútroštátneho styku a Poštový kuriér. Budovanie strediska bolo v zásade ukončené a v súčasnosti už plne prešlo na rutinnú prevádzku, ktorá zabezpečuje a poskytuje expresné a kuriérske služby.

### 2. Hybridná pošta

Rok 2003 bol pre Hybridnú poštu rokom prelomovým, keď sa stredisko dobudovalo a začalo poskytovať svoje služby. Obdobne ako Účelové stredisko expresných služieb, tak aj Prevádzkové stredisko Hybridnej pošty prešlo v zásade do rutinnej prevádzky. Hybridná pošta si našla svoje miesto na trhu a získala prvých významných zákazníkov, ktorí sa značnou mierou podieľajú na jej výkonoch.

### 3. Riešenie neefektívnych pôšt

#### *Optimalizácia doručovacej služby*

Projekty motorizácie doručovania, realizované v rokoch 2000, 2001 a 2002, prešli postupne do rutinnej prevádzky. Potvrdili sa priaznivé ekonomické ukazovatele (náklady, úspora, návratnosť vstupných nákladov, ako aj úspora zamestnancov) z vyhodnotenia za predchádzajúce roky. V roku 2003 boli realizované ďalšie projekty – celkom 23 projektov, kde doručovanie bolo zabezpečené motorizáciou doručovacieho rajónu.

#### *Prenájom poštových služieb*

SP zabezpečuje s účinnosťou od 1. 2. 2003 vybrané poštové a obstarávateľské služby pre používateľov prostredníctvom prenájmu poštových služieb, t. j. Pošty Partner. Pilotná prevádzka bola overovaná v obci Trstená na Ostrove patriacej pod SPP Dunajská Streda. Po preukázaní výhodnosti z pilotného overovania bolo následne ešte v roku 2003 otvorených sedem Pôšt Partner. Všetky Pošty Partner boli zriadené ako náhrada za zrušené nerentabilné pošty.

### 4. Poštový platobný styk

V rámci projektu Poštový platobný styk koncom roku 2001 bola dodaná prvá časť technického zariadenia a programového vybavenia, čím bola realizovaná 1. etapa pilotnej prevádzky pre poštový peňažný poukaz U – zelený (transformácia poštových poukážok A). V roku 2002 sa začala celoplošná skúšobná prevádzka v rámci SP a dokončenie vybavenia technickými zariadeniami a programovým vybavením pre novú technológiu. Rok 2003 v harmonograme realizácie projektu Poštový platobný styk nadväzuje na etapy ukončené v rokoch 2001 a 2002. Poštový peňažný poukaz U – zelený prešiel k 1. 1. 2003 do rutinnej prevádzky. Vykonali sa marketingové aktivity

Main and Decisive Development Projects in 2003:

### 1. Project of Development of Courier and Express Products

Solution of this project resulted in establishment of the Express Services Task Centre which after the completion of its technical and technological base in 2003 fully secures the services of Business Parcel for International and Domestic Operations, EMS of International and Domestic Operations and Postal Courier. The built-up of the Centre was actually finished and at present it provides the routine operations that secure and provide the express and courier services.

### 2. Hybrid Mail

The year 2003 was a turn year for the Hybrid Mail when construction of the Centre was finished and started to provide its services. Similarly to the Express Services Task Centre, also the Operation Centre of Hybrid Mail passed to the routine operation. The Hybrid Mail found its place on the market and acquired the first important customers who in a significant extent participate on its performance.

### 3. Solution for the Ineffective Post Offices Optimization of Delivery Service

Projects for the motorized delivery realized in 2000, 2001 and 2002 passed continuously to routine operation. Favourable economic indexes (costs, savings, return of input costs as well as savings on personnel) were confirmed by evaluation of preceding years. In 2003, other projects were realized – in total 23 projects in which the delivery was secured by motorization of the delivery district.

#### **Franchise of Postal Services**

SP, with effect as of 1. 2. 2003, secures the selected postal and third-party services to users through the franchise of postal services, i.e. Post – Partner. The pilot operation was verified in the village Trstená na Ostrove under the competence of Postal Operations Centre in Dunajská Streda. After the proving of advantages in pilot operation, another seven Partner Post Offices were launched in 2003. All Partner Post Offices were established as replacement of the cancelled non-profitable post offices.

### 4. Postal Payment Operations

Within the Postal Payment Operations project toward the end of 2001, the first part of the technical facility and programme facility were delivered and thus the stage 1 of pilot operation for the postal money order U – green (transformation of postal orders A) was realized. In 2002, the blanket trial operation within the SP started, and completion of technical facilities and programme facilities was finished. In 2003, the realization schedule for the Postal Payment Operations project continued and it picks up the threads of stages finished in 2001 and

zamerané na zabezpečenie prechodu poštových poukážok A na Poštový peňažný poukaz U – zelený, čím bolo možné ukončenie platnosti poštových poukážok A k 30. 9. 2003. Zároveň začala realizácia 1. etapy pilotného spracovania pre Poštový peňažný poukaz H (transformácia poštových poukážok C) v decembri 2003.

### 5. Automatizácia poštových operácií (APO)

Po úspešnom pilotnom overení nového systému automatizácie poštových operácií APOW a na základe odporúčania projektového tímu, bolo vo februári 2003 rozhodnuté o začatí hromadného nasadenia.

Od 3. 3. 2003 bol projekt APOW nasadený na prvú poverenú poštu Trenčín 1. Činnosť pošty a funkčnosť projektu bola nepretržite monitorovaná. Nevyskytol sa žiaden závažnejší problém, ktorý by spôsobil nefunkčnosť projektu a nemožnosť pokračovať v hromadnom nasadení.

V prvej etape hromadného nasadenia bolo celkovo vybavených 82 pôšt na 81 serveroch – všetky poverené pošty a ďalšie najväčšie pošty, etapa bola ukončená k 1. 7. 2003. Druhá etapa hromadného nasadenia bola realizovaná na ďalších 50 poštách a bola ukončená 13. 12. 2003 v zmysle harmonogramu.

Projekt automatizácie poštových operácií je od roku 2003 koordinovaný so zmenovým projektom Typová pošta, ktorý poskytne podklady pre ďalšie rozhodnutie o postupe automatizácie predovšetkým smerom k riešeniu neefektívnych pôšt (prenájmu pôšt).

### 6. Ekonomický informačný systém – SAP/R3

Ekonomický informačný systém bol v roku 2002 uvedený do rutínnej prevádzky. Od 1. 1. 2003 prišlo k zmene účtovnej a daňovej legislatívy, ktorá vytvorila nové podmienky, pre účtovanie v roku 2003. Tieto zmeny sa priebežne zabezpečovali v jednotlivých moduloch SAP/R3 podľa dohodnutého režimu. Ďalším ovplyvňujúcim faktorom, ktorý bolo potrebné akceptovať, bola účinnosť nového „Poštového zákona“ v súvislosti s novou klasifikáciou poštových zásielok, ktorá je v súlade s EÚ.

V roku 2003 bolo zabezpečené Upgradovanie systému z verzie 4.5B na verziu 4.7 – Enterprise z dôvodu podpory pôvodnej verzie systému softvérovou firmou SAP len do konca roku 2003. Začiatok projektu pre upgrade bol stanovený na 21. 8. 2003 v rámci ktorého bola spracovaná a schválená definícia projektu. Ukončenie projektu bolo stanovené na 31. 12. 2003 a tento termín bol dodržaný podľa vopred dohodnutého harmonogramu. K 1. 1. 2004 bol SAP ver. 4.7 – Enterprise pripravený na rutinnú prevádzku.

### 7. Riadenie kvality poštovej prevádzky

Externým riešiteľom pokračovania rozvojového projektu v roku 2003 bola na základe zmluvy Žilinská univerzita, Fakulta riadenia a informatiky. V rámci predmetu zmluvy, ktorým bolo pro-

2002. The Postal Money Order U – Green passed to routine operation as of 1.1.2003. Marketing activities securing the transfer of postal orders A to Postal Money Order U – Green were performed and thus it was possible to terminate validity of postal orders A as per 30. 9. 2003. Simultaneously, the realization of the stage 1 - Pilot Processing of Postal Money Order H (transformation from postal orders C) started in December 2003.

### 5. Automation of Postal Operations (APO)

After the successful pilot verification of a new system of automation of postal operations APOW, and on the basis of recommendations of the project team, it was decided in February to do a mass introduction.

From 3.3.2003, the project APOW was introduced at the first post office Trenčín 1. Activity of the post office and functionality of the project were continuously monitored. No more serious problem appeared which would cause non-functionality of the project and prevent from continuing of the mass introduction.

In the first stage of mass application, 82 post offices in total were equipped on 81 servers – all commissioned post offices and the other biggest post offices, and it was finished until 1.7.2003. The second stage of mass application was realized at other 50 post offices and it was finished on 13.12.2003 according to the schedule.

The Automation of Post Operations project is as of 2003 co-ordinated with the Standardized Post Office change project, which will provide basic information for further decision-making on an automation procedure, firstly in the direction of solving the ineffective post offices (franchise of post offices).

### 6. Economic Information System – SAP/R3

Economic information system was launched in 2002 to routine operation. From 1. 1. 2003 there was a change in accounting and tax legislation, which created new conditions for accounting in 2003. Three changes were continuously secured in the individual module of SAP/R3 according to the agreed regime. Another influencing factor, which had to be accepted, was the effect of the new “Act on Postal Services” in relation to new classification of postal consignments, which is harmonized with EU.

In 2003 the Upgrading of the System took place from the version 4.5B to the version 4.7 – Enterprise because the original version was by the software company SAP supported only until the end of 2003. Beginning of the upgrade project was set to be on 21. 8. 2003, and the definition of the project was processed and approved. Termination of the project was set to be on 31. 12. 2003, and this term was observed in harmony with the schedule agreed in advance. As per 1. 1. 2004, the SAP ver. 4.7 – Enterprise was prepared for routine operation.

jektovanie riadenia kvality poštovej služby, realizácia prvkov systému manažérstva kvality, mala dve nosné pracovné oblasti – projektovú a vzdelávaciu. Obe časti boli úspešne realizované a predstavujú dobrý odrazový mostík do ďalšieho obdobia riadenia kvality poštovej prevádzky.

## 8. ePost

V druhom polroku 2002 sa začala realizovať prvá časť projektu ePost, ktorá pozostávala z Koncepcie rozvoja elektronických služieb, z dvoch produktívnych modulov eXpert, hMail a z podporného modulu Zákaznícky informačný systém (ZIS). Druhá časť projektu ePost bola plánovaná a aj realizovaná v období rokov 2003 až 2004 (1. štvrtrok).

V rámci rozvoja existujúcich pilotných modulov projektu ePost-u z roku 2002: ZIS, hMail a eXpert najďalej pokročil rozvoj časti eXpert a ZIS, ktoré sú funkčné, využívané a priebežne technicky dodatočne upravované na základe pripomienok a požiadaviek, ktoré vyplývajú z prevádzkového využívania v Účelovom stredisku expresných služieb. Pri module hMail bol vypracovaný návrh na zriadenie hMailového pracoviska, čo by malo byť realizované v rámci nových organizačných štruktúr SP, a tým pádom ho postupne zaviesť do užívania ako druhý produktový modul.

Ostatné moduly boli nové a týkali sa Platobného portálu, Komunikačného portálu, Virtuálnej pošty, Autentifikačného servera, Zásielkového obchodu. Ich riešenie a pripomienkové konanie bolo ukončené postupne, výsledkom čoho boli vypracované jednotlivé dokumenty funkčnej špecifikácie.

V priebehu januára a februára 2004 boli na základe vypracovaných testovacích scenárov uskutočnené aplikačné testy pre jednotlivé moduly ePost, ktoré boli po odstránení drobných pripomienok zodpovednými pracovníkmi jednotlivých testovacích tímov plne akceptované.

### **Finančné zabezpečenie rozvojových projektov**

Plánované rozvojové potreby SP v roku 2003 boli vo výške 358 000 tis. Sk. Rozdelené boli na rozvojové projekty z „Programu rozvoja SP, š. p., do roku 2004“ vo výške 202 800 tis. Sk a na ďalšie rozvojové investičné aktivity zabezpečujúce rozvoj vo výške 155 200 tis. Sk. Z plánovaných rozvojových potrieb, ktoré predstavovali v absolútnej hodnote výšku 358 000 tis. Sk, sa vyfinancovalo v roku 2003 z investičných prostriedkov 354 289 tis. Sk a z prevádzkových prostriedkov (leasingu) vo výške 12 100 tis. Sk.

### **Technicko–investičný rozvoj**

SP v roku 2003 pokračovala vo svojich strategických plánoch v oblasti zabezpečenia úloh rozvoja podľa projektu „Program rozvoja do roku 2004“, ktorý bol schválený MDPT SR.

Finančné zabezpečenie tvorili vlastné zdroje (odpisy z hmotného

## 7. Quality Management of Post Office Operation

The external solver of the 2003 continuing development project was, on the basis of the contract, the University of Žilina, Faculty of Management and Informatics. Within the subject of the contract - designing of quality management for postal service, the realization of quality management system elements consisted of two bearing working fields – that of project and that of education. Both parts were successfully realized and they represent a good launch pad for quality management in the future period of postal performance.

## 8. ePost

Beginning and realization of the first part of the ePost project at SP took place in the second half of 2002 and consisted of the Conception of Development of Electronic Services, of two productive modules eXpert, hMail and of the supporting module Customer Information System (CIS). The second part of the ePost project was planned, and also realized, in the period of years 2003 and 2004 (Q 1).

Within the development of the existing pilot modules of the ePost project from 2002: CIS, hMail and eXpert, the parts eXpert and CIS showed the greatest progress; they are functional, used and continuously technically adjusted on the basis of comments and requirements, that came out from the use in production in the Express Services Task Centre. In case of module hMail, a proposal for establishment of hMail workplace was worked out, to be realized within the new SP organizational structures, and thus progressively introduced to production as a second product module.

The remaining modules were the new modules for Payment Portal, Communication Portal, Virtual Post, Authenticate Server, Mail-order Business. Their solution and comment procedures were finished gradually, resulting in production of individual documents on functional specification.

In January and February 2004, on the basis of prepared testing scenarios, the application tests over the individual ePost modules took place, and after the correction upon small comments, they were fully accepted by the responsible members of the individual testing teams.

### **Financial Arrangement for Development Projects**

The planned SP development needs amounted in 2003 to SKK 358,000,000. They were distributed to development projects from the “Development Programme of SP until 2004” in the amount SKK 202,800,000 and to other development investment activities securing the development in the amount SKK 155,200,000. From the planned development needs which in the absolute value amounted to SKK 358,000,000, in 2003 SKK 354,289,000 were used from investment funds and SKK 12,100,000 from operational funds (leasing).

a nehmotného investičného majetku) a cudzie zdroje (úver a leasing). Ďalším použiteľným zdrojom bol zisk z hospodárskeho výsledku z roku 2002.

V oblasti technického zhodnotenia budov boli financie použité najmä na dokončenie akcií z predchádzajúcich rokov, modernizáciu objektov pôšt smerujúce k zvyšovaniu technických a prevádzkových parametrov a pokračovanie v ekologických investičných akciách pre odstraňovanie potenciálnych nebezpečenstiev znečisťovania ovzdušia, podzemných a povrchových vôd.

Rozšírenie počtu automatizovaných pôšt, príprava a orientácia SP na možnosť zabezpečiť nový spôsob poskytovania služieb (elektronická pošta), rozširovanie siete WAN, nákup hardvéru a softvéru pre skvalitnenie služieb zákazníkom, ako aj príprava transformácie SP, boli dôležitými bodmi čerpania investičných prostriedkov v roku 2003 na rozvojové projekty.

V oblasti inovácie a obnovy technologických zariadení smerovali prostriedky na nákup strojov a zariadení pre poštovú mechanizáciu, obnovu dopravných prostriedkov a nákup výpočtovej a kancelárskej techniky.

Rozvojové projekty	271 337 tis. Sk	63,54 %
Obnova tech. zariadení	82 952 tis. Sk	19,42 %
Technické zhodnotenie budov a stavieb	72 751 tis. Sk	17,04 %
SPOLU	427 040 tis. Sk	100,00 %

### Technical – Investment Development

SP in 2003 continued in its strategic plans in the field of securing the tasks of development under the "Development Programme of SP until 2004", which was approved by the Slovak Ministry of Transport, Posts and Telecommunications.

Financial arrangement consisted of own sources (depreciation of tangible and intangible assets) and external sources (loan and leasing). Another source was the profit from 2002 income.

In the field of technical improvement of buildings the funds were used mainly to finish the actions from preceding years, modernization of postal buildings oriented to increase of technical and operational parameters and continuing of ecological investment actions on removal of potential danger of air pollution, underground and surface waters.

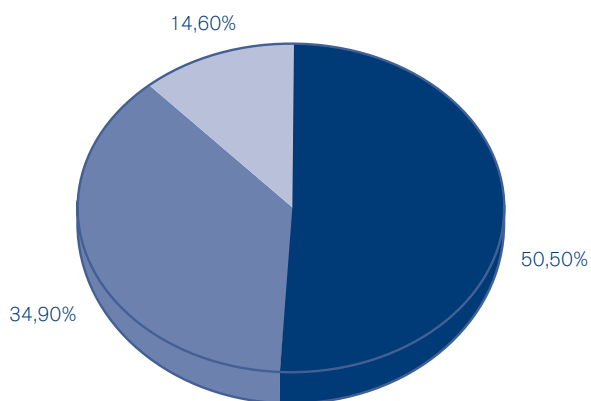
Extension of number of automated post offices, preparation and orientation of SP to opportunity of securing the new way for providing of services (electronic mail), extension of WAN network, purchase of hardware and software for improving of customer services, as well as preparation of SP for transformation, these were the important items in drawing of investment funds in 2003 for development projects.

In the field of innovation and renovation of technological facilities, the funds were directed to purchase of machinery and equipment for the postal mechanization, renewal of vehicles and purchase of computers and office technology.

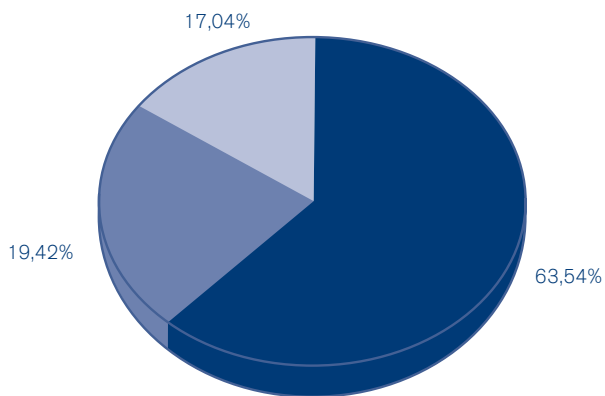
Development Projects	271 337 000 SKK	63.54 %
Restoration of Tech. Facilities	82 952 000 SKK	19.42 %
Technical Improvement of Buildings and Constructions	72 751 000 SKK	17.04 %
TOTAL	427 040 000 SKK	100.00 %

**Porovnanie použitia investícií  
v roku 2002 a 2003**

Rok 2002



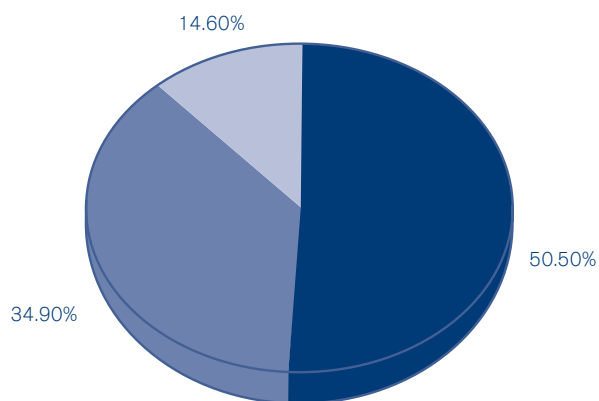
Rok 2003



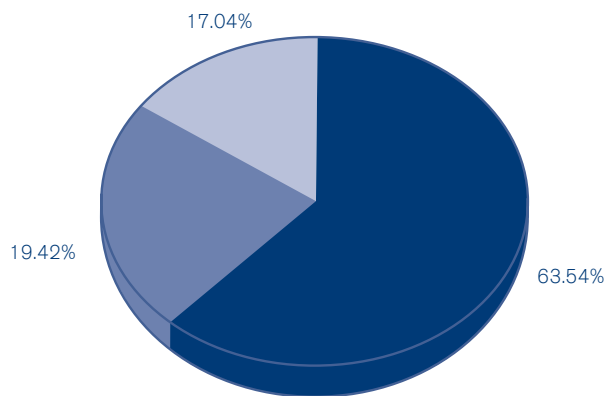
- Rozvojové projekty
- Obnova tech. zariadení
- Tech. zhodnotenie budov a stavieb

**Comparison of use of investments  
in 2002 and in 2003**

Year 2002



Year 2003



- Development Projects
- Restoration of Tech. Facilities
- Tech. Improvement of Buildings and Constr.







PERSONALISTIKA  
HUMAN RESOURCES  
MANAGEMENT

# PERSONALISTIKA

## HUMAN RESOURCES MANAGEMENT



V ROKU 2003 SP POKRAČOVALA V NAPLŇANÍ ZÁKLADNÝCH ZÁMEROV A CIEĽOV V OBLASTI ZAMESTNANOSTI, KTORÝMI JE EFEKTÍVNA ZAMESTNANOSŤ, ZOHĽADŇUJÚCA EKONOMICKÚ VÝKONNOSŤ A PREVÁDZKOVÚ POTREBU SP.

IN 2003, SP CONTINUED IN FULFILMENT OF BASIC PLANS AND TARGETS IN THE FIELD OF EMPLOYMENT WHICH COVER THE EFFECTIVE EMPLOYMENT REFLECTING ECONOMIC EFFICACY AND OPERATIONAL NEEDS OF SP.

SP mala v roku 2003 na zabezpečenie plnenia úloh k dispozícii 17 459 zamestnancov v priemernom prepočítanom počte. Z celkového počtu zamestnancov bolo 81,30 % žien, 82,28 % prevádzkovo-obsluhujúcich zamestnancov, 9,15 % technicko-hospodárskych zamestnancov a 8,57 % robotníkov.

Vysokoškolské vzdelanie a úplné stredné vzdelanie s maturitou malo z celkového počtu zamestnancov 10 324 zamestnancov, čo predstavuje 57,48 %.

V oblasti sociálnej starostlivosti o zamestnancov bol prijatý Sociálny program Slovenskej pošty, š. p., na rok 2 003, cieľom ktorého bolo prehĺbenie sociálnych istôt zamestnancov a ďalšie prehĺbenie pozitívneho vzťahu k podniku.

Pre účely naplnenia úloh ustanovených v sociálnom programe SP vyčlenila a mala k dispozícii 277 mil. Sk, ktoré boli čerpané v súlade s právnymi normami, vnútropodnikovými predpismi a zásadami.

Tieto 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.

Z dôvodu eliminácie zvýšených nákladov zamestnancov na dopravu do zamestnania a späť, ako dôsledku realizovaných organizačných zmien, bol zamestnancom aj v roku 2003 poskytnutý príspevok zo sociálneho fondu v celkovej výške 2 093 tis. Sk. Zdrojom bola mimoriadna dotácia do sociálneho fondu zo zisku roku 2001. Za rok 2003 boli za SP vyplatené mzdové prostriedky celkom vo výške 2 597 346 tis. Sk. Priemerná mzda celkom bola za rok 2003 dosiahnutá vo výške 12 397 Sk, čo je oproti priemernej mzde 11 802 Sk – dosiahnutej v roku 2002, nárast o 595 Sk, t. j. 5,04 %. Z nákladov SP v roku 2003 predstavujú osobné náklady **57,94 %**.

Vzdelávanie zamestnancov realizovala SP v zmysle podnikového systému „Komplexný systém vzdelávania zamestnancov SP, š. p.“. Vzdelávacie aktivity SP zabezpečovala pre všetky kategórie zamestnancov v priebehu celého roka. Svojím rozsahom medzi najvýznamnejšie patrili Empowerment, Tréning vodcovských zručností pre manažerov, vzdelávanie v oblasti kvality, tréningový program na optimalizáciu komunikačných zručností priehradkových zamestnancov.

Na vzdelávanie zamestnancov vynaložila SP v roku 2003 finančné prostriedky vo výške takmer 11,5 miliónov Sk.

In 2003, SP had available 17,459 employees in the average calculated number for the fulfilment of its tasks. From all the employees, 81.30 % were women, 82.28 % employees in operation/service, 9.15 % technical/economic staff and 8.57 % workers.

From all the employed, 10,324 employees had university education and complete secondary education which is 57.48 %. In the field of social care, the Social Programme of SP was adopted for 2003, the target of which was to deepen social security of employees and further deepening of positive attitude toward the enterprise.

For the purposes of fulfilment of the tasks fixed in the social program, SP earmarked and had available SKK 277 mil. that were drawn in harmony with legal standards, in-company regulations and principles.

These funds were used for granting of contributions for providing board for employees, recreation services, improvement of workplace environment, transport to workplace, health care, complementary pension scheme of employees, work and life jubilee bonuses, etc.

Also in 2003, a contribution for the transport to and from workplace in the amount SKK 2,093,000 was granted from the 2001 profit through the social fund (because of cover of the increased costs of SP employees for the transport to and from work – caused by organizational changes).

In 2003, the wages paid-out by SP amounted in total to SKK 2,597,346,000. The average wage for 2003 reached SKK 12,397 and it is an increase against the average wage SKK 11,802 reached in 2002; the increase is by SKK 595, i.e. 5.04 % in 2003, the personnel costs represent 57.94 % from the costs of SP.

Education of employees was realized by SP in the sense of the company “Complex System of Education of SP Employees”. SP was securing the educational activities for all categories of employees during the whole year. As to their size, Empowerment, Training of Managerial Skills for Managers, education in the sphere of quality, training programme on optimization of communication skills of counter employees belonged to the most important.

In 2003, the Slovak Post spent for education of its employees practically SKK 11.5 mil.







## MEDZINÁRODNÉ VZŤAHY INTERNATIONAL RELATIONS

# MEDZINÁRODNÉ VZŤAHY INTERNATIONAL RELATIONS



CELÝ ROK 2003 SA NIESOL V ZNAMENÍ INTENZÍVNYCH PRÍPRAV NA DVE NAJVÝZNAMNEJŠIE UDALOSTI ROKA 2004, KTORÝMI SÚ VSTUP SLOVENSKEJ REPUBLIKY DO EURÓPSKEJ ÚNIE (1. MÁJ 2004) A 23. SVETOVÝ POŠTOVÝ KONGRES V BUKUREŠTI (SEPTEMBER – OKTÓBER 2004).

ALL THE YEAR 2003 WAS DEVOTED TO INTENSIVE PREPARATION FOR TWO IMPORTANT EVENTS OF THE 2004, WHICH ARE THE ADMISSION OF THE SLOVAK REPUBLIC TO EUROPEAN UNION (1 MAY 2004) AND THE 23RD WORLD CONGRESS IN BUCHAREST (SEPTEMBER–OCTOBER 2004).



V tomto rámci sa SP aktívne zúčastnila tak realizácie **Dohody II**, uzavretej medzi Asociáciou európskych verejných poštových operátorov (PostEurop) a 13 poštovými podnikmi krajín asociovaných k Európskej únii, ako aj školiacich činností Projektu ACTIN, ktorého aktérmi sú PostEurop, šesť poštových podnikov kandidátskych krajín – Česko, Estónsko, Litva, Poľsko, Rumunsko a Slovensko – a šesť poštových podnikov členských krajín EÚ – Belgicko, Francúzsko, Grécko, Holandsko, Portugalsko a Taliansko. Cieľom Dohody II je prostredníctvom tzv. „dvojičkových“ projektov riešiť konkrétne problémy asociovaných krajín pri zavádzaní Smernice EÚ pre poštu (napr. kvalita služby, nákladové účtovníctvo, spokojnosť zákazníkov, regulačné otázky). SP v tejto súvislosti dohodla a začala realizovať vyše desiatku projektov, pričom jej hlavným partnerom je Rakúska pošta.

V júni 2003 sa začal dvojročný projekt PostEurop-u, nazvaný „**Acquis Communautaire Training INitatives**“ (Školiace iniciatívy vo vzťahu k legislatíve Európskej únie – ACTIN). Projekt financuje Európska komisia a jeho kľúčovými cieľmi sú:

- Urýchlená harmonizácia procesov a kultúry poštových operátorov v kandidátskych krajinách vo vzťahu k požiadavkám vnútorného trhu EÚ, širším opatreniam rozšírenia EÚ a programom EÚ;
- Zvýšenie postavenia stredo a východoeurópskych poštových operátorov prostredníctvom pomoci ich podnikateľským vzťahom a posilnenia ich kapacity vo vzťahu k rozšíreniu EÚ;
- Oboznámenie sa s rozhodujúcou legislatívou EÚ vnútorného trhu spolu s jej dopadom na odvetvové zmeny (rast podporovaných služieb, kontrola a hodnotenie kvality, riadenie úplnej kvality, aktualizácia ukazovateľov výkonnosti) a rozvoj kapacity podnikania (rozvoj nových produktov, prístup k službám s pridanou hodnotou, benchmarking, modely podnikovej výnimčnosti, dopadové analýzy);
- Posilnenie dvojstranných vzťahov medzi poštovými operátormi kandidátskych krajín a EÚ.

Ďalším rysom pôsobenia SP v podmienkach jednotného poštového trhu EÚ bude aj používanie  **systému terminálnej odmeny**, ktorý odráža náklady a kvalitu dodávania poštových zásielok, a systému na sledovanie kvality služby. Počas rokov 2002 a 2003 hľadala osobitná skupina poštových podnikov piatich vstupujúcich krajín (Česká, Maďarská, Maltská, Poľská a Slovenská pošta) osobitné, prechodné riešenie, ktoré by malo v nasledujúcich niekoľkých rokoch pomôcť preklenúť značnú rozdielnosť vnútroštátnych taríf súčasných a budúcich členských krajín EÚ, ktoré sú základom pre vyúčtovanie vzájomnej výmeny poštových zásielok. Ku koncu roka sa ku skupine pridala aj Medzinárodná spoločnosť pre poštu (IPC), ktorá je garantom tohto systému v EÚ, a spoločne vypracovali návrh prechodného systému, ktorý by mal v nasledujúcich piatich rokoch vyústiť v plnohodnotné členstvo pošto-

In this framework, SP actively took part in realization of Accord II, concluded between the Association of European Public Postal Operators (PostEurop) and 13 postal enterprises from the countries associated to the European Union as well as the training activities of the ACTIN Project in which PostEurop, six postal enterprises from the candidate countries – Czech Republic, Estonia, Lithuania, Poland, Romania and Slovakia – and six postal enterprises from the EU member countries – Belgium, France, Greece, the Netherlands, Portugal and Italy – participate.

The target of the Accord II is to settle the specific problems of the associated countries in introduction of the EU Postal Directive (e.g. quality of service, cost accounting, customer satisfaction, regulatory issues) through so called “twins” projects. SP in this connection agreed and started to realize more than ten projects and its main partner is the Austrian Post.

In June 2003, the two-year PostEurop project under the name „Acquis Communautaire Training INitatives“ began (training initiatives in relation to legislation of the European Union – ACTIN). The project is funded by the European Commission and its key targets are:

- Accelerated harmonization of processes and culture of postal operators in candidate countries against the requirement of the EU internal market, wider measures in enlargement of the EU, and the EU programmes;
- Improvement of position of the Central and Eastern Europe postal operators by assistance to their business relations and strengthening of their capacity in the relation to the EU enlargement;
- Become informed about the decisive EU internal market legislation together with its impact on branch changes (increase of supporting services, quality monitoring, total quality management, updating of performance indexes) and development of entrepreneurial capacity (development of new products, access to services with added value, benchmarking, models of business excellence, impact analyses);
- Strengthening of bilateral relations between the postal operators of candidate countries and the EU.

Another feature of SP performance in conditions of the single EU market will be also the use of the system of terminal dues, which reflects the costs on, and quality of delivery of postal items and the quality of service monitoring system. During 2002 and 2003, a special group of postal enterprises from five accessing countries (Czech, Hungarian, Maltese, Polish and Slovak Post) was looking for transitional solution, which would help to overcome the considerable difference between the domestic tariffs of the present and of the future EU member countries in the next several years; which are the base for the account of the

vých podnikov vstupujúcich krajín vo výúčtovacom systéme REIMS.

Rozšírenie EÚ ovplyvnilo aj systém na sledovanie kvality služby (UNEX). SP asistovala v roku 2003 pri výbere prevádzkovateľa tohto systému, ktorý bol predmetom medzinárodného tendra. Víťazná firma – IBM – musela rešpektovať tak požiadavky Smernice EÚ pre poštu a markantné zvýšenie kontrolovaných vzájomných spojení v EÚ, ako aj obmedzené náklady systému.

Snaha SP o urýchlené zvyšovanie svojej pripravenosti na vstup do EÚ vyvrcholila v **Dohode o spolupráci s IPC**, ktorá sa koncipovala v roku 2003 a bude podpísaná a začne sa realizovať v roku 2004. Po niekoľkých rokoch by mala dohoda vyústiť v pridružení SP v IPC.

Príprava na **23. svetový poštový kongres**, ktorý by mal priniesť zásadné zmeny vo fungovaní Svetovej poštovej únie (SPÚ), sa v roku 2003 zamerala na pripomienkovanie Aktov SPÚ. PostEurop a Európsky výbor pre poštovú reguláciu (CERP) sa opäť rozhodli prezentovať na kongrese jednotný názor poštovej Európy. Za týmto účelom sa vyše dve stovky návrhov na zmenu Aktov SPÚ prediskutovali v osobitných pracovných skupinách, ktorých členom bola aj SP.

SP sa zúčastnila aj na plenárkach **Rady SPÚ pre poštovú prevádzku a Správnej rady SPÚ**, kde sa potvrdilo, že budúcnosť tejto vrcholnej medzinárodnej poštovej organizácie závisí od úspešného vyriešenia niekoľkých zásadných problémov – systém terminálnej odmeny, výmenné pošty v zahraničí, radikálna zmena organizačnej štruktúry SPÚ, ďalšie pôsobenie Fondu kvality služby.

Napredovala aj regionálna spolupráca v rámci tzv. **neformálnej skupiny poštových podnikov tzv. Visegrádskej štvorky** (Česko, Maďarsko, Poľsko a Slovensko). Na dvoch riadnych stretnutiach v Maďarsku a Česku sa riešila problematika zlepšovania kvality služby vo vzájomnom styku, vymieňali sa poznatky z prípravy na vstup do EÚ a hľadala sa možná spoločná obchodná politika. Z **dvojstranných vzťahov** treba vyzdvihnúť stretnutia na najvyššej úrovni s Rakúskou a Švajčiarskou poštou a tematicky zamerané stretnutia s Francúzskou, Fínskou, Maďarskou a Slovinskou poštou.

SP využila aj pozvánky na významné **medzinárodné poštové podujatia** a jej zástupcovia sa zúčastnili na viacerých poštových konferenciách (Česko, Holandsko, Rusko, Španielsko, Taliansko, USA, Veľká Británia), fórach (Estónsko, Portugalsko) a výstavách (CEBIT, IDET, INVEX, PostExpo).

exchanged postal items. Toward the end of the year, the group was joined also by the International Post Company (IPC), which is the guarantor of this system in the EU, and they jointly worked out the proposal of a transitional system, which should result in the next five years in the full membership of the postal enterprises from accession countries in the REIMS accounting system.

Also the system for quality of service monitoring (UNEX) was influenced by the EU enlargement. In 2003, SP assisted in selection of an operator of this system, this was the subject to the international tender. The winning firm – IBM – was obliged to respect the EU Postal Directives, as well as the significant increase of the controlled mutual links in the EU, and the limited costs for the system.

Effort of the Slovak Post to accelerate enhancement of readiness for the EU accession culminated in Agreement on Cooperation with IPC, which was outlined in 2003, and which will be signed and get started in 2004. After some several years, the Agreement should result in association of SP to IPC.

Preparation for the 23rd Universal Postal Congress, which should bring the principal change in functioning of the Universal Postal Union (UPU), was in 2003 oriented to comments on the UPU Acts. PostEurop and the European Committee for Postal Regulation (CERP) again decided to present at the congress the common opinion of postal Europe. For this purpose, more than two hundred proposals for the change of the UPU Acts were discussed in special working groups, the member of which was also SP.

SP participated in plenary sessions of the UPU Postal Operations Council and the UPU Council of Administration, which confirmed that the future of this top international postal organization depends on the successful solving of several principal problems – system of terminal dues, extraterritorial offices of exchange, radical change in the UPU organizational structure, further performance of the Quality of Service Fund.

Progress was done also in the regional co-operation within the so called Informal Group of Postal Enterprises of Visegrad 4 Countries (Czech Republic, Hungary, Poland and Slovakia). In the two regular meetings in Hungary and in the Czech Republic, they were dealing with the quality of service improvement within the mutual operations, they were exchanging the knowledge from preparation for the EU accession and they were searching for the common business policy.

From bilateral relations, there are to be emphasized the meetings on the highest level with the Austrian and Swiss Posts and thematically oriented meetings with the French, Finnish, Hungarian and Slovenian Posts.

The Slovak Post made the best also from the invitation to important international postal events and its representatives took part in several postal conferences (Czech Rep., the Netherlands, Russia, Spain, Italy, USA, Great Britain), and in forums (Estonia, Portugal) and exhibitions (CEBIT, IDET, INVEX, PostExpo).









POFIS  
POSTAL PHILATELIC  
SERVICE - POFIS

# POFIS

## POSTAL PHILATELIC SERVICE - POFIS



K 1. 6. 2003 VZNIKLO SAMOSTATNÉ ÚČELOVÉ STREDISKO POFIS, KTORÉ PREŠLO DO PRIAMEHO RIADENIA ÚSEKU MARKETINGU. V RÁMCI POFISU BOLO VYTVORENÉ ODDELENIE ZNÁMKOVEJ TVORBY A MARKETINGU, V NÁPLNI KTORÉHO SÚ MARKETINGOVÉ ČINNOSTI A ČINNOSTI SÚVISIACE SO ZABEZPEČOVANÍM ZNÁMKOVEJ TVORBY.

ON 1 JUNE 2003, THE SEPARATE POFIS TASK CENTRE WAS SET UP, THE DIRECT MANAGEMENT OF WHICH WAS DESIGNATED TO THE MARKETING SECTION. THE STAMP DESIGN AND MARKETING DEPARTMENT WAS CREATED AS A PART OF POFIS, WHICH WAS GIVEN THE RESPONSIBILITY FOR MARKETING ACTIVITIES AND OTHER ACTIVITIES RELATED TO STAMP DESIGN.

Poslanie nového účelového strediska sa rozšírilo o ďalšiu významnú aktivitu – prechodom kompetencií z Ministerstva dopravy, pôšt a telekomunikácií SR na SP ÚS, POFIS začalo od posledného štvrťroku 2003 zabezpečovať činnosť Realizačnej komisie známokovej tvorby SP.

Roku 2003 bolo vydaných 33 nových známok, z toho tri výplatné (prezident SR Rudolf Schuster, mestá Kremnica a Pezinok) a 30 príležitostných.

Medzi príležitostnými známkami nechýbali obľúbené emisné rady – Umenie, Krásky našej vlasti a Ochrana prírody. Emisný rad Umenie predstavil kľúčové diela slovenskej a svetovej výtvarnej kultúry od autorov Ladislava Medňanského, Simona Voueta, Rudolfa Krivoša a maľbu Majstra Jána Zvestovanie Panne Márii z Kostola sv. Juraja v Spišskej Sobotě. V emisnom rade Krásky našej vlasti sme verejnosti pripomenuli unikátny systém vodných nádrží – Banskotiavnické tajchy Rozgrund a Klinger. V spolupráci so svetovým fondom na ochranu prírody v emisnom rade Ochrana prírody vyšli v hárčekovej úprave štyri príležitostné známky série Európska mačka divá, ktorá sa v Európe dnes vyskytuje iba v Škótsku, Nemecku a na Slovensku.

Do emisného plánu boli zaradené známky, ktoré námetovo vychádzali z významných historických udalostí – 10. výročia Slovenskej republiky, tretej návštevy Jána Pavla II. na Slovensku, 100. výročia letu bratov Wrightovcov alebo 25. výročia Slovenskej cirkevnej provincie, ktorej prvé počiatky sa spájajú s menami sv. Metoda a sv. Cyrila.

V spoločnom slovensko-francúzskom vydaní sme si pripomenuli M. R. Štefánika, politika, diplomata, vojaka a vedca, ktorý sa výraznou mierou zapísal do histórie oboch krajín. Ďalšia slávna osobnosť, ktorá sa roku 2003 objavila na slovenských známkach, bol Ludwig van Beethoven, geniálny skladateľ, autor najslávnejších diel klasickej hudobnej kultúry, ku ktorým patrí aj Sonáta cis mol Mesačný svit, skomponovaná v Dolnej Krupej. Významnému literárno-spoločenskému odkazu Jána Baltazára Magina, farára, básnika a národovca, ktorý ako prvý napísal slovenskú národnú obranu, bola venovaná známka J. B. Magin: Ostne alebo Obrana slávnej Trenčianskej stolice. Historické námety doplnila známka Klenotnica múzeí – Cesta dejinami, na ktorej boli zobrazené pamiatky histórie nášho národa z 9. – 10. storočia.

Pre deti SP pripravila známku Maľko a Kubko, ktorá rovnako ako BIB, veľkonočná a vianočná známka vyšla aj v známkových zošitkoch. Rozprávkové postavičky Maľka a Kubka, na ktorých príbehoch vyrástlo viac generácií detí, pripomenuli zlatý fond literatúry pre najmenších. Každé dva roky vychádzajú na slovenských poštových známkach ocenené diela z Bienále ilustrácií Bratislava, ktoré už dlhšiu dobu patrí medzi najdôležitejšie svetové podujatia v oblasti detskej ilustrácie. Roku 2003 to bola ilustrácia Jany Kiselovej-Sitekovej, držiteľky Zlatého jablka BIB z roku 2001.

The mission of the new task centre was expanded to include another key activity – with the shift of responsibilities from the Slovak Ministry of Transport, Posts and Telecommunications to SP, in the last quarter of 2003, the POFIS Task Centre took over the activities of the Stamp Design Committee of SP.

A total of 33 new stamps were issued in 2003, of which three were standard issue stamps (President Rudolf Schuster, the towns of Kremnica and Pezinok) and 30 special issue stamps.

The special issue stamps included the three very popular series – Art, Slovakia's Beauties and Nature Conservation. The series entitled Art presented important works of Slovak and international artistic culture from the artists Ladislav Medňanský, Simon Vouet, Rudolf Krivoš and the painting of Master Jan – the Coming of the Virgin Mary from the Church of St. George in Spišska Sobota. With the series entitled Slovakia's Beauties, we reminded the Slovak public about the unique water management system of the Banská Stianica dykes and reservoirs, by Rozgrund and Klinger. In co-operation with the World Wildlife Fund, the series Nature Conservation saw the release in sheet format of four commemorative stamps in the series European Wildcats, which in Europe can now only be found in Scotland, Germany and Slovakia.

The issuing program saw the inclusion of stamps with themes based on major historic events – 10th anniversary of the Slovak Republic, the third visit of Pope John Paul II to Slovakia, 100th anniversary of the first flight of the Wright brothers or the 25th anniversary of the Slovak church province, the early beginnings of which are linked to the names of St. Cyril and St. Method.

In a special joint Slovak-French issue, we remembered M. R. Štefánik – politician, diplomat, soldier and scientist, who played a key role in the history of both these countries. Another renowned figure to appear on Slovak stamps in 2003 was Ludwig van Beethoven, genius composer and writer of some of the most celebrated works of classical music, such as the much-loved Moonlight Sonata, which was composed in Dolná Krupa. A stamp was also devoted to the important literary social message of Ján Baltazár Magin, priest, poet and patriot, who was first to write about the Slovak home guard, entitled J. B. Magin: Thorns or Defence of the Celebrated Trenčianska Seat. The historic themes were supplemented also by the stamp Museum treasures – Road through history, which depicted historical monuments of our nation from the 9th and 10th centuries.

Not forgetting the children, SP created the stamp depicting the animated characters Maľko and Kubko, which just like the BIB, Easter and Christmas stamps, was also issued in stamp booklets. The fairytale characters of Maľko and Kubko, the stories of which several generations of children have grown up on, commemorated the golden fund for children's literature. Every two years, Slovak postal stamps depict the prize works from the Biannual Illustrations of Bratislava (BIB), which for some time now has been regarded as one of the most



Slovenská známková tvorba aj v roku 2003 prispela k propagácii športu, a to tých podujatí, na ktorých slovenskí reprezentanti už tradične dosiahli vynikajúce výsledky – MS v ľadovom hokeji vo Fínsku a MS v plávaní, ktoré sa konalo v Barcelone. Znáмка venovaná MS v plávaní bola zároveň poctou najúspešnejšej slovenskej plavkyni všetkých čias – Martine Moravcovej.

V emisnom rade Európa, ktorý medzi zberateľmi patrí k najobľúbenejším, vyšiel reklamný plagát V. Rostoku, známeho slovenského grafika. Na záver roka, okrem tradičnej vianočnej známky, bola vydaná známka venovaná nestorovi slovenskej známkovej tvorby, Jozefovi Balážovi.

Roku 2003 verejnosť so záujmom prijala aj ďalšiu známku s personalizovaným kupónom, ktorú sme nazvali Pozdravné blahoželanie.

Najkrajšou známku roka 2003 sa stala známka Ladislav Medňanský, ktorú vytvoril Fero Horniak. SP prvýkrát vydala známky tlačené technikou ofset (Ján Pavol II. a 3. miesto na MS v ľadovom hokeji, Fínsko 2003).

V roku 2003 sme úspešne pokračovali vo vydávaní obálok prvého dňa, poštových lístkov, príležitostných tlačí, pamätných a nálepných listov, carte maxima. ÚS POFIS zabezpečilo vydanie väčšieho počtu prítláčí na poštové celiny – najviac pri príležitosti Medzinárodnej filatelickej výstavy Nitrafila 2003, na organizácii ktorej SP participovala výrazným podielom.

Naše známky a sprievodné produkty putovali aj v roku 2003 nielen k slovenským filatelistom, ale aj do zahraničia, kde sa SP podarilo rozšíriť trh najmä v ázijských krajinách.

ÚS POFIS sa zúčastnilo na viacerých podujatiach zameraných na predaj a rozvoj filatelie – okrem spomínanej akcie Nitrafila 2003 sa s úspechom prezentovalo aj na medzinárodnej výstave známok Ostropa v Jihlave, v Sindelfingene v Nemecku, v Dubaji a Sarjah v Spojených arabských emirátoch.

important international events in the field of children's illustration. In 2003, it was the turn of the illustration of Jana Kiselova-Sitekova, holder of the BIB Golden Apple Award from 2001.

Slovak stamp design also contributed to promoting sport in 2003, i.e. those events in which Slovak representatives have traditionally attained excellent results - the World Ice-hockey Championships in Finland and the World Championships in Swimming, held in Barcelona. The stamp devoted to the world swimming championships was also issued in honour of the most successful Slovak woman swimmer of all time – Martina Moravcova.

The advertising poster of famous Slovak graphic artist V. Rostok was included in the series entitled Europe, which is one of the most popular series among collectors. At the close of the year, in addition to the traditional Christmas stamps, a stamp was issued in honour of Slovak stamp designer, Jozef Baláž.

In 2003, the public welcomed with great enthusiasm the special stamp with customised stamp coupon, which we named Special Greetings.

The most beautiful stamp in 2003 was the stamp depicting Ladislav Medňanský, created by Fero Horniak. For the first time, SP issued stamps created using offset printing methods (Pope John Paul II and 3rd place in the World Ice-hockey Championships, Finland 2003).

In 2003, we successfully continued with the issue of first day covers (FDC), blank postcards, commemorative prints, commemorative sheets and collection sheets, and carte maxima. The POFIS Task Centre arranged the issue of a large number of print motifs on postal valuables – above all on the occasion of the International Philatelic Exhibition - Nitrafila 2003, which SP was strongly involved in organising.

In 2003, our stamps and accompanying products not only found their way to Slovak stamp-collectors, but also those abroad, where SP managed to expand its market coverage to include also the countries of Asia in particular.

The POFIS Task Centre also took part in various events focusing on the sale and development of philately – in addition to the already mentioned Nitrafila 2003, it also enjoyed successful presentations at international stamp exhibitions in Ostrop in Jihlava, in Sindelfingen in Germany, in Dubai and Sarjah in the United Arab Emirates.





KPMG Slovensko spol. s r.o.

P. O. Box 7  
820 04 Bratislava 24  
Slovakia

Mostová 2  
811 02 Bratislava  
Slovakia

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

### Správa nezávislého audítora

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

Uskutočnili sme audit priloženej účtovnej závierky štátneho podniku Slovenská pošta, š.p. zostavenej k 31. decembru 2003. Za účtovnú závierku je zodpovedný štatutárny orgán podniku. Našou zodpovednosťou je vyjadriť názor na túto účtovnú závierku, ktorý vychádza z výsledkov nášho auditu.

Audit sme uskutočnili v súlade s medzinárodnými auditorskými štandardami. Podľa týchto štandardov máme audit naplánovať a vykonať tak, aby sme získali primerané uistenie, že účtovná závierka neobsahuje významné nesprávnosti. Audit zahŕňa overenie dôkazov, ktoré dokladujú sumy a iné údaje v účtovnej závierke, na základe testov. Audit ďalej obsahuje zhodnotenie použitých účtovných princípov a zhodnotenie významných odhadov, ktoré uskutočnil manažment, ako aj zhodnotenie prezentácie účtovnej závierky ako celku. Sme presvedčení, že náš audit poskytuje primerané východisko pre náš názor.

Podľa nášho názoru účtovná závierka vyjadruje objektívne vo všetkých významných súvislostiach finančnú situáciu štátneho podniku k 31. decembru 2003 a výsledok jeho hospodárenia za uvedený rok v súlade so slovenským zákonom o účtovníctve.

31. marec 2004  
Bratislava, Slovenská republika

Auditorská spoločnosť:  
KPMG Slovensko spol. s r.o.  
Licencia SKAU č. 96



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





KPMG Slovensko spol. s r.o.

P. O. Box 7  
820 04 Bratislava 24  
Slovakia

Mostová 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 Auditors' Report

To the Founder, Supervisory Board and the Director of the state enterprise Slovenská pošta, š.p.:

We have audited the accompanying financial statements of Slovenská pošta, š.p. for the year ended 31 December 2003. These financial statements are the responsibility of the Company's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with International Standards on Auditing. Those standards require that we plan and perform the audit to obtain reasonable assurance about whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by the management, as well as evaluating the overall financial statement presentation. We believe that our audit provides a reasonable basis for our opinion.

In our opinion, the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the state enterprise as at 31 December 2003 and the results of its operations for the year then ended in accordance with the Slovak Act on Accounting.

31 March, 2004  
Bratislava, Slovakia

*KPMG Slovensko spol. s r.o.*

KPMG Slovensko spol. s r.o.  
Licence No. 96

Responsible Auditor:  
Ing. Ľuboš Vančo  
Licence No. 745





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](mailto:ustr@ustr.slposta.sk)

ZÁKAZNÍCKY SERVIS  
tel.: 0800 122 413  
[www.slposta.sk](http://www.slposta.sk)