



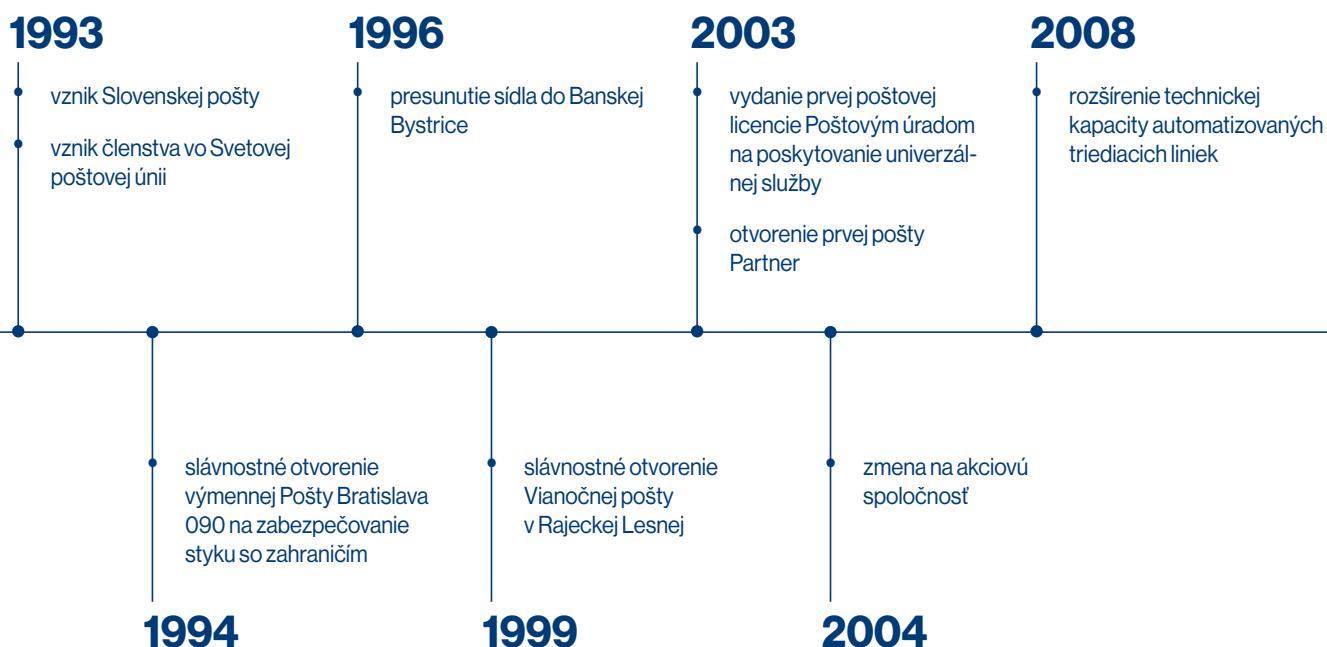
# Výročná správa Slovenskej pošty, a.s., za rok 2018





# Výročná správa Slovenskej pošty, a.s., za rok 2018

# Časová os



## • s dôležitými miľníkmi



# Ocenenia 2018

Ocenenie Spoločnosť partner vo verejnem obstarávaní predstavuje vysokú spokojnosť obstarávateľov Slovenskej pošty, a.s. a poukazuje na serióznosť a odbornosť pri realizácii všetkých projektov, do ktorých sa Slovenská pošta zapája.



# 1

# 2

# 3

# 4

---

## Príhovor str. 10

- Príhovor predsedu predstavenstva a generálneho riaditeľa Slovenskej pošty, a.s.

---

## O spoločnosti str. 14

- Štruktúra spoločnosti
- Predmet činnosti
- Zoznam použitých skratiek
- Dôležité pojmy
- Hlavné ciele Slovenskej pošty
- Postavenie Slovenskej pošty na trhu
- Komunikácia a spoločenská zodpovednosť
- Prieskum spokojnosti zákazníkov za rok 2018
- Kvalita
- Systém manažérstva kvality
- Bezpečnosť informácií
- Ochrana životného prostredia
- Opatrenia v súvislosti s oznamovaním protispoločenskej činnosti
- Ombudsman
- Vnútorný audit

---

## Stratégia spoločnosti str. 28

- Stratégia "Pošta 2020"

---

## Zhodnotenie činností str. 32

- Produkty a služby
- Prevádzka
- Personálna a sociálna politika
- Ochrana majetku a osôb
- Správa majetku
- Vysporiadanie finančných transakcií
- Informačné technológie
- Investičné priority
- Poštová filatelistická služba
- Poštové múzeum
- Regulácia a medzinárodné vzťahy

# 5 6 7

---

**Vývoj  
hospodárenia  
Slovenskej  
pošty  
str. 48**

- Zmeny na trhu a ich vplyv na hospodárenie SP
- Hospodárenie Slovenskej pošty
- Vysporiadanie výsledku hospodárenia za rok 2018
- Ostatné významné udalosti

**Správa  
o majetku  
a zmluvách  
str. 54**

**Správa  
nezávislého  
audítora  
str. 58**



# Prihovor

---

– Prihovor predsedu predstavenstva  
a generálneho riaditeľa  
Slovenskej pošty, a.s.



**Mgr. Peter Helexa**  
predseda predstavenstva  
a generálny riaditeľ Slovenskej pošty, a.s.

## Slovenská pošta pracuje na plný výkon – bude modernejšia a efektívnejšia

Stratégia Pošta 2020, ktorú sme predstavili v septembri 2018, sa stala základným kameňom celého tímu vedenia spoločnosti a jej zamestnancov. Slovenskú poštu v roku 2020 vidíme dynamickú, s modernými službami pre zákazníkov a s efektívou prevádzkou. Vidíme poštu, ktorá sa neustále zlepšuje a odlahčuje zamestnancov na pobočkách vďaka automatizovaným procesom a moderným službám.

V dôsledku rozvoja elektronických služieb, digitalizácie dát pokračuje pokles listových zásielok a tradičnej univerzálnej služby. Zaznamenávame významný nárast balíkových zásielok, ktorých bolo v roku 2018 o takmer 1,5 milióna viac oproti minulému roku. Efektívnu prevádzku pri výdaji balíkov na poštách sme vyskúšali v decembrovom testovaní Balíkovní, priehtriadiek s prioritným výdajom balíkov.

Víziu modernej a efektívnej Slovenskej pošty v roku 2020 postupne úspešne napĺňame. V závere roka sme začali s uvádzaním moderných služieb pre zákazníkov a zároveň sa nám podarilo znižiť hospodársku stratu spoločnosti o viac ako 40 %. Želám si, aby zákazníci vnímali Slovenskú poštu ako moderného a finančného partnera. Verím, že k tomu prispeje aj platba faktúr cez QR kód, ktorú sme uviedli v novembri 2018.

Významný krok vpred urobila Slovenská pošta, spoľahlivý partner štátnych a verejných inštitúcií, spustením centrálnego doručovania úradných zásielok v novembri 2018. Od decembra si zákazníci osvedčia na vybraných IOMO poštách elektronické aj papierové dokumenty a našou ambíciou je byť cenovo dostupnejší ako notári.

Moderné elektronické služby potvrdzujú pozitívny vplyv na efektívne riadenie procesov a odlahčenie zamestnancov v prevádzke. Vďaka novým službám a efektívnejšiemu riadeniu spoločnosti so zoštíhleným manažmentom sa nám podarilo ušetrené financie rozdeliť do miest prevádzkových zamestnancov. Ocenenie ich náročnej práce pre Slovenskú poštu a jej zákazníkov považujem za jednu z priorít stratégie Pošta 2020.

Výzvy, ktoré sme si predsa vzali splniť do roku 2020, sú zrkadlom potenciálu Slovenskej pošty byť modernou a efektívnu spoločnosťou, konkurencieschopnou aj na trhu práce. Budúci rok vnímam ako klúčový pre plnenie našich ambicioznych cieľov, ku ktorým nepochybne patrí mobilná aplikácia Slovenskej pošty, viac BalíkoBOXov, moderné automatizované logistické centrum vo Zvolene, či platba kartou na všetkých pobočkách a u kuriérov.

Zlepšenie služieb Slovenskej pošty v roku 2018 potvrdzuje aj nárast spokojnosti zákazníkov oproti minulému roku na úroveň 79,6 %. Verím, že v trende nárastu spokojnosti zákazníkov budeme pokračovať a podarí sa nám transformovať služby Slovenskej pošty podľa potrieb zákazníkov a moderných trendov.



# O spoločnosti

---

- Štruktúra spoločnosti
  - Predmet činnosti
- Zoznam použitých skratiek
  - Dôležité pojmy
- Hlavné ciele Slovenskej pošty
  - Postavenie Slovenskej pošty na trhu
- Komunikácia a spoločenská zodpovednosť
  - Prieskum spokojnosti zákazníkov za rok 2018
  - Kvalita
  - Systém manažérstva kvality
  - Bezpečnosť informácií
  - Ochrana životného prostredia
    - Opatrenia v súvislosti s oznamovaním protispoločenskej činnosti
    - Ombudsman
    - Vnútorný audit

# Názov a sídlo spoločnosti

**Názov:** Slovenská pošta, a.s. (ďalej len „SP“)

**Adresa:** Partizánska cesta 9  
975 99 Banská Bystrica  
Slovenská republika

**Právna forma:** akciová spoločnosť

**Aкционár spoločnosti:** Slovenská republika,  
zastúpená Ministerstvom dopravy  
a výstavby Slovenskej republiky

**Vznik:** 1. október 2004

**IČO:** 36 631124  
**IČDPH:** SK2021879959  
Spoločnosť zapísaná v obchodnom registri  
Okresného súdu v Banskej Bystrici,  
oddiel Sa, vložka č. 803/S.

Právny predchodca, Slovenská pošta, š. p., vznikol 01. 01. 1993. Transformácia Slovenskej pošty, š. p., na akciovú spoločnosť so 100-% účasťou štátu 01. 10. 2004 umožnila transformáciu pošty na ekonomicky samostatný a konkurencieschopný hospodársky subjekt. SP hospodári od svojho vzniku samostatne. Sídлом SP je v súlade so zákonom č. 349/2004 Z. z. o transformácii Slovenskej pošty, štátny podnik, Banská Bystrica.

# Štruktúra spoločnosti

## Predstavenstvo

**Mgr. Peter Helexa,**  
predseda predstavenstva  
od 14. 07. 2018 – trvá

**Ing. Róbert Gálik, MBA,**  
predseda predstavenstva  
od 24. 03. 2016 – do 13. 07. 2018

**Ing. Ivana Piňosová,**  
podpredsedníčka predstavenstva  
od 24. 03. 2016 – do 13. 07. 2018

**JUDr. František Michvocík,**  
člen predstavenstva  
od 26. 07. 2014 – do 13. 07. 2018

**Ing. Peter Kapusta,**  
člen predstavenstva  
od 24. 03. 2016 – do 30. 06. 2018

**JUDr. Milan Kračún,**  
člen predstavenstva  
od 28. 07. 2016 – do 12. 10. 2018

**Ing. Eva Šimková,**  
členka predstavenstva  
od 04. 11. 2016 – trvá

**Ing. Miloslav Mészáros,**  
člen predstavenstva  
od 04. 11. 2016 – do 12. 10. 2018

**René Kubiš,**  
člen predstavenstva  
od 01. 07. 2018 – trvá

**Mgr. Jozef Kiss, MA,**  
člen predstavenstva  
od 14. 07. 2018 – trvá

**Mgr. Norbert Polievka, MA,**  
člen predstavenstva  
od 14. 07. 2018 – trvá

**JUDr. Mária Čiripová,**  
členka predstavenstva  
od 13. 10. 2018 – trvá

**Ing. Andrej Mikuš,**  
člen predstavenstva  
od 13. 10. 2018 – trvá

## Dozorná rada

**JUDr. Peter Pandy,**  
predseda dozornej rady  
od 20. 09. 2017 – trvá

**Ing. Danka Trávníková,**  
členka dozornej rady  
od 26. 11. 2015 – trvá

**Ing. Agáta Gajdošiková,**  
členka dozornej rady  
od 26. 11. 2015 – trvá

**JUDr. Kornélia Šrámková,**  
členka dozornej rady  
od 03. 09. 2013 – do 02. 09. 2018

**Ing. Viktor Anna,**  
člen dozornej rady  
od 12. 10. 2018 – trvá

**Ing. Milena Hustáková,**  
členka dozornej rady  
od 12. 10. 2018 – do 23. 11. 2018

**Ing. Peter Valíček,**  
člen dozornej rady  
od 12. 10. 2018 – trvá

**JUDr. Miroslava Mužíková,**  
členka dozornej rady  
od 27. 12. 2018 – trvá

## Vrcholový manažment

**GENERÁLNY RIADITEĽ**  
výkon kompetencií generálneho riaditeľa  
od 21. 10. 2017 do 30. 06. 2018 plnil predse-  
da predstavenstva

**Ing. Róbert Gálik, MBA,**

**Mgr. Peter Helexa,**  
od 01. 07. 2018 - trvá

**RIADITEĽ PREVÁDZKY**  
**Ing. Peter Kapusta,**  
od 24. 03. 2016 – do 31. 07. 2018

**René Kubiš,**  
od 01. 08. 2018 – trvá

**RIADITEĽ ĽUDSKÝCH ZDROJOV**  
**JUDr. František Michvocík,**  
od 01. 07. 2011 – do 31. 08. 2018

**Ing. Juraj Donoval, PhD.,**  
od 01. 09. 2018 – trvá

**RIADITEĽKA FINANCIÍ**  
**Ing. Ivana Piňosová,**  
od 01. 09. 2014 - trvá

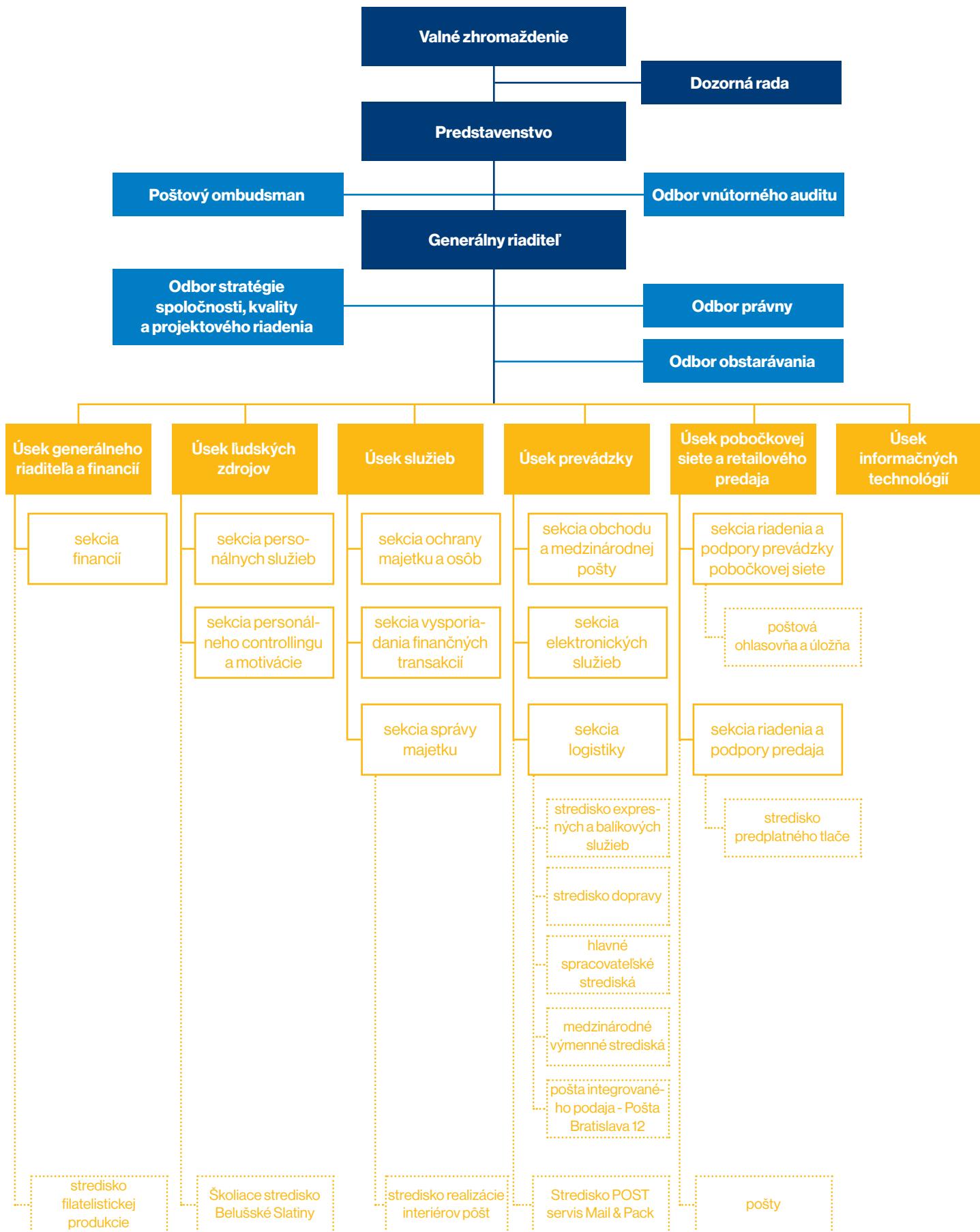
**RIADITEĽ SLUŽIEB**  
**JUDr. Stanislav Backa,**  
od 01. 07. 2016 - trvá

**RIADITEĽ POBOČKOVEJ SIETE**  
**A RETAILOVÉHO PREDAJA**  
**Mgr. Jozef Kiss, MA,**  
od 01. 09. 2014 – trvá

**RIADITEĽ INFORMAČNÝCH**  
**TECHNOLÓGIÍ**  
**Ing. Juraj Ďuriš,**  
Od 01.12.2016 do 31.1.2018

**Ing. Miroslav Podhora,**  
od 01. 02. 2018 – trvá

## Organizačná štruktúra Slovenskej pošty, a.s.



# Predmet činnosti

- 1.** poskytovanie univerzálnej služby v rozsahu vymedzenom poštovou licenciou na základe osobitného predpisu,
- 2.** výkon poštovej prevádzky na území Slovenskej republiky v rozsahu:
- podanie, preprava a dodanie listových, balíkových a peňažných zásielok vrátane elektronickej pošty,
  - zrýchlená a kuriérna doprava zásielok (vrátane dokumentov) so zaručeným časom dodania vrátane medzinárodného styku,
  - podanie, preprava a dodanie zásielok vrátane peňažných služieb v medzinárodnom styku,
- 3.** výstavba, prevádzka a rozvoj jednotnej siete pošty na území Slovenskej republiky a časti pre tuzemské a zahraničné zariadenia podmieňujúce alebo súvisiace s prevádzkou siete pošty,
- 4.** vývoj, výroba, montáž, predaj, dovoz a vývoz technických a prevádzkových prostriedkov pošty,
- 5.** vydávanie odbornej literatúry, prevádzkových predpisov, pomôcok a tlačív, propagandačných a informačných materiálov v oblasti svojej činnosti,
- 6.** archivácia poštových cenín a tlačív, a s tým súvisiace práce vrátane výroby priležitostných poštových pečiatok,
- 7.** agenda poštových pečiatok, zriaďovanie priležitostných priečadiek, vrátane strojovej propagácie,
- 8.** činnosť poštového múzea,
- 9.** obstarávateľské činnosti pre tretí subjekt s využitím poštových sietí (napr. služby pre banky, stávkové kancelárie, inkaso stálych platieb, turistické a dopravné kancelárie, inkaso platieb pre objednávkový zasielateľský obchod, sústredňovanie objednávok, služby pre štátnu správu a miestnu samosprávu, výplaty dôchodkov a pod.),
- 10.** výkon poštovej ohlasovne a úložne,
- 11.** tuzemská a zahraničná obchodná činnosť s poštovými ceninami a filialistickým tovarom,
- 12.** projektová a konštrukčná činnosť,
- 13.** automatizované spracovanie dát,
- 14.** poskytovanie softvéru,
- 15.** hospodárenie s nehnuteľnosťami vrátane správy služobných bytov,
- 16.** prenájom nebytových priestorov a parkovacích plôch,

- 17.** prenájom hnutelhých vecí,
- 18.** prenájom motorových vozidiel,
- 19.** údržba, oprava a umývanie motorových vozidiel,
- 20.** cestná nákladná doprava,
- 21.** nepravidelná autobusová doprava,
- 22.** expedičná činnosť,
- 23.** poskytovanie služieb v oblasti rytectvých prác,
- 24.** výroba, montáž a predaj pečiatok,
- 25.** colný deklarant,
- 26.** zmenárne,
- 27.** prevádzka vzdelávacích zariadení, informačná služba a poradenská činnosť v pošte,
- 28.** ubytovacie služby v rozsahu volnej živnosti,
- 29.** pohostinská činnosť,
- 30.** nákup a predaj tovarov v rozsahu volnej živnosti,
- 31.** kúpa tovaru za účelom jeho predaja iným prevádzkovateľom živnosti v rozsahu volnej živnosti,
- 32.** sprostredkovanie obchodu,
- 33.** sprostredkovanie služieb,
- 34.** sprostredkovanie opravy elektrospotrebičov,
- 35.** kopírovacie služby,
- 36.** oprava, servis a predaj servisných schrának,
- 37.** výroba tepla, rozvod elektriny, rozvod tepla,
- 38.** prevádzkovanie vlastnej ochrany,
- 39.** prevádzkovanie lyžiarskeho vleku,
- 40.** prevádzkovanie zariadení slúžiacich na regeneráciu a rekondíciu,
- 41.** organizovanie výstav, školení, kurzov, seminárov a konferencií,
- 42.** reklamná, propagačná a inzertná činnosť,
- 43.** ubytovacie služby v ubytovacích zariadeniach s prevádzkováním pohostinskej činnosti v týchto zariadeniach,
- 44.** poskytovanie univerzálnej poštovej služby v rozsahu vymedzenom poštovou licenciou na základe osobitného predpisu,
- 45.** poskytovanie poštových služieb,
- 46.** zasielateľstvo,
- 47.** vykonávanie medzinárodnej nepravidelnej autobusovej dopravy,
- 48.** vykonávanie medzinárodnej nákladnej cestnej dopravy,
- 49.** prevádzkovanie garází a odstavných plôch slúžiacich na umiestnenie najmenej piatich vozidiel patriacich iným osobám než majiteľovi alebo nájomcovi nehnuteľnosti,
- 50.** zásielkový obchod,
- 51.** ekonomicke a organizačné poradenstvo,
- 52.** skladovanie a prekládka tovarov,
- 53.** balenie a kompletizácia tovaru,
- 54.** prevádzkovanie neverejného skladu,
- 55.** poskytovanie záruk na zabezpečenie colného dlhu,
- 56.** fotografické služby,
- 57.** poskytovanie služieb prostredníctvom internetu v rozsahu voľnej živnosti,
- 58.** poskytovanie služieb prostredníctvom výpočtovnej techniky,
- 59.** prenájom reklamných plôch,
- 60.** vydávanie periodických a neperiodických publikácií,
- 61.** spracovanie údajov,
- 62.** nakladanie s výsledkami tvorivej činnosti so súhlasom autora, spracovanie, výroba a úprava fotografií,
- 63.** správa registratúry,
- 64.** používanie režimu s hospodárskym dopadom – colné uskladňovanie a prevádzkovanie colného skladu,
- 65.** výkon činnosti distribútora kolkových známkov podľa osobitného predpisu,
- 66.** finančné sprostredkovanie v sektore poistenia a zaistenia – podriadený finančný agent,
- 67.** finančné sprostredkovanie v sektore prijímania vkladov – viazaný finančný agent,
- 68.** finančné sprostredkovanie v sektore poskytovania úverov – viazaný finančný agent,
- 69.** poskytovanie platobných služieb – agent platobných služieb,
- 70.** prevádzkovanie integrovaného obslužného miesta,
- 71.** výkon činnosti prevádzkovateľa systému centrálnej evidencie poplatkov podľa zákona č. 145/1995 Z. z o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 71/1992 Zb. o súdnych poplatkoch a poplatku za výpis z registra trestov v znení neskorších predpisov.

Spoločnosť nemá organizačnú zložku v zahraničí.

# Zoznam použitých skratiek

<b>ATL</b>	- automatizovaná triediaca linka
<b>CADLUD</b>	- Centrálne automatizované doručenie listinných národných dokumentov
<b>CPK</b>	- Centrálny produktový katalóg
<b>GDPR</b>	- General Data Protection Regulation
<b>IOM</b>	- integrované obslužné miesto
<b>IT</b>	- informačné technológie
<b>IKT</b>	- informačno-komunikačné technológie
<b>IOFA</b>	- Rámcová dohoda Interconnect
<b>IPC</b>	- Medzinárodná spoločnosť pre poštu
<b>IRAE</b>	- Dohoda o odmenovaní Interconnect – Európa
<b>IS</b>	- informačné systémy
<b>JSSA</b>	- Jednotný systém spracovania agend
<b>MDM</b>	- Master Data Management
<b>NDC</b>	- nové dátové centrum
<b>PIM</b>	- prioritný investičný majetok
<b>PFS</b>	- priečadky finančných služieb
<b>PPS</b>	- poštovný platobný styk
<b>PKZ</b>	- podniková kolektívna zmluva
<b>Regulačný úrad</b>	- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
<b>SEPA</b>	- Single Euro Payments Area (Jednotná oblasť platieb v eurách)
<b>SP</b>	- Slovenská pošta, a.s.
<b>SPDM</b>	- SP Data Management
<b>SPÚ</b>	- Svetová poštová únia
<b>VFT</b>	- vysporiadanie finančných transakcií
<b>VPS/VPG</b>	- Vyšehradská poštová skupina

# Dôležité pojmy

## Poštové služby

– sú služby poskytované na účely dodania poštovej zásielky, a to vybranie a distribúcia poštovej zásielky.

## Poštová zásielka

– je oznamenie v písomnej forme alebo iná vec, ktorá má byť dodaná adresátovi a ktorá je označená adresou adresátu. Konečnú podobu úpravy poštovej zásielky, v ktorej ju poštový podnik vyberá a distribuuje, určí poštový podnik v poštových podmienkach. Poštová zásielka je

- a) listová zásielka, ktorou je najmä korespondencia, reklamná adresovaná zásielka a slepecká zásielka,
- b) balík,
- c) periodická zásielka alebo
- d) poštový poukaz.

## Univerzálna poštová služba

– je ponuka poštových služieb, ktorá slúži na zabezpečenie minimálneho uspokojenia potrieb všetkých užívateľov poštových služieb na území Slovenskej republiky tak, aby bola zabezpečená dostupnosť prístupových miest verejnej poštovej siete a kontaktných miest verejnej poštovej siete za rovnakých podmienok, v ustanovenej kvalite, za primeranú cenu, každý pracovný deň najmenej s jedným vybraním a dodaním denne. Poskytovateľom univerzálnej služby je jeden alebo viac poštových podnikov, ktorý je povinný poskytovať univerzálnu službu na základe poštovej licencie a za podmienok a spôsobom podľa zákona o poštových službách v platnom znení. Univerzálna služba zahŕňa: a) vybranie a distribúciu poštových zásielok s hmotnosťou do 2 kg vrátane, b) vybranie a distribúciu slepeckých zásielok, c) vybranie a distribúciu balíkov s hmotnosťou do 10 kg vrátane, d) distribúciu balíkov s hmotnosťou do 20 kg vrátane, ak boli vybrané v cudzine zahraničným poskytovateľom univerzálnej služby, e) vybranie a distribúciu doporučených zásielok a poistených zásielok, f) vybranie a distribúciu úradných zásielok, g) služby spojené so zapísanými poštovými zásielkami najviac v rozsahu

doplnkových služieb podľa pravidiel pre medzinárodný poštový styk a h) vrátenie nájdenej poštovej zásielky odosielateľovi. Univerzálna služba sa poskytuje vo vnútrosťatom poštovom styku, ako aj v medzinárodnom poštovom styku, pričom v medzinárodnom poštovom styku sa poskytuje podľa pravidiel platných pre medzinárodný poštový styk.

## Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb

– orgán štátnej správy s celoslovenskou pôsobnosťou v oblasti elektronických komunikácií a poštových služieb. Regulačný úrad vykonáva a) štátnej reguláciu poštových služieb a poštového platobného styku, b) štátny dohľad nad poskytovaním poštových služieb a poštového platobného styku, c) spoluprácu s regulačnými orgánmi iných štátov v oblasti poštových služieb, d) funkciu notifikačného orgánu v oblasti štátnej regulácie voči orgánom Európskej únie a voči príslušným orgánom členských štátov Európskej únie a členským štátom Európskeho združenia volného obchodu, e) štatistické zisťovanie v oblasti poštových služieb a f) ďalšie činnosti podľa zákona o poštových službách v platnom znení.

## Poštová licencia

– je rozhodnutie vydané regulačným úradom, ktorým sa: a) udelenie právo alebo ukladá povinnosť poskytovať univerzálnu službu, b) určuje podmienky a rozsah poskytovania univerzálnej služby a c) môže uložiť povinnosť vykonávať poštový platobný styk.

## Požiadavky na kvalitu univerzálnej služby

– určuje regulačný úrad, najmä ak ide o pravidelnosť, spoločnosť a dostupnosť poskytovania univerzálnej služby a lehoty na dodanie poštových zásielok v rámci univerzálnej služby. Požiadavky na kvalitu a každú ich zmenu uverejňuje regulačný

úrad vo vestníku a na svojom webovom sídle.

## Kompenzačný fond

– osobitný účet v Štátnej pokladnici, ktorý zriadil a spravuje regulačný úrad, prostredníctvom ktorého sa vykonáva financovanie univerzálnej služby. Ak z poskytovania univerzálnej služby v kalendárnom roku vzniknú poskytovateľovi univerzálnej služby čisté náklady univerzálnej služby, ktoré predstavujú pre poskytovateľa univerzálnej služby neprimeranú finančnú záťaž, má poskytovateľ univerzálnej služby nárok na ich náhradu z kompenzačného fondu. Neprimeranost finančnej záťaže posudzuje regulačný úrad v konaní o určení predbežných čistých nákladov univerzálnej služby a čistých nákladov univerzálnej služby a za neprimeranú finančnú záťaž sa považuje stav, keď čisté náklady univerzálnej služby dosahujú takú sumu, že nie je vzhľadom na hospodársku situáciu poskytovateľa univerzálnej služby možné od neho spravodivo požadovať, aby ich znášal. Regulačný úrad súčasne so zverejnením predbežných čistých nákladov univerzálnej služby určí rozhodnutím povinnosť platiť príspevok do kompenzačného fondu každému poštovému podniku, ktorý v tomto kalendárnom roku poskytoval zameniteľné poštové služby.

## Čisté náklady univerzálnej služby

– všetky náklady, ktoré sa vzťahujú alebo sú potrebné na poskytovanie univerzálnej služby. Vypočítajú sa ako rozdiel medzi čistými nákladmi poskytovateľa univerzálnej služby a čistými nákladmi toho istého poskytovateľa univerzálnej služby, ak by univerzálnu službu neposkytoval. Pri určení čistých nákladov univerzálnej služby sa berie do úvahy aj nákladová efektívnosť poskytovania univerzálnej služby a výnosy a trhová výhoda, ktoré by poskytovateľ univerzálnej služby nezískal, ak by univerzálnu službu neposkytoval.

## Hlavné ciele SP

SP sa v roku 2018 zamerala predovšetkým na zabezpečenie ekonomickej stability, udržanie sociálneho zmieru, plnenie úlohy národného poštového operátora, tzn. ambíciu byť spoloahlivým a dôveryhodným poskytovateľom kvalitných poštových služieb rozšírených o služby v oblasti sprostredkovania výmeny informácií, tovaru a platieb hmotnými, elektronickými a platobnými prostriedkami, spoľahlivo a kvalitne zabezpečujúcim významné úlohy štátu.

Medzi hlavné ciele patrila aj podpora pobočkovej siete v napĺňaní jej úlohy poskytovať základné jednoduché a synergické služby štátu, ktoré SP umožňujú pôsobiť ako uni-

verzálna alternatíva k súkromnému sektoru poskytujúca komplexné služby pre štát, podnikateľský sektor a občanov.

Jedným z ďalších cieľov SP bolo rozvíjanie nových aktivít zameraných na zlepšenie ekonomickeho a obchodného potenciálu a v konečnom dôsledku k pozitívному vnímaniu SP naprieč celým zákazníckym spektrom (verejnosť, súkromný sektor a verejná správa).

Napĺňanie cieľov bolo realizované aj prostredníctvom strategických projektov, ktoré sú uvedené v kapitole Stratégia spoločnosti.

## Postavenie SP na trhu

Postavenie SP a rozsah poskytovaných poštových služieb vychádza zo zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o poštových službách“).

SP na trhu poštových služieb vystupuje aj nadálej ako jediný poskytovateľ univerzálnej služby. Ako držiteľ poštovej licencie je SP povinná garantovať prijímanie a doručovanie listov, balíkov a poštových poukazov minimálne každý pracovný deň na celom území krajiny za rovnakých podmienok pre všetkých, za čo dostáva v súlade so zákonom

o poštových službách finančné príspevky z kompenzačného fondu.

V oblasti listových zásielok vo vnútroštátnom a medzinárodnom styku si SP v roku 2018 udržala dominantný podiel na trhu, a to aj napriek medziročnému poklesu listových zásielok. V balíkovom a expresnom portfóliu vo vnútroštátnom a medzinárodnom styku sa darí kopírovať trend rastu trhu a SP potvrzuje svoje postavenie významného hráča na tomto trhu. Na medziročnej úrovni SP zaznamenala rast balíkových a expresných zásielok.

# Komunikácia a spoločenská zodpovednosť

Externá komunikácia v roku 2018 bola zameraná predovšetkým na dosiahnutie vnímania SP ako tradičnej inštitúcie poskytujúcej moderné služby a na informovanie verejnosti o poskytovaných službách.

Jednou z najdôležitejších aktivít v tejto oblasti bolo zorganizovanie jubilejného 20. ročníka oblúbeného projektu Vianočná pošta, ktorého cieľom je nielen šíriť dobré posolstvá, ale aj podporovať tradičie vo forme klasickej listovej korešpondencie. Deti mohli svoje listy či pohľadnice s tajnými želанияmi a predstavami posielat na adresu „999 99 Ježisko“, za čo spoločne s odpovedou dostali malý darček. Generálnym partnerom projektu sa stala Poštová banka. „Poštovemu Ježíškovi“ v roku 2018 prišlo 91 881 listov z toho 83 217 v slovenčine, 8669 zo zahraničia a 170 od nevidiacich a slabozrakých detí.

SP v spolupráci s Ministerstvom dopravy a výstavby SR zorganizovala 47. ročník národného kola súťaže O najkrajší list, čím sa prihlásila k iniciatíve Svetovej poštovej únie, ktorá zdôrazňuje význam tradičnej listovej komunikácie pre posilnenie medziludských vzťahov a podporuje literárnu tvorbu detí mladých ľudí. Vítazkou sa stala Tereza Justína Vaneková zo ZŠ J.A. Komenského v Tvrdošovciach.

V rámci internej komunikácie sa SP zamerala predovšetkým na skvalitnenie komunikačných tokov, ktoré vedú k napĺňaniu stanovených cieľov, a to najmä zvýšenie lojality a pocitu spolupatričnosti, dosahovanie pracovnej stability, identifikovanie sa so spoločnosťou, porozumenie stratégii a víziám spoločnosti, zlepšenie vzťahov na pracoviskách a informačné zabezpečenie nutné pre optimálny výkon práce.

S ohľadom na rozsah spoločnosti a počet zamestnancov SP v roku 2018 využívala mix komunikačných kanálov ako sú interné magazíny, podujatia pre zamestnancov (Športové hry, slávnostné podujatie pri príležitosti Svetového dňa pošty, Dni zdravia, podujatia podporujúce charitatívne a dobrovoľnícke projekty) a tiež regionálne pracovné porady a stretnutia vedenia SP so zamestnancami.

Spoločenská zodpovednosť je zakomponovaná do celkovej stratégie SP so zámerom správať sa v rámci svojho podnikania zodpovedne k spoločnosti, jasne a spravodlivo, a tým transparentne deklarovať podporu CSR aktivít.

## Káčer na bicykli

SP sa v spolupráci s Nadáciou TA3 a spoločnosťou C.E.N.s.r.o., podieľala na organizácii charitatívnej akcie Káčer na bicykli, ktorá pomáha ľuďom v núdzi. Správca Nadácie TA3 Peter Káčer sa do akcie každoročne zapája svojou jazdou naprieč Slovenskom na špeciálne upravenom bicykli.

## Detský čin roka

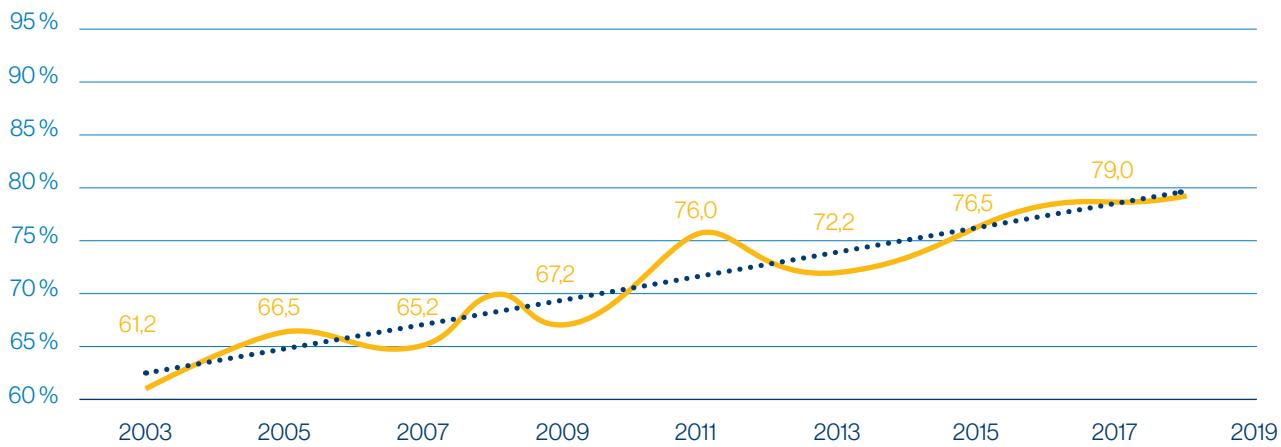
SP je už niekoľko rokov partnerom projektu Detský čin roka. V prvej etape projektu v roku 2018 občianske združenie Detský čin roka motivovalo deti k vykonávaniu dobrých skutkov a vyzvalo ich aj verejnosť k zaslaniu príbehov o dobrých skutkoch detí.

## Liga proti rakovine

Podpora 22. ročníka verejno-prospešnej finančnej zbierky Deň narcisov 2018. Deň narcisov je jedinečná zbierka Ligy proti rakovine a aj vďaka podpore SP sa v roku 2018 podarilo počas zbierky Deň narcisov vyzbierať sumu 982.856,39 eur, ktorá predstavuje oficiálny hrubý výnos zbierky.

# Prieskum spokojnosti zákazníkov za rok 2018

Podľa nezávislého prieskumu spokojnosti zákazníkov, vykonaného Žilinskou univerzitou v Žiline, dosiahla SP v roku 2018 spokojnosť na úrovni 79,6 % s poskytovaním univerzálnej služby, čo znamená nárast oproti 2017 o 0,6 % spokojnosti. Úroveň spokojnosti zákazníkov bola vyhodnotená prostredníctvom 1050 oslovených respondentov.



## Celková spokojnosť zákazníkov s poskytovaním univerzálnej služby potvrdila rastúci trend za posledné roky:

- najväčšiu skupinu respondentov tvorili pravidelní zákazníci, ktorí využívajú poštové služby niekolkokrát mesačne;
- vysokú spokojnosť prejavili zákazníci s rýchlosťou dodávania poštových zásielok, s otváracími hodinami, so správáním sa zamestnancov;
- najnižšia spokojnosť je pri hodnotení času čakania v rade pri priehradke pošty – hoci aj tento ukazovateľ zaznamenal mierny medziročný nárast;
- 37 % si myslí, že sa oveľa zlepšila;
- mladší zákazníci (18-30 rokov) označili ako najdôležitejšie kritérium čas čakania na pošte;
- ako menej známe služby označili respondenti Poštovú kartu a BalíkoBOXy;
- kladne hodnotili modernizáciu pôšt, čistotu priestorov, rýchlosť a kvalifikovanosť zamestnancov, nové služby (4ka, IOM, elektronické služby).

# Kvalita

Plnenie lehot prepravy poštových zásielok.

Dodanie zásielok adresátom v stanovených časoch prepravy patrí do súboru charakteristik, ktoré tvoria úroveň hodnoty produktu vnímanú používateľmi poštových služieb.

V tejto súvislosti zadal Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb SP povinnosť splniť normy kvality, stanovené na rok 2018 na 94 %. Plnenie noriem kvality bolo vyhodnotené prostredníctvom meraní kontrolných zásielok, realizovaných nezávislými subjektmi, v nad-

väznosti na požiadavku vyplývajúcu zo smernice Európskeho parlamentu a Rady Európskej únie č. 97/67/EC. Výsledky meraní preukázali splnenie norm kvality vybraných poštových produktov na úrovni prezentovanej v nižšie uvedenej tabuľke.

## Výsledky meraní:

Druh poštovej zásielky	Lehota prepravy (D + n)	Norma kvality na rok 2018 (v %)	Dosiahnutý výsledok (v %)
Listy 1. triedy	D + 1	94	94,39
Listy 2. triedy	D + 2	94	94,21
Doporučené listy 2. triedy	D + 2	94	95,43

(D + n) – počet dní od podania poštovej zásielky do dodania  
D – deň podania zásielky  
n – počet dní nasledujúcich po dni podania zásielky

# Systém manažérstva kvality

V roku 2018 SP úspešne obhájila certifikát kvality ISO 9001:2015 v rámci vykonaného certifikačného auditu. Ten bol zrealizovaný v SP v období 24.–28.9.2018 certifikačnou spoločnosťou QSCert, spol. s r. o.

SP má systém manažérstva kvality certifikovaný od roku 2008. Predmetom SMK

je poskytovanie vybraných služieb vnútrosťátného aj medzinárodného styku. Certifikát potvrzuje zavedenie a zlepšovanie systému manažérstva kvality a je dôveryhodným dôkazom pre zákazníka, že SP sa o kvalitu zaujíma a zaoberá sa ňou. Certifikát zaväzuje spoločnosť k trvalému zlepšovaniu, s čím súvisí aj neustále skvalit-

ňovanie a zefektívňovanie služieb s cieľom zvyšovania spokojnosti zákazníkov SP. Dodržiavanie požiadaviek normy ISO 9001:2015 preveruje raz ročne externá certifikačná spoločnosť.

# Bezpečnosť informácií

SP je od roku 2015 držiteľom certifikátu potvrdzujúceho zavedenie systému manažérstva informačnej bezpečnosti podľa normy ISO/IEC 27001:2013. V roku 2018 ho úspešne obhájila v rámci vykonaného certifikačného auditu. Kontrolný audit bol zrealizovaný certifikačnou spoločnosťou QSCert, spol. s.r.o., v období 18.–26.7.2018.

Systém manažérstva informačnej bezpečnosti je určený k ochrane informácií a teda aj k zvládaniu rizík, ktoré tieto informácie môžu potenciálne ohrozovať. Je zárukou toho, že identifikované informačné aktíva sú chránené, riziká bezpečnosti informácií sú riadené a sú zavedené opatrenia s požadovanou úrovňou záruk a tie sú kontro-

lované. Certifikovaný systém zároveň poskytuje zodpovedajúcu istotu zákazníkom SP a iným zainteresovaným stranám.

Dodržiavanie požiadaviek normy ISO/IEC 27001:2013 preveruje raz ročne externá certifikačná spoločnosť.

# Ochrana životného prostredia

SP svojou činnosťou neovplyvňovala a ani neovplyvňuje životné prostredie nad mieru povolenú legislatívnymi normami SR. Naša spoločnosť vynakladá maximálne úsilie pri hľadaní riešení, ktoré minimalizujú vplyv jej činnosti na životné prostredie. V roku 2018 sme úspešne pokračovali v procese uplatňovania environmentálneho manažérstva v spoločnosti.

Systém riadenia v environmentálnej oblasti SP udržuje a zlepšuje prostredníctvom vedenia odborného manažmentu, stanovených cieľov, plnením programov na ich realizáciu a edukačnou činnosťou zamestnancov. Environmentálna politika bola stanovená vý-

konným manažmentom spoločnosti a vydaná formou vyhlásenia predstavenstva spoločnosti. Environmentálna politika vytvára rámec pre stanovenie environmentálnych cieľov a programov spoločnosti, prostredníctvom ktorých sa realizuje.

V roku 2018 SP úspešne obhájila certifikát environmentu ISO 14001:2015, ktorý jej bol udelený na základe vykonaného certifikačného auditu. Ten bol zrealizovaný v našej spoločnosti v mesiaci september 2018 certifikačnou spoločnosťou QSCert, spol. s.r.o. SP má systém environmentálneho manažérstva certifikovaný od roku 2008.

## Ochrana ovzdušia

V roku 2018 sme pokračovali v investičných akciách eko-logickej charakteru, a to v realizácii rekonštrukcii plynových kotolní, ktorých účelom je ochrana ovzdušia a znižovanie vypúštaných emisií do ovzdušia.

## Nakladanie s odpadovými vodami

SP zabezpečuje prevádzkovanie a technologické servisy biologických čističiek odpadových vôd v jej vlastníctve. Jedná sa o tri čističky:

- Dobšinská Ľadová Jaskyňa,
- Belušské Slatiny,
- Bobrovník.

Čističky sú prevádzkované v zmysle vydaných Rozhodnutí o vypúštaní odpadových vôd a v zmysle zákona o vodách č. 364/2004 Z. z. a následnej legislatívy SR.

V priebehu roka 2018 boli splnené všetky legislatívne požiadavky týkajúce sa nakladania s odpadovými vodami vypúštanými do povrchového recipientu.

## Ochrana vody a pôdy

V roku 2018 boli zrealizované stavby ekologickej charakteru, ktorých účelom je ochrana vody a pôdy a súčasne sú plnené legislatívne opatrenia vyplývajúce zo zákona č. 364/2004 Z. z. o vodách – t. j. povinnosť vlastníka nehnuteľnosti napojiť sa na existujúce kanalizačné siete miest a obcí a odstraňovať nevyhovujúce septiky a žumpy.

Taktiež na mnohých poštách boli prečistené kanalizačné potrubia, prečistené odtoky odpadového potrubia, čím naša spoločnosť prispela k ochrane životného prostredia.

## Zvládanie rizík

SP má zadefinované riziká vo vzťahu k jednotlivým procesom. Skompletizované sú v tzv. Registri rizík, ktorý je každoročne prehodnocovaný a podľa potreby dopĺňaný a upravovaný. K každému riziku je priradené opatrenie na jeho zvládnutie, tzn. spôsob, akým je riziko riadené.

Dodržiavanie požiadaviek normy ISO 14001:2015 preveruje raz ročne externá certifikačná spoločnosť.

## Nakladanie s odpadmi



V roku 2018 vyprodukovala naša spoločnosť nasledujúce množstvo odpadu (porovnanie s rokom 2017):

Odpad bol zhodnotený recykláciou u oprávnených organizácií na likvidáciu odpadu.

Druh odpadu	M. j.	2017	2018
Nebezpečný odpad (N) v tonách	t	75	77
Ostatný odpad (O) v tonách	t	2095	1572
Odpady spolu (N+O) v tonách	t	2170	1649

# Opatrenia v súvislosti s oznamovaním protispoločenskej činnosti

SP podľa zákona č. 307/2014 Z. z. venuje pozornosť protispoločenskej činnosti a chránenému oznamovaniu nekalých praktík na pracovisku, tzv. whistleblowingu. Oznamovatelia a podávatelia majú možnosť svoje podnety podať písomne listom

alebo elektronickou formou prostredníctvom internetu alebo intranetu SP, pričom adresy sú komunikačnými prostriedkami, ktoré sú dostupné pre podávateľov podnetov nepretržite 24 hodín denne.

V roku 2018 nebolo doručené ani jedno podanie, ktorého obsah by bolo možné považovať za oznámenie týkajúce sa anonymného, alebo neanonymného podania o inej protispoločenskej činnosti ako závažnej protispoločenskej činnosti.

## Ombudsman

Ombudsman SP je zákazníkom k dispozícii štvrtý rok. Zároveň od roku 2018 zabezpečuje za SP komunikáciu so subjektmi alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení

spotrebiteľských sporov. Svojimi odporúčaniami prispieva k zlepšovaniu služieb SP a k informovanosti zákazníkov. Z odozvy zákazníkov a množstva podávania vyplýva, že zriadením tejto funkcie SP prispela

k zvýšeniu spokojnosti svojich zákazníkov a uspokojovaniu ich potrieb, čím zároveň napĺňala základné hodnoty a princípy spoločnosti smerujúce rozvoj SP na klientsky orientovanú spoločnosť.

## Vnútorný audit

Vnútornými auditmi bolo zabezpečené nezávislé preskúmanie dodržiavania platných všeobecne záväzných právnych predpisov a interných dokumentov SP, týkajúcich sa certifikovaných oblastí, a to v oblasti kvality podľa normy ISO 9001:2015, v oblasti environmentu podľa normy ISO 14001:2015 a v oblasti informačnej bezpečnosti podľa normy ISO/IEC 27001:2013.

V priebehu roka bolo realizovaných 7 auditov kvality, ktorími boli preverené hlavné procesy a súvisiace podprocesy a činnosti obsiahnuté v Príručke systému manažérstva kvality v 81 auditovaných objektoch. Auditované boli procesy súvisiace s plnením kvality v oblasti dodávania doporučených zásielok s doručenkou a úradných zásielok, spracovania a triedenia došlých doručenie v oddeleniach spracovania poštového platobného styku, automatizovaného spracovávania vrátených doručenie a nedoručiteľných zásielok s doručenkou vybraným klientom

(FeedBack), dodávania expres zásielok na poštu so službou „spätné vrátenie potvrdenej dokumentácie“, ako aj podporných činností v oblasti adaptácie zamestnancov. Auditom kvality boli preverené ďalej činnosti súvisiace s colhou službou a bolo realizované hodnotenie auditorov vrátane samotného výkonu vnútorného auditu spoločnosti.

Preskúmanie činností v súlade s Príručkou systému manažérstva environmentu bolo realizované vykonaním 4 auditov environmentu v 140 auditovaných objektoch a súviselo s posúdením metodického usmerňovania útvarov spoločnosti v zabezpečovaní legislatívnych požiadaviek v oblasti ochrany životného prostredia a ich samotného plnenia poštami a ostatnými prevádzkovými strediskami spoločnosti. Základné princípy dodržiavania vybratých ustanovení príručky ISMS boli preverené v 75 objektoch prostredníctvom 4 auditov informačnej bezpečnosti.

3 systémovými auditmi boli v 20 auditovaných objektoch preverené podprocesy a činnosti súvisiace s odhalovaním „ohnísk“ stratovosti zásielok, so zabezpečovaním opráv služobných motorových vozidiel, s realizáciou opatrení z externých a interných auditov. Formou mimoriadneho auditu bol v sekcií logistiky realizovaný audit procesov spracovania listových a balíkových zásielok.

Neodmysliteľnou súčasťou vnútorných auditov je aj overenie prijatých opatrení k nezhodám zistených jednotlivými auditmi formou následných auditov, ktoré boli v roku 2018 vykonané 4.

Z dôvodu zníženia záťaže jednotlivých organizačných útvarov, najmä pôšt, boli vnútorné audity vykonávané formou integrovaných auditov.

Súhrnné zhodnotenie jednotlivých auditorských akcií bolo štatutárному orgánu spoločnosti predložené na preskúmanie prostredníctvom informatívnych správ.

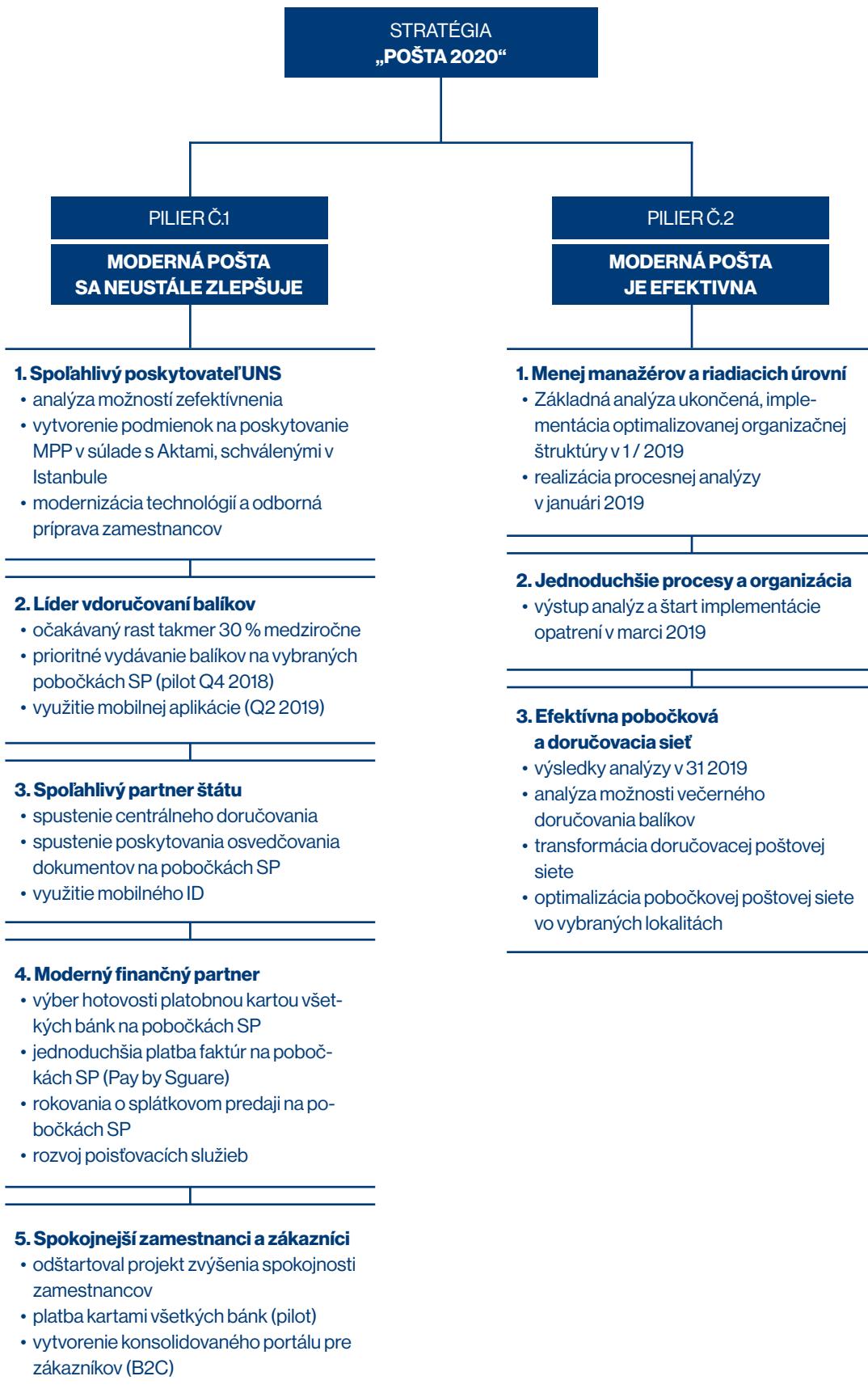


# **Stratégia spoločnosti**

---

– Stratégia “Pošta 2020”







# Zhodnotenie činností

---

- Produkty a služby
- Prevádzka
- Personálna a sociálna politika
- Ochrana majetku a osôb
- Správa majetku
- Vysporiadanie finančných transakcií
- Informačné technológie
- Investičné priority
- Poštová filatelistická služba
- Poštové múzeum
- Regulácia a medzinárodné vzťahy

# Produkty a služby

SP je jediným poskytovateľom univerzálnej služby v SR, ktorú realizuje na základe udelenej poštovej licencie regulačným úradom. Medzi kľúčové činnosti spoločnosti patrí predovšetkým preprava a doručovanie zásielok (listov a balíkov), realizácia Poštového platobného styku.

## Centrálné úradné doručovanie

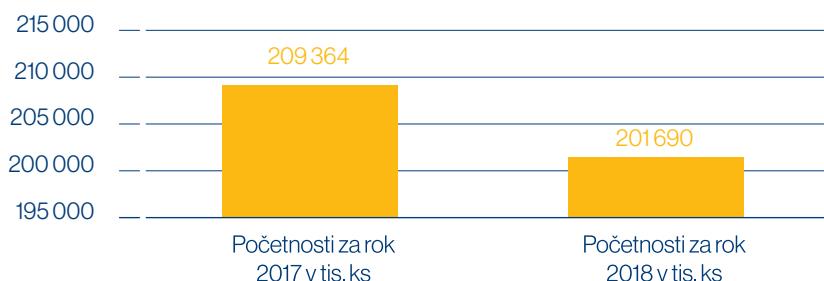
Od 1.11.2018 bola spustená pilotná prevádzka projektu Centrálné úradné doručovanie, ktorý SP spustila v spolupráci so štátom. Ide o nový spôsob doručovania elektronických úradných dokumentov adresátom, ktorí nemajú aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie, založený na transformácii elektronického úradného dokumentu do listinnej formy v podobe listinného rovnopisu v zmysle § 31a ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Tento projekt umožňuje orgánom verejnej moci (OVM) pracovať s úradnými dokumentmi len v elektronickej podobe, čo výrazne zvyšuje efektivitu práce na strane OVM.

V súlade so schválenou Koncepciou SP v oblasti automatizácie spracovania balíkových zásielok na BTL boli realizované projekty s cieľom racionalizácie postupov pri vstupe zásielok do siete na OU Žilina v súčinnosti s HSS ZA. Identická racionalizácia procesov sa pripravovala v druhej polovici roka 2018 na pošte integrovaného podaja Bratislava 12, v sídle HSS Bratislava.

## Stredisko expresných a balíkových služieb

Stredisko expresných a balíkových služieb (SEBS) v roku 2018 pokračovalo v raste výnosov za poskytnuté služby. V porovnaní s rokom 2017 zaznamenalo nárast externých výnosov o 4 312 tis. eur, čo predstavovalo nárast oproti plánu o 5 723 tis. eur. V roku 2018 sme pokračovali v celoplošnom doručovaní expres zásielok a balíkov univerzálnej aj neuniverzálnej služby

Listové zásielky (vnútrostátné a medzinárodné - výstup)



v rámci napĺňania stratégie SP, v danej oblasti, príčom bol zaznamenaný nárast doručených zásielok o 1,5 mil. zásielok oproti minulému roku, čo malo negatívny vplyv na plnenie doručovania balíkov v lehote D+2. Stredisko SEBS fungovalo v roku 2018 v nezmenenej podobe bez organizačných zmien a oproti roku 2017 sa podarilo zvýšiť efektivitu a úspešnosť doručovania expresných a balíkových zásielok nad stanoveným cieľ.

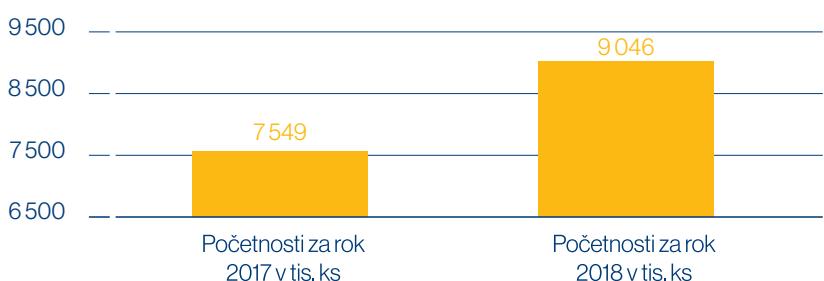
SP sa podarilo niekolko významných akvizícií. Jednou z nich je spolupráca so slovenskou spoločnosťou HS PLUS, trgovina in storitve d.o.o., ktorá má v portfóliu svojich produktov smart hodinky. SP sa stala exkluzívnym prepravcom expresných zásielok, letákov a katalógov medzinárodnej spoločnosti Tarsago Slovensko, s.r.o., ktorá sa špecializuje na zásielkový obchod.

Cieľ	Opatrenie - popis	Dosiahnutý výsledok
Zabezpečiť splnenie noriem kvality pre včasnosť dopravy zásielok.	Zabezpečiť prvý pokus doručovania balíkov v lehote D+2 na 95 %.	94,27 %
	zabezpečiť kvalitu úspešnosti doručovania balíkových zásielok nad úroveň 87 %.	87,49 %

Z hľadiska obchodných výsledkov v roku 2018 dosiahla Sekcia obchodu a medzinárodné pošty viacero zaujímavých úspechov. Balíkové služby sú kľúčové z pohľadu výkonu poštových služieb. Dôkazom toho je aj navýšenie podaja v porovnaní s minulým rokom o takmer 1,5 mil. balíkových zásielok.

V októbri 2018 SP pribudla významná akvizícia so spoločnosťou Klingel s.r.o. Ide o jeden z najväčších e-shopov s oblečením na Slovensku. Ďalšie významné akvizície boli so spoločnosťami De France s.r.o., GymBeam, s.r.o., FROGMAN, s.r.o., Bon prix, Sp. Z o.o., Polska, Packway s.r.o., ako aj OTTO Central Europe.

Balíkové zásielky (vnútrostátné a medzinárodné - výstup)



Zavádzanie nových technológií prináša racionálizáciu a zvýšenú efektívnosť prevádzkových postupov. Moderné technológie, akými v súčasnosti SP disponuje, umožňujú oslovovať aj tých najnáročnejších zákazníkov.

## Distribučný mail spoločnosti

Nemenej dôležitým projektom úseku prevádzky v roku 2018 bolo vytvorenie distribučného mailu [ems@slposta.sk](mailto:ems@slposta.sk), ktorý je spustený od 1.5.2018. Oddelenie prevádzky a podporných činností tak poskytuje pomoc pri riešení nepravidelností balíkových a listových zásielok so službou dobierka v informačných systémoch SP. V prvých mesiacoch spustenia distribučného mailu bolo vybavených viac ako 20 000 požiadaviek. Išlo najmä o opravy zápisov v informačných systémoch, do-datočný príjem zásielok v informačných systémoch, presmerovanie zásielok, či doplnenie údajov k zásielkam.

## Poštová banka

V roku 2018 boli uvedené do prevádzky priečadky finančných služieb (PFS) čo výrazne ovplyvnilo plánovanie v poštovej sieti. Od roku 2018 sa plány sledujú na úrovni poštové siete (t.j. pošty s PFS a pošty bez PFS) mimo siete PFS.

V roku 2018 SP splnila plán predaja úverov na 55,91 %. Celkový objem 18 449 685 eur bol splnený prostredníctvom poštovej siete (pošty s PFS a pošty bez PFS). Plán určený pre založenie účtov spoločnosť splnila na 165,40 % celkovo v počte 14 339 ks. Ročná produkcia poistenia predstavovala

vala 6 680 poistení, čo bolo 100 % plnenie plánu.

Plán výnosov bol splnený na 88,58 %, keď celkové výnosy za predaj služieb Poštovej banky a Poštovej poisťovne dosiahli 10,90 mil. eur, čo predstavuje medziročný pokles o 5,7 mil. eur (34,3 %).

V roku 2018 sme sa zameriavali hlavne na kvalitu predaja a poskytovaných služieb v poštovej sieti. Aktívny predaj bol cez posuny na predajcov siete PFS a menších pôšti. Podpora predaja bola realizovaná rôznymi motivačnými kampaniami pre zamestnancov aj klientov zo strany partnera.

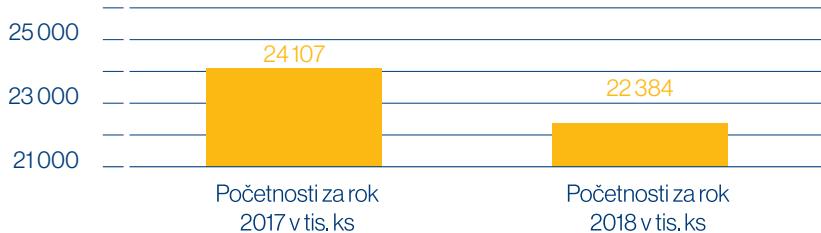
## Telekomunikačné služby 4ka

SP v sieti za rok 2018 predala celkovo 159 736 SIM kariet (z toho 135 561 nových a 24 175 prenosov tel. čísla od iných operátorov) a 66 482 paušálov SLOBODA (35 593 nových paušálov a 30 889 aktivácií).

V tržbách za predaj a poskytovanie služieb mobilného operátora 4ka bol zaznamenaný medziročný nárast o 20,4 %, t. j. nárast o viac ako 1,4 mil. eur. Najväčší podiel predstavovali tržby za hotovostné dobitia v objeme 6 495 844 €. Ich medziročný nárast bol na úrovni 25,7 %.

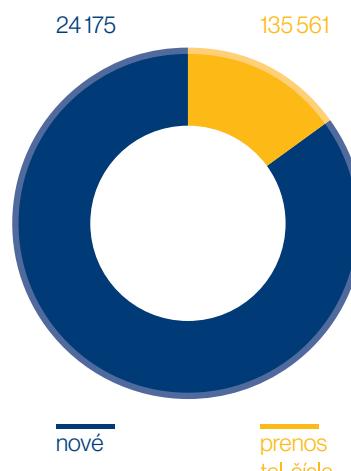
Pozornosť bola počas roka 2018 zameraná najmä na kvalitu predaja a poskytovaných služieb. Aktívny predaj bol prioritne zameraný na ponuku SIM kariet, paušálov SLOBODA a ponuku dobijania kreditov. Podpora predaja bola realizovaná rôznymi motivačnými kampaniami pre zamestnancov aj klientov zo strany partnera.

Poštový platobný styk spolu



SP v roku 2018 zapojila do ponuky produktov spoločnosti Tipos všetky pošty, pričom hlavný dôraz bol kladený na riadenie predaja a aktívnu ponuku žrebov a číselných lotérií. Spoločnosť rozšírila sieť o 256 terminálov Tipos na 192 poštách. K dátumu

Celkový počet SIM kariet podľa statusu (nové a prenos tel. čísla)



31.12.2018 evidujeme v našej sieti 803 terminálov Tipos.

Celkové tržby medziročne vzrástli:

- za predaj žrebov boli vo výške 35,4 mil. eur tzn. nárast o 8,9 %
- za predaj číselných lotérií vo výške 19,9 mil. eur tzn. nárast o 12,8 %

Celkové výnosy za predaj služieb TIPOS boli vo výške 5,792 mil. eur, čo predstavuje medziročný nárast výnosov o 12,7 %.

## Poštová karta

K 31.12.2018 bolo evidovaných 508 089 ks platných Poštových kariet, čo predstavovalo reálny medzimesačný nárast portfólia platných Poštových kariet o 2 017 ks a 3 881 ks platných Poštových kariet – Komercných. Z tohto počtu bolo aktívnych 189 903 ks Poštových kariet (37 % podiel) a 2199 Poštových kariet – Komercných (57 % podiel).

SP v roku 2018 úspešne ukončila pilotnú prevádzku Služby elektronického stravovania a od 1.5.2018 začala službu poskytovať aj pre externých zamestnávateľov. Ku koncu roka využívalo túto službu 30 externých zamestnávateľov a celkovo bolo vydaných 16 137 Poštových kariet Gastro pre zamestnancov (3,2 % podiel), ktoré boli akceptované vo viac ako 8700 stravovacích zariadení po celom Slovensku. Na Poštové karty Gastro boli v roku 2018 zamestnancom SP poskytované aj elektronické nápojové poukážky a príspevok zo sociálneho fondu.

SP v roku 2018 začala poskytovať zvýhodnené predplatné tlače pre držiteľov Poštové karty a zároveň realizovala na zákazníkov Poštové karty celkovo 7 marketingových kampaní realizovaných prostredníctvom SMS, alebo priamo na prieshradke na základe identifikácie Poštovou kartou.

V spolupráci s SPPS bola spustená služba Pay By Square, ktorá zákazníkom SP zjednodušila možnosti úhrady faktúr prostredníctvom špeciálneho QR kódu. Držitelia

Poštové karty získavalia za využitie služby bonusové finančné prostriedky.

## POST shop

SP aj v roku 2018 zabezpečovala predaj tovarov POSTshop, pričom hlavný dôraz sa kladol na zefektívnenie produktového portfólia ako aj zavádzanie nových procesov a technológie distribúcie a predaja tovarov na poštách čo malo dopad na čiastočné obmedzenie distribúcie tovarov s dôsledkom na plánované tržby. Celkové výnosy za predaj tovarov POSTshop boli vo výške 4,1 mil. eur čo predstavovalo medzivočný pokles vo výške 13,3 %.“

## Medzinárodná pošta

SP sa pri sledovaní a vyhodnocovaní kvality doručovania listových zásielok 1. triedy, ako aj pri obchodných balíkoch Európskej balíkovej skupiny (ďalej len „EPG“) merných nezávislými organizáciami, zaradila v roku 2018 medzi poštové podniky dosahujúce požadovanú úroveň kvality v rámci Európy.

Dosiahnutá kvalita doručovania listových zásielok bola za rok 2018 na úrovni 87,5 % D+3 a 98,5 % D+5, čím SP dosahuje kvalitatívne normy stanovené v rámci Európskej únie pre cezhraničné prioritné zásielky (v SR listy 1. triedy). V doručovaní doporučených zásielok bola lehota prepravy D+1 pri meraných zásielkach dosiahnutá SP na úrovni 80,9 %. Veľmi vysokú úroveň kvality z hľadiska lehoty prepravy zabezpečila SP aj pri doručovaní balíkov 1. triedy (96,0 %) a expresných obchodných balíkoch EPG (96,1 %). SP zaznamenala v spracovaní zásielok medzinárodného styku medzivočný nárast v kilogramovom vyjadrení o 6,46 %, ktorý súvisí najmä s rozvojom elektronického obchodu, čo sa prejavilo nárastom vstupujúcich listových zásielok o 5,98 %, vystupujúcich balíkov o 7,43 %, ako aj expresných obchodných balíkov EPG vo vstupe o 19,91 %.

# Prevádzka

SP poskytuje svoje služby prostredníctvom siete prístupových a kontaktných miest. K 31.12.2018 bolo na území SR prevádzkovaných celkovo 1 534 pôšti, z toho 1363 dodacích a 171 podacích pôšti. SP počas roka poskytvala služby aj prostredníctvom 42 Partner pôšti, 70 poštových stredísk, 5 pojazdných pôšti a 14 -Zmluvných výdajov. Dodávanie balíkov bolo zabezpečené aj prostredníctvom 45 Balíkoboxov a vyberanie listov prostredníctvom 4 746 poštových schránok.

Počas roka 2018 došlo k:

### 1. zrušeniu:

- dvoch podacích pôšti (Bratislava 315 a Šala 3)
- dvoch dodacích pôšti (Dubodiel a Červeník)
- jednej pošty Partner (Kremnické Bane)
- dvoch Zmluvných výdajov (Hrubá Borša a Miloslavov)
- troch poštových stredísk (Smilno, Litmanová a Trávnik)

### 2. zriadeniu:

- jednej podacej pošty (Žiar nad Hronom 3)
- troch pôšt Partner (Dubodiel, Červeník a Trávnik)

## Hlavné spracovateľské strediská a medzinárodné výmenné strediská

V roku 2018 zabezpečovali spracovanie zásielok štyri hlavné spracovateľské strediská a dve medzinárodné výmenné strediská. Na triediacich linkách sa triedili v HSS vhodné listy priamo na 2451 doručovacích rajónov pre 240 dodávacích pôšti a pre 430 odnosných priečinkov. Týmto spôsobom bolo vytriedených cca 51 % všetkých listov triedených na automatických triediacich linkách. Okrem toho boli listy triedené linkami do zväzkov pre ďalších 1197 pôšti.

V roku 2018 bola ukončená modernizácia

softvérového prostredia určeného na automatizáciu triedenia listov. Tento projekt umožnil aktualizáciu softvéru a výmeny hardvéru tam, kde je potrebné garantovať funkcionality a výkon inštalovaných zariadení na triedenie listových zásielok.

V priebehu roka 2018 bola úspešne ukončená stavebno-administratívna fáza nového projektu z pohľadu povoľovacích procesov dotknutými úradmi HSS vo Zvolene. V 2 kvartáli roka sa začali búracie práce a v 3 kvartáli realizačné práce samotnej výstavby.

SP zaznamenala v spracovaní zásielok medzinárodného styku medzivočný nárast v kilogramovom vyjadrení o 6,46 %, ktorý súvisí najmä s rozvojom elektronického obchodu, čo sa prejavilo nárastom vstupujúcich listových zásielok o 5,98 %, vystupujúcich balíkov o 7,43 %, ako aj expresných obchodných balíkov EPG vo vstupe o 19,91 %.

## Dopravné prostriedky

SP mala k 31.12.2018 v evidencii 1943 vozidiel (vrátane prívesov a návesov), 122 motocyklov (vrátane elektro motocyklov) a 2030 bicyklov (vrátane bicyklov s pomocným motorčekom).

Priemerný vek vozidiel dosiahol 4,5 roka, motocyklov 5,88 roka a priemerný vek bicyklov dosiahol 4,35 roka.

SP v roku 2018 čerpala na dopravné prostriedky investície v objeme 2 384 tis. eur. Z týchto prostriedkov bolo zakúpených 37 nákladných motorových vozidiel s celkovou hmotnosťou nad 3,5 tony.

Z prevádzkových prostriedkov v roku 2018 uskutočnila SP formou operatívneho lízingu obnovu vozidlového parku v počte 881 motorových vozidiel.

## Poštová preprava

Preprava poštových zásielok bola realizovaná poštovými cestnými kurzami, vedenými v hlavnej, regionálnej a oblastnej prepravej sieti. Poštovými cestnými kurzami

bolo odjazdených 17 673 609 km, vrátane 574 256 km najazdených v medzinárodnej preprave. Najvyšší počet najazdených km (8 820 342 km) evidujeme v oblastnej prepravnej sieti, čo tvorí cca 51% z celkového počtu najazdených km v prepravných sietach. SP k 31.12.2018 prevádzkovala celkom 517 poštových cestných kurzov. Vybrané druhy poštových zásielok (EMS v uzáveroch) boli prepravované aj v rámci osobnej železničnej prepravy na základe zmluvy medzi SP, a.s. a Železničnou spoločnosťou Slovensko a.s.

## Riadený sklad a elektronizácia zásobovania poštovej siete

Ďalšou z oblastí, ktorej sa úsek prevádzky v roku 2018 venoval, bola implementácia tzv. systému WMS – Riadený sklad a elektronizácia zásobovania poštovej siete. Vďaka tomuto systému sa SP môže zúčastňovať tendrov, pri ktorých zákazník požaduje automatizované vedenie skladového hospodárstva.

## Sieť automatizovaných poštových terminálov

SP počas roka 2018 prevádzkovala sieť automatizovaných poštových terminálov – v počte 45 BalíkoBOXov, ktoré sú dostupné v rôznych lokalitách Slovenska 24 hodín 7 dní v týždni. Počet zásielok na 1 BalíkoBOX v roku 2018 vzrástol oproti roku 2017 o 286 %. Celkovo to predstavuje nárast na BalíkoBOXy v roku 2018 o 515 %.

# Personálna a sociálna politika

SP v roku 2018 zabezpečovala poskytovanie služieb prostredníctvom 12 873 zamestnancov v priemernom prepočítanom počte. Medziročný index rastu priemernej mesačnej mzdy zamestnancov, ovplynený vývojom zamestanosti a čerpaním mzdových prostriedkov, dosiahol v roku 2018 výšku 104,49 %, t. j. priemerná mesačná mzda dosiahla úroveň 778 EUR.

Súčinnosťou od 1.1.2018 sa v podmienkach SP začala aplikovať nová Podniková kolektívna zmluva na roky 2018 až 2021 (ďalej len „PKZ“) ako aj nový Sociálny program SP na roky 2018 až 2020. V septembri 2018 sa začalo kolektívne vyjednávanie s odborovými organizáciami pôsobiacimi u zamestnávateľa, ktoré vyústilo do podpisu Dodatku č. 1k PKZ na roky 2018 až 2021 s účinnosťou od 1.1.2019.

Realizácia a rozvoj sociálnej politiky zamestnávateľa bol zameraný najmä na starostlivosť o zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a internými dokumentmi spoločnosti.

SP počas roka zabezpečovala výkon potrebných preventívnych a ochranných opatrení v súlade so zákonom č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Hlavným cieľom zamestnávateľa v oblasti sociálnej politiky bolo zlepšovať a zvyšovať kvalitu života zamestnancov, pracovných podmienok a ich komplexný osobnostný rozvoj. Jeho realizácia sa zameriavala prostredníctvom účinných aktivít na sociálne výhody zamestnancov, na skvalitnenie stravovania, zabezpečenie lekárskej starostlivosti, zvyšovania úrovne ponúkaných ubytovacích služieb v záujme zintenzívnenia regenerácie pracovnej sily, organizovania spoločenských, kultúrnych a športových podujatí a v neposlednom rade na kontrolu dodržiavania podmienok bezpečnej práce.

V súlade s prijatými zásadami poskytovania príspevkov zo sociálneho fondu obsiahnutými v PKZ, boli zamestnancom poskytnuté príspevky na stravovanie

v celkovej výške 1 041 tis. eur, pri príležitosti pracovných jubileí v celkovej výške 175 tis. eur, na nenávratnú sociálnu výpomoc pre zamestnancov bolo použitých 65 tis. eur, na dopravu do zamestnania bol poskytnutý príspevok v celkovom objeme 49 tis. eur. SP zorganizovala pre 253 detí zamestnancov tri turnusy letného pobytového táboru Poštárik v Školiacom stredisku v Belušských Slatinách. V priebehu mája a júna sa uskutočnili športové hry, ktorých sa v troch regiónoch Slovenska zúčastnilo spolu viac ako 1 230 zamestnancov. V rámci medzinárodného dňa detí využilo možnosť bezplatného vstupu do aquaparku 3 131 zamestnancov a ich rodinných príslušníkov. Príspevok zo sociálneho fondu vo výške 20 eur pre zamestnanca - rodiča pri prvom nástupe dieťaťa do školy využilo 320 zamestnancov. Produkt senior využil 251 zamestnancov vo veku nad 50 rokov. Pri príležitosti Svetového dňa pošty využilo možnosť bezplatného vstupu do wellness centra 4 210 zamestnancov a ich rodiných príslušníkov.

V roku 2018 bolo pri príležitosti Svetového dňa pošty Cenou generálneho riaditeľa ocenených 10 zamestnancov v kategóriach vedúci klúčovej pošty, vedúci veľkej pošty, vedúci strednej pošty, vedúci malej pošty, poštový doručovateľ, priečlánkový zamestnanec, zamestnanec poštových služieb, dopravy a logistiky, manažér, technicko-hospodársky zamestnanec, predajca a štyri kolektívne pošty v kategóriách kolektív klúčovej pošty, kolektív veľkej pošty, kolektív strednej pošty, kolektív malej pošty. Uznanie generálneho riaditeľa pre významný prínos pre spoločnosť a kreatívne a inovatívne riešenie bolo udelené troma zamestnancom. Spomedzi všetkých nominovaných zamestnancov bol jeden z nich ocenený osobitným druhom ocenenia Zamestnanec roka. Ocenenie Legenda Slovenskej pošty bolo udelené dvom bývalým zamestnancom, z toho jednému in memoriam.

Koncom roka 2018 boli šiestim zamestnancom udelené rezortné ocenenia ministra dopravy a výstavby – Pocta ministra a Titul ministra.

V priebehu celého roka 2018 bolo za pracovnú vernosť ocenených celkovo 1 200 zamestnancov, ktorí dosiahli jubileum v jednej z nasledujúcich kategórií:

- a.) 603 zamestnancov za 10 nepretržite odpracovaných rokov získalo bronzovú poštovú známku,
- b.) 291 zamestnancov za 20 nepretržite odpracovaných rokov získalo striebornú poštovú známku,
- c.) 229 zamestnancov za 30 nepretržite odpracovaných rokov získalo zlatú poštovú známku a
- d.) 77 zamestnancov, ktorí odpracovali v SP nepretržite 40 rokov, získalo poštovú známku vernosti.

## Dodržiavanie politiky rovnosti príležitostí

Rovnocenný prístup zamestnávateľa ku všetkým zamestnancom vrátane tých, ktorí sa vracajú po dlhodobej neprítomnosti, je zabezpečený poskytnutím adaptáčného vzdelávania a adaptáciou na pracovisku takýmto zamestnancom s cieľom získania alebo prehľbenia vedomostí a zručností, v tých oblastiach u ktorých je predpoklad ich zníženia alebo straty počas dlhodobej neprítomnosti.

SP prijíma opatrenia proti diskriminácii vo všetkých oblastiach pracovnoprávneho vzťahu a zaobchádza so zamestnancami v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania. V roku 2018 nebola podaná žiadna sťažnosť zamestnanca, ktorá by smerovala k porušovaniu ustanovení § 13 Zákonného práce zo strany zamestnávateľa.

SP svojich zamestnancov motivuje k zvyšovaniu ich výkonnosti najmä zabezpečením aktívnej a dôslednej komunikácie principov odmeňovania vo vzťahu k zamestnancom, uplatňovaním princípu zásluhovosti, diferencovaného odmeňovania v závislosti od reálneho pracovného výkonu, zavedením pravidel v stanovení a rozpisovaní hodnôt stanovených merateľných ukazovateľov na priznanie prémie na jednotlivé organizačné útvary a zamestnancov. Približuje úroveň priebernej mesačnej mzdy v SP k priemernej mesačnej mzde v národnom hospodárstve v závislosti od ekonomickej kondície spoločnosti.

napr. Elektronické oznamovanie zásielok, Integrované obslužné miesta, Poštová karta, Benátky, E-kolok, Dochádzkový systém a Adaptačný proces. Pre vybraných zamestnancov pobočkovej siete bolo v spolupráci s Poštovou bankou, a. s., realizované vzdelávanie zamerané na zvýšenie kvality predaja finančných produktov. Zamestnanci, ktorým povinnosť absolvoval vzdelávanie vyplýva zo všeobecne záväzných právnych predpisov, absolvovali povinné vzdelávanie.

V oblasti rozvoja osobnostných predpokladov patrilo medzi najdôležitejšie vzdelávanie vedúcich zamestnancov zamerané na skvalitnenie riadenia organizácie práce a výkonu manažérskych funkcií v oblasti riadenia ľudských zdrojov. V rámci projektu „Rozvojové vzdelávanie zamestnancov pobočkovej siete SP“ bolo pre vybraných zamestnancov zrealizované vzdelávanie v oblasti manažmentu, marketingu, firemnjej komunikácie a psychológie.

## Vzdelávanie zamestnancov

SP zabezpečilo vzdelávanie pre zamestnancov v zmysle schváleného Plánu vzdelávania na rok 2018. Odbor vzdelávania a rozvoja zrealizoval 1147 vzdelávacích aktivít pre 66 729 účastníkov - zamestnancov SP. Náklady na vzdelávacie aktivity zabezpečené prostredníctvom externých vzdelávacích inštitúcií dosiahli sumu 212 tis. eur. Vzdelávanie bolo realizované prezenčnou formou (16 %), e-learningovou formou (73 %) a kombinovanou formou vzdelávania prostredníctvom virtuálnych učební (11 %). Na zabezpečenie interných vzdelávacích aktivít sa aktívne podieľalo 57 členov interného lektorského zboru.

Zamestnanci zaradení do adaptácie absolvovali adaptáčné vzdelávanie. Odborné vzdelávanie zamestnancov bolo zamerané na prehľbovanie ich kvalifikácie súvisiacé s inováciou a unifikáciou produktového portfólia spoločnosti, vzdelávanie v oblasti informačných technológií a vzdelávanie vo všetkých oblastiach podnikateskej činnosti spoločnosti. Najdôležitejšiu a najrozšiahlnejšiu časť odborného vzdelávania tvorili interné vzdelávacie aktivity pre projekty Programu zmien, ktoré významne prispeli k implementácii projektov, a to

## Vybrané projekty v roku 2018 za ÚLZ

Projekt Dochádzkový systém v roku 2018 pokračoval v rozširovaní dochádzkového systému, ktorý slúži k automatizácii procesu evidencie a spracovania dochádzky s prepojením na výpočet miezd. Zároveň dochádzka k elektronickému plánovaniu, evidovaniu a schvalovaniu dochádzky s využitím dochádzkových terminálov na vybraných pracoviskách alebo elektrotechnickou manuálou evidenciou dochádzky. Výstupy z evidencie dochádzky sú súčasne využívané na sledovanie nároku na poskytovanie stravovania pre zamestnancov. S cieľom získania kvalifikovaných a vzdelaných zamestnancov v odbore poštových služieb a vytvorenia predpokladov na eliminovanie nedostatku pracovnej sily do budúcnosti bol vypracovaný projekt Duálneho vzdelávania. V roku 2018 SP spolupracovala v systéme duálneho vzdelávania v študijnom odbore 3795 K Klientský manažér pošty so Strednou odbornou školou informačných technológií, Hlinická 1, Bratislava a so Strednou odbornou školou informačných technológií, Tajovského 30, Banská Bystrica. V učebnom odbore 3763 H Manipulant poštovej prevádzky a prepravy v systéme duálneho vzdelávania začala SP spolupracovať so Strednou odbornou školou dopravnou, Zelená 2,

Martin-Priekopa. Na základe aktívneho náboru žiakov je predpoklad zahájenia výučby v systéme duálneho vzdelávania v školskom roku 2019/2020 v študijnom odbore aj v učebnom odbore.

Od II. polroku 2018 implementuje SP projekt Zvyšovania spokojnosti zamestnancov s cieľom zistenia stavu, nálad, názorov a postojov zamestnancov k spoločnosti ako zamestnávateľovi, k podnikatelskej činnosti, k manažmentu, k sociálnemu

programu, k spôsobu odmeňovania a hodnotenia práce a k celkovému postoju k značke spoločnosti. Dotazníkový prieskum odhalil, že vrámci SP najvýznamnejším spôsobom ovplyvňujú spokojnosť zamestnancov najmä mzda a finančné ohodnotenie práce, vedenie a rozvoj zamestnancov, pracovné podmienky, interná komunikácia. S cieľom zvyšovania spokojnosti zamestnancov boli v jednotlivých oblastiach prijaté opatrenia, ktoré by mali prispieť k zvýšeniu spokojnosti zamest-

nancov. Ide najmä o zvýšenie základných miest na základe stanovených kritérií od 1.1.2019, pokračovanie v úpravách pracovísk spočívajúcich v rekonštrukcii budov, ubytovacích zariadení, obnovy interiérov, vytváranie podmienok na regeneráciu pracovnej sily, zabezpečenie rozvojového vzdelávania vybraných zamestnancov pobočkovej siete a skvalitnenie internej komunikácie so zamestnancami.

## Ochrana majetku a osôb

SP v roku 2018 priebežne zabezpečovala v zmysle zákona č.179/2011 Z. z. o hospodárskej mobilizácii a o zmene a doplnení zákona č. 387/2002 Z. z. o riadení štátu v krízových situáciach mimo času vojny a vojnového stavu vykonávanie stanovených opatrení v oblasti hospodárskej mobilizácie. SP taktiež zabezpečovala plnenie úloh na úseku civilnej ochrany obyvateľstva podľa zákona č.42/1994 Z. z. o civilnej ochrane obyvateľstva.

V oblasti ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu SP v roku 2018 reagovala na novelizáciu Zákona NR SR č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu aktualizáciou svojho programu vlastnej činnosti v tejto oblasti a efektívnym plnením stanovených úloh.

V oblasti komplexného poistenia majetku a osôb SP v roku 2018 riešila správu 12 čiastkových poistných zmlúv s dobowou platnosťou od 01.01.2017 do 31.12.2020, zabezpečovala maximalizovanie výnosov poistného plnenia za poistné udalosti najmä využívaním funkcionálit modulárneho programu Informačný systém mimoriadičných a poistných udalostí.

Zabezpečovaná bola nepretržitá prevádzka Multifunkčného dohľadového centra SP s dôrazom na včasný prenos informácií v rámci centralizácie riadenia oblasti ochrany majetku a osôb.

V roku 2018 s cieľom zvýšenia bezpečnosti zamestnancov prebehla záverečná fáza

distribúcie všetkých mobilných monitorovacích jednotiek poštových doručovateľov do prevádzky a bola zabezpečovaná ich aktualizácia v novom softwarovom prostredí.

SP v priebehu roka 2018 plnila úlohy vyplývajúce z dokumentu Stratégia poštovej bezpečnosti na roky 2017 – 2020 s cieľom zvýšenia úrovne ochrany zamestnancov, zákazníkov a majetku SP. Pri zabezpečovaní základných úloh ochrany majetku a osôb inšpektori prešetrili 1242 mimoriadnych udalostí a realizovali 1363 preventívnych kontrol zameraných na oblasť bezpečnosti SP.

V rámci dohľadu nad ochranou osobných údajov SP zabezpečovala plnenie úloh vyplývajúcich z nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ako aj zákona č. 18/2018 Z.z.o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a poskytovala súčinnosť Úradu na ochranu osobných údajov SR pri prešetrovaní oznámení dotknutých osôb s podozrením na porušenie ich práv a zároveň vybavovala žiadosti dotknutých osôb.

SP v súlade so zákonom č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach zabezpečovala pravidelné, celoplošné vyradovanie a likvidáciu nepotrebných papierových dokumentov. Počas roka 2018 predložila pobočkám štátnych archívov a Slovenskému národnému archívu 22 riadnych a 25 osobitných návrhov na vyradenie re-

gistratúrnych záznamov za všetky organizačné útvary SP.

## Vyhodnotenie čerpania investícií v roku 2018

Celkovo sa za rok 2018 na stavby z jednoduchej reprodukcií preinvestovalo 4 892 tis. eur s koef. DPH, z toho do PIM bolo investované 652 tis. eur s koef. DPH.

Investičné prostriedky boli čerpané na rekonštrukciu a modernizáciu budov väčších pôšt, kde ešte nebola realizovaná významnejšia rekonštrukcia od ich otvorenia. Investičné prostriedky smerovali aj do prešťahovania pôšt v prenajatých priestoroch, či už z dôvodu nevhodujúcich priestorov po prevádzkovej stránke alebo z hygienického hľadiska. Prípadne prenajímateľ realizoval rekonštrukciu celého objektu. Zabezpečili sa ekologické stavby – elektrifikácie kotolní, rekonštrukcia plynových kotolní, objekty sa napojili na verejnú kanalizáciu a vodovod, kde to umožnila vybudovaná infraštruktúra obce. Väčšie prevádzky sa klimatizovali.

Vecné plnenie:

- Investície do PIM - Pošta Banská Bystrica 1 – rekonštrukcia kotolne, Pošta Martin 1 a Bratislava 3 - klimatizácia poštovej haly, Nitra 1 – rozšírenie rampy, Pošta Bratislava 1 rekonštrukcia výťahu pre doručovateľov, HSS Košice – rekonštrukcia výťahov, HSS Žilina - klimatizácia kamerovej miestnosti.
- Rekonštrukcie a modernizácie pôšt – Pošta Zlaté Moravce 1, Levice 5, Marcelová, Fiľakovo, Terchová, Košice 22, Pečovská Nová Ves.
- Rekonštrukcia a vybudovanie kotolní -

- Pošta Čabradský Vrbovok, Tajov, Gelica.
- Vybudovanie klimatizácií poštových hál – Pošta Kolárovo, Skalica, Michalovce 4, Trnava 2, Ilava, Veľké Kapušany – pokladňa, Vyčleiacie odelenie Banská Bystrica.
  - Napojenie na kanalizácie – Pošty Kalná nad Hronom, Krajné, Dolná Súča, Majcichov, Bošany, Liptovské Sliače,
- Gemerská Poloma, Liptovská Osada - žumpa.
- Napojenie na vodovod – Pošta Bátka.
  - Bezbariérové vstupy – Pošta Nové Mesto nad Váhom 1, Hlohovec 1.
  - Technické zhodnotenie - Pošta Kláštor pod Znievom – zriadenie bleskozvodu.
  - Rekonštrukcie a stavebné úpravy pošt v nájme – Pošta Lieskovec, Zákamenné, Spišský Štiavnik, Nižný Slavkov, Plavnica, Gbelany, Olešná, Sered' 3, Bratislava 37, Vyškovce nad Ipľom, Nové Sady, Brzotín.
  - Banská Bystrica 11 – zriadenie prie-hradky a klimatizácia doručovne, klimatizácie poštových hál Košice 1, Nové Zámky 1, Bratislava 59 a 55.

# Správa majetku

## Energetické hospodárstvo

Energetické hospodárstvo v rámci SP má stále významné postavenie, nakoľko vynakladané finančné prostriedky na energie a činnosti s tým súvisiace predstavujú ročne cca 7 mil.eur. V roku 2018 bolo na nákup energií vynaložených 6 165 tis.eur, čím bola opäť vykázaná úspora v porovnaní s plánovanými nákladmi vo výške 7 267 tis.eur. V oblasti nákupu energií v roku 2018 bolo určených 1 446 odberných miest pre dodávku elektrickej energie od spoločnosti ZSE Energia, a.s., a 455 odberných miest pre dodávku plynu od spoločnosti SPP, a.s. Bratislava.

Uzavorenou dodávateľskou zmluvou boli zabezpečené poskytované služby na – „obsluhu kotolní, na opravy a udržiavanie kotolní a technologických zariadení v ob-

jeckoch SP, na servis a údržbu trafostaníc.“ Medzi základné povinnosti subjektu v oblasti ochrany životného prostredia patrí aj hlásenie údajov pre určenie výšky poplatku za znečisťovanie ovzdušia za malé a stredné zdroje znečisťovania.

Za rok 2018 bolo podaných na mestá a obce 408 hlásení za malé zdroje znečisťovania ovzdušia a na okresné úrady životného prostredia bolo podaných 27 hlásení za stredné zdroje znečisťovania ovzdušia. Hlášenia za stredné zdroje znečisťovania ovzdušia za rok 2018 sa podávali aj novou formou elektronicky cez Portál do Národného emisného informačného systému stanoveným spôsobom v zmysle zákona č. 137/2010 Z.z. o ovzduší v znení neskorších predpisov.

V rámci starostlivosti o vyhradené technické zariadenia v priestoroch kotolní v roku

2018 sa pristúpilo aj k plánovaným opravám zastaraných poruchových zariadení a tiež zariadení v havarijnom technickom stave.

Veľký dôraz sa kladie na preventívne udržiavanie a servis kotolní a trafostaníc, následné odstraňovanie nedostatkov a závad zistených pri vykonaní odborných prehliadiok a skúšok vyhradených technických zariadení.

Všetkými vykonanými opravami technických zariadení a technologických celkov SP pristupuje k efektívnejšiemu vykurovaniu svojich objektov, k ekonomickejšiemu spaľovaniu plynu, k zníženiu množstva spotrebovaného plynu a k minimalizácii znečisťujúcich látok vypúštaných do ovzdušia. V objektoch SP je tak zabezpečený aj ekonomicky výhodnejší rýchloohrev teplej úžitkovej vody v danom čase jej spotreby.

# Vysporiadanie finančných transakcií

Sekcia vysporiadania finančných transakcií pozostáva z troch centier vysporiadania finančných transakcií (CVFT Bratislava, Banská Bystrica a Košice) a oddelenia kvality VFT. Pôsobnosť centier je orientovaná na spracovanie úloh poštového platobného styku (PPS), sústredeneho inkasa platieb obyvateľstva (SIPO), spracovania sociálnych dávok a dôchodkov (SDD), spracovania bezdokladových doberok (BD) a back office činností pre poštočkovú sieť (Poštové karty). Okrem toho sekcia zabezpečuje kontrolu a spracova-

nie širokého spektra poštových služieb realizovaných v podmienkach poštovej siete, ako aj komerčných aktivít.

V oblasti poštového platobného styku (PPS) je dosahovaná kvalita vysoko nad rámec stanovenej kvality univerzálnej poštovej služby určenej Úradom pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb. V roku 2018 bolo celkovo spracovaných 26 405 560 ks poštových poukazov. V tejto oblasti veľmi dôležitú celoslovenskú podporu PPS zabezpečuje

oddelenie kontroly PPS. Automatizáciou kontrolných činností oddelenia spracovania bezdokladovej dobierky a dávok došlo k ďalšiemu zníženiu chybovosti pri vyplácaní dobierkových súm v hotovosti aj v bezhotovostnom styku, pri pripisovaní dobierkových súm na účty zákazníkov. V priebehu roka 2018 bolo touto formou skontrolovaných 6 375 973 ks bezdokladových dobierok na účet a 1 240 924 ks bezdokladových dobierok na adresu.

Službou SIPO SP obstaráva v prospech

účtu objednávateľa inkaso platieb od fyzických osôb alebo pre objednávateľa realizuje výplatu platieb fyzickým osobám. V roku 2018 bolo spracovaných 19 839 253 ks platobných dokladov SIPO. Vývoj počtu položiek môžeme považovať za ustálený a výnosy za službu realizované formou odmeny za inkasné položky predstavujú stabilný príjem spoločnosti.

VFT v roku 2018 zabezpečila 37 223 ks nových Poštových kariet, ktoré umožňujú zákazníkom Poštové karty získať odmeny na nákup v internetových obchodoch SP a 1374 ks Poštových kariet typu Gastro, ktoré je možné využiť na viac ako 8 tisíc akceptačných miestach, čo predstavuje medziročný nárast o cca 8 %. Dôchodky národného okruhu je služba, prostredníctvom ktorej SP zabezpečuje pre Sociálnu poisťovňu opakovanú výpla-

tu dôchodkov poberateľom dôchodkov. V roku 2018 bolo prostredníctvom tejto služby vyplácaných v priemere 400 635 dôchodkov mesačne. K uvedenému počtu je potrebné pripočítať aj výplatu vianočného príspevku pre 172 442 dôchodcov za rok 2018.

Službu Dávky okresného okruhu poskytuje SP na základe zmluvy uzavorennej s partnerskými organizáciami (Sociálnou poisťovňou a Ústredím práce, sociálnych vecí a rodiny), v rámci ktorej zabezpečuje pre príslušné organizácie výplatu peňažných príspevkov fyzickým osobám na kompenzáciu, dávok a príspevkov na zabezpečenie základných životných podmienok, riešenie hmotnej nôdze a štátnych sociálnych dávok. V roku 2018 bolo touto službou vyplatených 3 481 398 sociálnych dávok.

Okrem vyššie uvedených činností sekcia VFT realizovala ďalšie aktivity, ktoré súvisia s digitalizáciou dokumentov - služba eDokument a Feedback, videokódovanie pre HSS Bratislava, tlačiarenské služby PPS - v roku 2018 bolo vybavených 3 184 objednávok a vytlačených približne 7 920 482 mil. dokladov. V rámci agendy eKolok bolo spracovaných 37 700 ks došlých uznesení súdov a rozhodnutí úradov o vrátení poplatkov.

V roku 2018 bol na oddeleniach PPS v rámci projektu „Reklamácie“ zaznamenaný pokles opodstatnených reklamácií z dovozu nedodaných doručenie o 13,5 %.

Počas 20. ročníka akcie „Vianočná pošta“ bolo spracovaných 91 884 zásielok (z toho 170 od nevidiacich a 8 669 zo zahraničia).

# Informačné technológie

SP v oblasti informačných technológií reprezentovaná úsekom IT aj v roku 2018 pokračovala v riešení projektov v zmysle schválených konsolidačných aktivít. Tieto aktivity boli zamerané najmä na:

- zvýšenie dostupnosti a stability informačných systémov podporujúcich hlavnú činnosť SP,
- zvýšenie rozsahu automatizácie biznis procesov,
- konsolidáciu údajov o klientoch a produktoch evidovaných v rôznych IS,
- podporu rozvoja nových elektronických produktov a služieb,
- bezpečnosť informačných a komunikačných technológií,
- podpory pre implementáciu legislatívy GDPR pre IS SP, ktoré obsahujú osobné údaje,
- konsolidáciu, obnovu a doplnenie centrálnej infraštruktúry informačných a komunikačných technológií na podporu projektových zámerov

Úsek IT okrem vlastných projektov zameraných na konsolidáciu IKT infraštruktúry a aplikáčného portfólia poskytovala IT podporu aj pri riešení projektov v gescii iných organizačných zložiek.

## Nové dátové centrum (NDC)

Pre posilnenie IT infraštruktúry a potrieb centralizácie SP schválila vybudovanie nového dátového centra, kde budú umiestnené centrálne komponenty IT infraštruktúry. NDC je základným prvkom IT služieb, ktoré podporujú business služby SP. V roku 2018 boli v zmysle schváleného harmonogramu projektu realizované stavebné práce a potrebné úpravy pre implementáciu samotnej technológie datacentra. Uvedenie NDC do prevádzky je naplánované na koniec roka 2019.

## Bezpečnosť úseku informačných technológií (IT)

V rámci realizácie projektu v roku 2018 došlo k rozšíreniu portfólia bezpečnostných služieb ako aj postupnej obmene bezpečnostných zariadení, ktoré vypadli z podpory výrobcu. Ďalším zo zámerov projektu bola realizácia aktivít potrebných pre absolvovanie recertifikačného auditu na potvrdenie oprávnenosti držby certifikátu systému manažérstva informačnej bezpečnosti – ISO 27001. Klúčovými aktivita-

mi bolo zlepšovanie zavedenia, prevádzky, monitorovania, preskúmavania a udržovania zdokumentovaného SMIB v prostredí SP. Projekt bol úspešný a certifikát systému manažérstva informačnej bezpečnosti bol v roku 2018 obhájený. Trvalým prínosom tohto projektu je zlepšenie procesov a bezpečnosti IT systémov, a tým aj lepšia kvalita poskytovaných služieb.

V rámci projektu prebiehalo aj postupné vyláďovanie systému na nahlasovanie bezpečnostných incidentov, ktorý bol implementovaný v rámci riešenia CMRP a priebežne bola vykonávaná aktualizácia internej dokumentácie.

## General Data Protection Regulation (GDPR)

Zámerom tejto skupiny aktivít bolo zabezpečenie podpory pre implementáciu legislatívy GDPR pre IS SP, ktoré obsahujú osobné údaje (predovšetkým core IS). V rámci riešenia analýzy a návrhu opatrení zo strany Beatow Partners bola zabezpečovaná analytická časť implementácie GDPR do SP. Výstupy boli predložené na rokovanie PgRV SP,a.s., s požiadavkou posúdiť rozsah navrhovaných opatrení a ich financovanie z IP. Investičné projektové

zmeny sú navrhované pre realizáciu v roku 2019.

## Helpdesk IT

Centrálny monitoring a riadenie prevádzky IT - V roku 2018 bola do prevádzky nasadená nová verzia informačného systému pre podporu riadenia IT služieb v prostredí SP Hewlett Packard Service Manager (HPSM). Nová verzia so sebou priniesla nie len prívetvejšie vizuálne prostredie ale najmä úpravy, ktoré sú zamerané na skvalitnenie služieb pre interného zákazníka. Jedná sa predovšetkým o optimalizáciu Katalógu služieb (bola vykonaná zásadná redukcia množstva jeho položiek, čo má za následok zjednodušenie rozhrania pre nahlásanie incidentov/požiadaviek na IT podporu) ale aj optimalizáciu procesov spracovania (vybavenia) týchto požiadaviek riešiteľmi. Zároveň bolo rozšírené existujúce integračné rozhranie HPSM aj o proces riadenia Požiadaviek na zmenu, čo je v súlade so stratégiou SP pre ďalšiu automatizáciu komunikácie medzi SP a externými poskytovateľmi IT služieb a inými partnermi.

### Projekty zamerané na konsolidáciu prevádzkových informačných systémov:

## Archivácia informačných systémov (IS)

V 1.Q2018 boli do produkcie nasadené funkcionality „Odstraňovanie údajov po uplynutí lehoty uloženia“ a „Aplikačný partitioning“ – výstupy projektu „51-10 Archívacia IS Logis“ dodané v roku 2017, čím boli splnené podmienky pre implementáciu procesov archivácie produkčných dát DB Logis, ktoré sú vykonávané v pravidelných polročných intervaloch.

V rámci projektovej skupiny „51 Konsolidácia IS“ bol schválený prechod projektu „51-15 Archívacia faktúr uhradených v hotovosti“ do analytickej fázy – ide o faktúry za logistické služby uhrádzané v hotovosti na pracoviskách regionálneho doručovania. Projektový tím vykonal úvodnú analýzu a vypracoval Špecifikáciu užívateľských požiadaviek (ŠUP), ktorá bola poskytnutá dodávateľovi Centrálnego archivačného systému (CAS) a dodávateľovi IS LOGIS s požiadavkou na vypracovanie detailnej analýzy, návrhu riešenia a predloženie kva-

lifikovaného odhadu nákladov, aby v roku 2019 bolo možné predložiť návrh riešenia na rokovanie PgRV.

### Projekty zamerané na konsolidáciu údajov uchovávaných v informačnom systéme SP:

## Master Data Management (MDM)

V rámci projektu bola v 1. polroku 2018 ukončená dátová konsolidácia Centrálneho produktového katalógu (CPK). Aktuálne prevádzkovaný CPK obsahuje všetky elementárne produktové položky z portfólia služieb a tovarov predávaných SP. Zároveň bola ukončená integrácia IS Jednotný systém spracovania agend (JSSA) na CPK v SP Data Management (SPDM). V 2. polroku pokračovala realizácia projektov skupiny MDM. Bola spracovaná „Implementačná štúdia MDM riešenia pre zákazníkov a zmluvy aplikovaného na podmienky SP“. V rámci rozvoja MDM riešenia boli do SPDM naimplementované ďalšie centrálné registre – Centrálny registre Adresy a Centrálny registre Poštová siet. Súčasťou zrealizovaného riešenia bola integrácia týchto Registrov na zdrojový IS Centrálné databázy a napojenie cielových IS JSSA a APONET na tieto Registre. V rozsahu MDM aktivít bola zrealizovaná aj implementácia Centrálneho registra Organizačná štruktúra a Zamestnanci do IS SPDM. Zároveň prebiehala príprava na obstaranie implementácie dátových entít Zákazník a Zmluvy do MDM systému SP a integrácie IS Aponet a JSSA na tieto centrálné registre.

## Obnova a rozvoj (Informačno-komunikačné technológie (IKT) infraštruktúry

Obnova a modernizácia IKT infraštruktúry bola v roku 2018 smerovaná do obnovy a modernizácie centrálnej IKT infraštruktúry a do obnovy a modernizácie vybraných prevádzkových pracovísk a vybraných pracovísk pôšt. V oblasti centrálnej IKT infraštruktúry bol realizovaný upgrade diskového poľa, obnova centrálnych Firewall, Internet routerov v dátových centrách, obnova riadiacich serverov centrálneho backupu, obnova vybraných x86 serverov

pre biznis kritické IS. Obnova infraštruktúry na vybraných prevádzkových pracoviskách a pracoviskách pôšt bola zameraná predovšetkým na obnovu pracovných staníc a periférnych zariadení, doplnenie pracovísk finančných priečadiek obnovu a rozšírenie vybraných lokálnych počítačových sietí. Bola realizovaná obnova 1120 najstarších pracovných staníc, doplnenie multifunkčných zariadení, obnova multifunkčných bankových tlačiarí.

## Integrované obslužné miesta (IOM)

Poskytovanie asistovaných elektronických služieb štátu pokračovalo aj v roku 2018 v rozsahu: Výpis z obchodného registra, Výpis /Odpis registra trestov pre Fyzické osoby, Výpis z registra trestov pre právnické osoby, Výpis z listu vlastníctva, Zaručená konverzia z elektronickej do listinnej podoby. Vývoj početnosti bol v roku 2018 ovplyvnený spustením zavedením tzv. „proti byrokratického zákona jeden krát a dosť“ od 1.9.2019. Početnosť jednotlivých služieb v roku 2018:

- Výpis z OR: 182 113 ks transakcií, čo je pokles voči roku 2017 o 7 %
- Výpis z LV: 31 434 ks transakcií, čo je pokles voči roku 2017 o 15 %
- Výpis z RT: 308 394 ks transakcií, čo je pokles voči roku 2017 o 8 %

Od 1.12.2018 pribudli v rámci IOM služieb dve nové asistované služby, ktoré SP začala poskytovať v pilotnom režime na 56 poštách:

1. Zaručená konverzia z listinnej do elektronickej podoby, ktorá významným spôsobom šetri náklady občanov pri elektronickej konaní voči štátu (50 % zľavy zo súdnych/ správnych poplatkov).
2. Osvedčovanie dokumentov zaručenou konverziou - na vybraných 56 IOM poštách už zákazníci vybavia aj osvedčenie listinných dokumentov, čím získajú úradne overenú kopiu dokumentu použiteľnú na právne účely. Navyše v rámci tejto služby vieme v cene služby vyhotoviť aj elektronickú podobu osvedčovaného dokumentu použiteľnú na právne účely pri elektronickej komunikácii.

Po úspešnom ukončení pilotnej prevádzky budú tieto služby počas roka 2019 rozšíre-

né do celej pobočkovej siete IOMO pracovísk. Očakávame, že tieto služby budú postupne kompenzovať výpadky početnosti z poskytovania Výpisov z informačných systémov verejnej správy.

## Centrálné automatizované doručovanie listinných úradných dokumentov (CADLUD)

Od 1.11.2018 bola spustená pilotná prevádzka projektu Centrálné úradné doručovanie, ktorý SP spustila v spolupráci so štátom. Ide o nový spôsob doručovania elektronických úradných dokumentov adresátom, ktorí nemajú aktivovanú elektro-

nickú schránku na doručovanie, založený na transformácii elektronického úradného dokumentu do listinnej formy v podobe listinného rovnopisu v zmysle § 31a ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Tento projekt umožňuje orgánom verejnej moci (OVM) pracovať s úradnými dokumentmi len v elektronickej podobe, čo výrazne zvyšuje efektivitu práce na strane OVM.

## EKO Pošta

SP v rámci napĺňania stratégie „Pošta 2020“, smerujúcu k modernizácii služieb a k zefektívneniu jednotlivých procesov,

spustila aj realizuje projekt EKO pošta. Projekt predstavuje realizáciu opatrení na optimalizáciu tlačových zostáv v hlavnom systéme pre podporu prevádzky SP.

Projekt má ekologické zameranie, výrazným spôsobom redukuje náklady na vytváranie tlačových zostáv v listinnej podobe a nahrádza ich elektronickou podobou. Tento projekt zároveň umožňuje mapovať náklady na tlačové zostavy, ktoré boli z prevádzkových dôvodov ešte ponechané v listinnej podobe, manažovať spôsob vytvárania tlačových zostáv a zároveň súčasťou tohto projektu je aj elektronický archív s vyhľadávacou funkcionálitou, pre rýchly a efektívny prístup k uloženým informáciám.

# Investičné priority SP

## Balíkový biznis

- vybudovanie nových HSS Zvolen a HSS Bratislava
- rozšírenie siete BalíkoBOXov, ktoré predpokladá menšie boxy umiestnené bližšie k zákazníkovi (až na úroveň bytového domu), optimalizáciu siete / lokalít, ko-investície s developermi, využitie národného projektu EU fondy a úpravu API pre partnerstvá s eShopmi
- optimalizácia procesov v logistike vrátane plánovania prepravy, optimalizácie trás kurzov a kuriérov (routing)
- posilnenie kapacít v prepravnej sieti
- Balíkovne na pobočkách a ich ďalší rozvoj
- mobilná aplikácia
- proaktívne presmerovanie zásielok na pobočky / BalíkoBOXy včasnej notifikáciou zákazníka cez SMS / appku (prepojenie so splátkovým predajom)
- fulfillment (balíky aj listy) – získanie nových zákazníkov pre službu a jej vyladenie
- medzinárodné zásielky – príprava na novú legislatívu v prečlejaní 2020 (zvážiť väčšiu automatizáciu triedenia)
- Partnerstvo so štátom
- CADLUD zmenové požiadavky
- IOM -- zavedenie MobileID
- IOM – rozšírenie portfólia služieb poskytovaných na IOM
- eKolky – refit, MASP

## Moderný finančný partner (resp. moderná partnerská sieť)

- splátkový predaj (Nový PostShop, vrátane mobilnej verzie, predscoring zákazníkov cez web, Best offer na presplátkovanie už objednaných balíkov z eShopov v momente keď zásielky vstúpia do siete SP (prepojenie s proaktívnym presmerovaním zásielok z e-shopov)
- výber hotovosti na pobočkách ľubovoľnou kartou
- boost výnosov z poštovne (TeleDoc, Lead generation pre širšie portfólio poštovacích produktov)
- zvýšenie výnosov z mobilného biznisu (doplnenie, rozšírenie, zmena spolupráce s mobilným operátorom/operátormi)

## Spokojní zamestnanci a zákazníci

- investície do spokojnosti zamestnancov
- platba kartou (na pobočke i u kuriéra)
- zefektívnenie procesov/customer experience na pobočkách / nové produkty, čo predstavuje konsolidovaný zákaznícky portál pre B2C (mimo Poštové karty), optimalizácia spracovania hotovosti na pobočkách, automatizáciu a optimalizáciu eOZ a masívny nábor zákazníkov na službu, elektronicke platby v rámci ePH, vrátane zefektívnenia procesu odovzdania podaných zásielok

## Efektivita

- optimalizácia procesu doručovania (doručovanie dennej tlače/predplatné – konsolidácia trhu a optimalizácia nákladov, vrátane večerného doručovania, presun časti doručovania balíkov na doručovateľov po dovybavení doručovateľov technikou, optimalizácia letákového biznisu (potenciálne odchod z tohto trhu)
- automatizácia / optimalizácia spracovania finančných transakcií (poukazy, SIPO, atď.)
- dátový manažment (MDM)
- konsolidácia a automatizácia reportingu
- vyriešenie nefunkčnosti BizCRM
- dokončenie dátového centra a predaj služieb tretím stranám
- optimalizácia poštovej siete vo vybraných lokalitách
- volumetrika pre balíky / automatická kontrola objemu a váhy zásielok
- upgrade software BTL
- automatická kontrola podaných listových a reklamných zásielok
- optimalizácia zliav pre veľkých korporátnych zákazníkov (v súvislosti s inováciou produktu a prístup do siete)
- využívanie nákladového modelu pre financovanie cez výkony vo verejnem záujme
- prescoring zákazníkov na finančné služby online (začať transakciu online a dokončiť na pobočke nielen pre finančné služby)

# Poštová filatelistická služba

Rok 2018 bol výnimočný viacerými významnými výročiami súvisiacimi so štátotvornými procesmi Slovenska, ktoré sa stali námetmi samostatných emisií priležitostných poštových známok. V prvom rade to bolo 25. výročie vzniku Slovenskej republiky, ku ktorému Zväz slovenských filatelistov pripravil 16.01.2018 filatelistickú výstavu „25 rokov slovenskej známkovej tvorby“ v obchodnom centre Galéria Mlyny v Nitre, pričom súčasťou slávnostného otvorenia výstavy bolo aj uvedenie rovnomennej poštovej známky. So vznikom Slovenskej republiky súviselo aj vydanie poštovej známky k 25. výročiu členstva SR v Rade Európy, ktorá bola slávnostne prezentovaná 27.06.2018 v sídle Rady Európy v Strassburgu predsedom vlády SR Petrom Pellegrinim. V druhom rade treba uviesť 50. výročie nenásilného odporu slovenských občanov proti invázii vojsk Varšavskej zmluvy, ktoré sa odohralo 21. augusta 1968. SP si tento tragický mišník našich dejín pripomenula poštovou znám-



**UMENIE:** Ladislav Bielik – Muž s odhalenou hrudou (21.08.2018)

kou vydanou v emisnom rade UMENIE: Ladislav Bielik – Muž s odhalenou hrudou pred okupačným tankom, na ktorej je v ryteckej transkripcii spracovaná fotografia patriaca medzi 100 najvýznamnejších reportážnych fotografií na svete. Prezentácia tejto poštovej známky bola súčasťou spomienkového podujatia pred v Aulou Univerzity Komenského v Bratislave za účasti najvyšších štátnych ústavných činiteľov. Posledným okrúhlym výročím bolo



**Deň poštovej známky: A. Mucha – Hradčany (03.12.2018)**

100. výročie vzniku Česko-Slovenska, ku ktorému SP pripravila v spolupráci so Zväzom slovenských filatelistov filatelistickú výstavu CS SALON 2018 konanú pod záštitou predsedu Národnej rady SR Andreja Danka, ktorá mala veľký ohlas medzi širšou verejnoscou. O úspechu podujatia svedčí aj skutočnosť, že k výstave vydaný filatelistický katalóg obsahujúci neperforovaný hárček poštovej známky 100. výročie vzniku Česko-Slovenska, sa vypredal už počas trvania výstavy.

Najvýznamnejšou športovou udalosťou roka 2018 bolo konanie zimných olympijských a paralympijských hier v kórejskom PyeongChangu. K obom športovým podujatiám SP vydala samostatné emisie poštových známok, pričom 19.01.2018 pripravila v spolupráci so spoločnosťou Tatry mountain resort a so Slovenským olympijským výborom inauguráciu poštovej známky Zimné olympijské hry PyeongChangu v hoteli Pošta v lyžiarskom stredisku v Jasnej. 28.02.2018 sa konalo slávnostné uvedenie poštovej známky Paralympijské hry v PyeongChangu počas Galavečera Slovenského paralympijského výboru v hoteli Double Tree by Hilton. Medzi ďalšie významné podujatia súvisiace s emisnou činnosťou SP v 1. polroku 2018 je potrebné uviesť inauguráciu poštovej známky 300. výročie narodenia A. F. Kolára, ktorá sa uskutočnila v Dome umenia v Terchovej 20.04.2018 za účasti viacerých poslancov Národnej rady SR. Nemenej atraktívnym podujatím určeným najmä pre zberateľov poštových známok bola inau-

gurácia poštovej známky Krásy našej vlasti: Archeologická lokalita Poprad-Matejovce, zorganizovaná 27.4.2018 v priestoroch Podtatranského múzea v Poprade alebo inaugurácia poštovej známky Technické pamiatky: Historická elektráren Piešťany realizovaná 18.05.2018 v multikultúrnom priestore elektrárne prevádzkovanom Západopadlovenskou energetikou. Počas Bratislavských zberateľských dní v INCHEBE konaných 01. – 02.06.2018 bola verejnosti predstavená nová emisia poštovej známky s personalizovaným kupónom Kvetinový motív, ktorá bola vytvorená podľa kyticke vytvorenej renomovaným kvetinárskym štúdiom Ateliér Papaver.

Medzi najvýznamnejšie filatelistické podujatia 2. polroka 2018 je možné zaradiť prezentáciu poštovej známky vydanej k 150. výročiu založenia Múzea mesta Bratislavu, ktorá sa uskutočnila pod záštitou primátora mesta Bratislavu Iva Nešrovnala v Žrkadlovej sieni Primaciálneho paláca 30.06.2018. S ďalším významným okrúhlym výročím súviselo aj vydanie poštovej známky Umenie: Ikona Krásnobrodské Bohorodičky, ktorá bola slávnostne inaugurovaná 10.11.2018 počas Medzinárodného festivalu liturgických piesní byzantského obradu, konaného pri priležitosti 200. výročia ustanovenia prešovskej grécko-katolíckej eparchie. Koncom roka sa už tradične prezentovala aj novoemisovaná poštová známka súvisiaca s projektom Pošta Ježíškovi určeným pre deti, počas slávnostného otvorenia Vianočnej pošty 14.11.2018 v Rajeckej Lesnej. Emisná

činnosť roka 2018 bola nakoniec uzatvorená emisiou Deň poštovej známky, ktorá bola venovaná 100. výročiu vydania prvej československej poštovej známky a jej autorovi, svetoznámemu umelcovi Alfonsovi Muchovi. S vydaním tejto známky súviselo aj usporiadanie galaprogramu „Deň poštovej známky a filatelie“ 18.12.2018 v reprezentačných priestoroch Hlavnej pošty v Bratislave. Podujatie bolo venované najmä odovzdávaniu cien autorom najkrajších poštových známkov za rok 2018 generálnym riaditeľom SP a generálnej riaditelkou kancelárie ministra dopravy a výstavby SR. Krištáľovú známku generálneho riaditeľa SP za najlepšiu emisiu roka získal akad. mal. Vladislav Rostoka a akad. mal. Rudolf Cigánik za emisiu Umenie: Ladislav Bielik – Muž s odhalenou hrudou pred okupačným tankom. Táto emisia získať a cenu ministra dopravy a výstavby SR za najlepšiu rytinu poštovej známky. V kategórii najlepší výtvarný návrh, ktorú udeľuje tiež minister dopravy, získal cenu akad. mal. Vladislav Rostoka za grafický dizajn emisie Deň poštovej známky: Alfons Mucha a v kategórii Najkrajšia známka us-

pela emisia Umenie: Ikona Krásnobrodskej Bohorodičky, ktorej grafický dizajn vytvoril akad. mal. Vladislav Rostoka a ocelorytinu František Horniak.

V oblasti filatelistického obchodu a propagácie sa SP zúčastnila viacerých zahraničných predajných a propagačných výstav. Najprv 15. – 18.08.2018 medzinárodnej výstavy PRAGA 2018, konanej v Prahe raz za desať rokov a 21. – 24.09.2018 zasa 35. ázijskej medzinárodnej výstavy MACAO 2018, na ktorej SP získala zlatú medailu kategórii A súťaže „International Competition Class for issuing postal authorities UPU members countries and their territories“ za filatelistický exponát GOOD IDEA SLOVAKIA. Medzi ďalšie významné ocenenia získané SP v oblasti filatelie patrí zisk 2. miesta v súťaži o najkrajšiu rytú poštovú známku Európskej únie Grands prix de l'art philatélique Belge et Européen v Bruseli 23.09.2018 za poštovú známku 500. výročie reformácie. Táto poštová známka získala aj 2. miesto v kategórii najlepšia rytina poštovej známky v súťaži o najkrajšiu známku sveta NexoFil World's Best Stamp



### 25. výročie vzniku Slovenskej republiky (02.01.2018)

2018 konanú 23.10.2018 v Madride a ďalšie 2. miesto v tejto súťaži získala aj poštová známka Umenie: Oltár sv. Jakuba v Levoči. Hárček tejto poštovej známky, ktorá sa honosí prílastkom „najväčší rytý hárček poštovej známky na svete“, získal 2. miesto v kategórii najlepší hárček sveta aj v súťaži organizovanej asociáciou štátnych tlačiarí poštových známkov „Government Postage Stamp Printers' Association“, usporiadanej začiatkom júna v Paríži.

## Poštové múzeum

Poštové múzeum v priebehu roka 2018 plnilo štandardné úlohy vychádzajúce z muzeálnej legislatívy nielen v oblasti akvizičnej činnosti zbierkových predmetov, ale aj pri zabezpečovaní ďalších aktivít súvisiacich s rozvojom kultúrno-výchovných a prezentáčnych činností na Slovensku i v zahraničí. V roku 2018 bolo v odbornej evidencii I. stupňa zaevdovaných 596 prírastkov v počte 674 ks zbierkových predmetov a do knižnice bolo získaných 22 ks knižničných publikácií. Dlhodobou súčasťou prezentácie zbierkových predmetov je Stála expozícia Poštového múzea na nachádzajúca v objekte susediacom s budovou sídla SP v Banskej Bystrici na Partizánskej ceste 9, v ktorej je prezentovaná pošta a poštovníctvo ako súčasť dejín ľudskej komunikácie. Trvalým špecializovaným pracoviskom Poštového múzea je aj Detská pošta, v ktorej priestoroch sú nainštalované balíková a listová priečadka, kde si detskí návštěvníci môžu vyskúšať prácu za priečadkou na pošte a interaktívny detský kútik. Návštěvníkom sú k dispozícii filmy o poštovej prevádzke,

o tvorbe slovenských poštových známkov a iné múzejno-edukačné materiály.

Vo výstavnom priestore Poštového múzea nachádzajúcim sa vo vstupnej hale budovy sídla SP v Banskej Bystrici pokračovala v I. štvrtroku 2018 výstava „Slovenská pošta – 25 – rok za rokom“, ktorá bola verejnosti sprístupnená koncom roka 2017. Po jej skončení bola prípravená výstava „Jozef Baláž...srdcu najmilšie...“, ktorá bola realizovaná v spolupráci so Štátou vedeckou knižnicou v Banskej Bystrici a návštěvníkom priblížila tvorbu jedinečného majstra grafiky, akademického maliara Jozefa Baláža, ktorý by sa v roku 2018 dožil 95 rokov a je považovaný za nestora slovenskej známkovej tvorby. Koncom roka bola pripravená výstava „Pečiatka v poštových službách“ pri príležitosti 200. výročia od oficiálneho zavedenia poštových pečiatok na všetkých poštových úradoch na území Slovenska.

Poštové múzeum v roku 2018 participovalo na ďalších výstavách realizovaných

v priestoroch iných inštitúcií. V spolupráci so Zväzom slovenských filatelistov sa spoľupodieľalo na výstave „25 rokov slovenskej známkovej tvorby“, realizovanej v priestoroch OC Galéria Mlyny v Nitre. Výstava priopomína 25 rokov existencie samostatnej slovenskej známkovej tvorby, počas ktorej získala SP množstvo prestížnych medzinárodných ocenení, ktoré dokazujú výnimočnú kvalitu našich poštových známkov. Poštové múzeum v roku 2018 v spolupráci s Ministerstvom dopravy a výstavy SR inštalovalo v priestoroch ministerstva výstavu „Najpozoruhodnejšie rytiny Františka Horniaka“. Tvorba majstra bola prezentovaná aj počas 2. slovensko-českej výstavy NITRAFILA 2018 konanej v Divadle Andreja Bagara v Nitre. V spolupráci so Železničným múzeom SR bola pripravená výstava v rámci podujatia RENDEZ 2018 výstava „Technické pamiatky a doprava na poštových známkach“, kde boli v štyroch tematických okruhoch prezentované filatelistické produkty týkajúce sa dopravy po vode, dopravy po koľajniciach, automobilovej dopravy a hromadnej dopravy na ko-

lesách. Poštové múzeum sa zapojilo aj do série vzdelávacích programov kultúrnych inštitúcií počas Kultúrneho leta a Dňa mesta Banská Bystrica 2018 prípravou výstav „História poštových služieb od stredoveku po súčasnosť“ a „Prírodné krásy Slovenska na poštových známkach“, ktorími boli propagované krásy slovenskej prírody prostredníctvom filatelistických produktov a výtvarných návrhov poštových známok. Okrúhle 100. výročie vzniku Česko-Slovenska si Poštové múzeum pripomienulo exponátm „Zúbkovane poklady“ a „Jozef Baláz ...srdu najmilšie...“, ktoré boli pripravené pre Jubilejnú filatelistickú výstavu „CS SALON 2018“ konanú pri príležitosti 100. výročia vzniku Česko-Slovenska na Bratislavskom hrade. Veľmi významnou a zároveň náročnou z hľadiska prípravy bola výstava „Ibi patria mea. 100. výročie vzniku Československa“ realizovaná v spolupráci s Českou poštou, s. p., Poštovním muzeem na základe iniciatívy Veľvyslanectva SR pri Svätej stolici a Zvrchovanom ráde maltézskych rytierov v Palazzo della Cancelleria v Ríme. Prostredníctvom výtvarných návrhov, poštových známok a iných

filatelistických produktov boli návštěvníci výstavy informovaní o rôznych kultúrnych a spoločenských aspektoch významných miľníkov vo vývoji oboch národov. Zároveň v slovenskej časti výstavy s názvom „V srdci Európy“ boli predstavené najvýznamnejšie stopy histórie, udalostí a osobnosti, ktoré formovali našu krajinu, prostredníctvom jedinečných originálnych exponátov výtvarných návrhov, ktoré sú mimoriadne umelecky hodnotné a predstavujú skvosty zbierok Poštového múzea.

V oblasti publikáčnej činnosti bola v odbornej tlači zverejnená práca „Formovanie Dokumentačného centra pôšt v Bratislave a v Banskej Bystrici v 80. až 90. rokoch 20. storočia“. Autori príspevku v nej poukázali na úskalia, ktorími museli prejsť všetci kompetentní, kým nebolo v roku 2000 začlenené ich úsilie smerujúce k vzniku Poštového múzea, ako organizačnej zložky SP. Poštové múzeum aktívne reagovalo na kampaň „Múzeum v čase, čas v múzeu“ vyhlásenú Zväzom múzeí na Slovensku príspevkom do knižnej publikácie venovanej „osmičkovým“ výročiam „Príbeh

predmetu – osmičkové roky“, ktorý bol venovaný životnému osudu poštovéj za-mestnankyne z roku 1938. Poštové múzeum prezentovalo svoju činnosť aj na XII. ročníku medzinárodnej konferencie „Nová technika a služby v telekomunikáciách SR a ČR“, ktorej usporiadateľom bol Vý-skumný ústav spojov v Banskej Bystrici. Príspevok „Úlohy a perspektívy Poštového múzea v skúmaní dejín komunikácie“ bol zverejnený aj v zborníku z konferencie.

Zamestnanci Poštového múzea aj v roku 2018 spolupracovali so Slovenskou filatelistickou akadémiou a so Zväzom sloven-ských filatelistov v oblasti filatelie, o čom svedčí množstvo kontaktov s členmi tých-to združení pri sprístupňovaní zbierok Poštového múzea a poskytovaní informácií o zbierkových predmetoch. Zamestnanci Poštového múzea taktiež zorganizovali pre členov Slovenskej filatelistickej organi-zácie v priestoroch Detskej pošty výročné zasadnutie tohto združenia a v decembri 2018 pre členov Zväzu slovenských filate-listov usporiadali v priestoroch Poštového múzea podujatie Regionálny deň filatelie.

# Regulácia a medzinárodné vzťahy

## Regulácia

### Zásadné regulačné rozhodnutia a opatrenia v roku 2018:

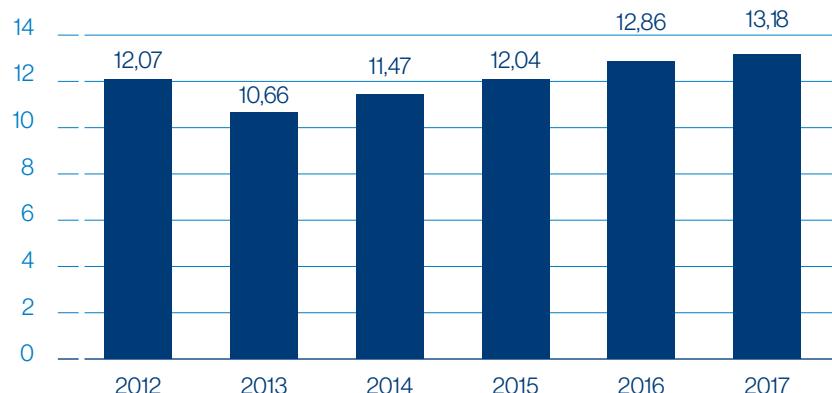
#### Poštová licencia

1. januára 2018 nadobudlo účinnosť rozhodnutie Úradu pre elektronické komuni-kácie a poštové služby (ďalej len „regulačný úrad“) o zmene Poštovej licencie, ktorým došlo k zmene klasifikácie medzináro-dných zásielok z klasifikácie podľa rýchlosťi na klasifikáciu podľa obsahu (zrušenie úrovne služby 2. triedy) a k zavedeniu novej kategórie produktu – Balíček (pre listové zásielky s obsahom tovaru) – a podávania cez elektronický podací hárok pri produk-toch Doporučený list, Poistený list a Balík (vyššia elektronizácia pri používaní služieb a zbere údajov). Zmeny vyplynuli predo-všetkým z novelizácie Aktov Svetovej poštovej únie (ďalej len „SPÚ“), prijatej na sve-tovom poštovom kongrese v roku 2016.

#### Financovanie univerzál-nej služby a vyčíslenie čistých nákladov uni-verzálnnej služby

28. augusta 2018 určil regulačný úrad konečné čisté náklady univerzálnej služby za rok 2018 v sume 14,137,888 eur a ich predbežnú neprimeranú záťaž v sume 11,017,878 eur.

Vývoj kompenzácie neprimeranej finančnej záťaže čistých nákladov univerzálnnej služby (v mil. eur)



## Regulácia cien

1. januára a 1. septembra 2018 nadobudli účinnosť opatrenia regulačného úradu, ktorími sa určili maximálne ceny univerzálnnej služby pre medzinárodný poštový styk. Úprava týchto cien vyplynula zo záverov svetového poštového kongresu v Istanbule (2016) v oblasti odmeňovania

za dodávanie medzinárodných poštových zásielok.

## Regulácia Európskej únie

28. mája 2018 nadobudlo účinnosť Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 2018/644 z 18. apríla 2018 o službách

cezhraničného dodávania balíkov. Má za- bezpečiť transparentnosť týchto služieb a poskytnúť národným regulačným orgánom viac právomocí pri monitorovaní tohto trhu. V jeho rámci bude Európska komisia zverejňovať verejné tarify poskytovateľov služieb cezhraničného dodávania balíkov na osobitnej webovej stránke, čo umožní a uľahčí porovnanie cien za tieto služby.

## Medzinárodné vzťahy

Základný rámec medzinárodných vzťahov je daný členstvom Slovenskej republiky vo Svetovej poštovej únii (SPÚ). SP je štátom poverená zabezpečovať prevádzkové záväzky, ktoré z tohto členstva vyplývajú.

V tejto súvislosti bol klúčovou udalosťou 2. mimoriadny kongres SPÚ, ktorý sa začiatkom septembra 2018 uskutočnil v Addis Abebe (Etiópia) a zaoberal týmito zásadnými problémami SPÚ:

- Realizácia Integrovaného plánu produktov SPÚ a Integrovaného plánu odmeňovania SPÚ;
- Reforma SPÚ;
- Reforma systému týkajúceho sa príspevkov členských krajín SPÚ;
- Udržateľnosť dôchodkového systému SPÚ.

V prvom prípade ide o systém, ktorý zahrňuje vytvorenie integrovaného prístupu k rozvoju produktov, rýchlejšie rozhodovanie v odpovedi na potreby trhu a používanie primeraných, konkurencieschopných systémov odmeňovania, ktoré kryjú náklady dodávania. Druhá otázka predstavovala vyvrcholenie takmer 25-ročnej snahy o reakcieschopnejšiu organizačnú štruktúru SPÚ. Tretia a štvrtá téma vyplývajú z nedostatočného financovania SPÚ a ich riešenie nebude ani jednoduché ani skoré. Súčasťou 5-člennej kongresovej delegácie Slovenskej republiky boli traja zamestnanci SP.

Jeden zamestnanec SP pôsobil ako konzultant SPÚ pri hodnotení realizovaných

projektov Fondu kvality služby SPÚ v Azerbajdžane, Bulharsku a Slovinsku.

## Ďalšia medzinárodná poštová organizácia

Asociácia európskych verejných poštových operátorov (PostEurop), ktorá je už šou úniou SPÚ, sa v roku 2018 na svojom valnom zhromaždení v Tbilisi (Gruzínsko) zaoberala jednak hodnotením mimoriadneho kongresu v Addis Abebe a jednak štatutárnymi otázkami. Hlavnou tému pridruženého Podnikateľského fóra PostEurop-u boli poštové start-upy (začínajúce firmy).

Vítazom súťaže poštových známok v emisi „Európa“, ktorú každý rok organizuje PostEurop, v roku 2018 na tému „Mosty“, sa stali: poštové známky Turecka (verejné hlasovanie prostredníctvom webového sídla PostEurop-u) a Belgicka (hodnotenie odbornou porotou).

Činnostiam Medzinárodnej spoločnosti pre poštu (IPC) nadálej dominuje Program na vzájomné prepojenie elektronického obchodu (Program Interconnect), ktorý je zastrešený Rámcovou dohodou o pre-vádzke Interconnect (IOFA) a Dohodou o odmeňovaní Interconnect – Európa (IRAE). Ním vyše 30 verejných poštových podnikov (vrátane SP) vytvára konzistentnú sieť na poskytovanie elektronického obchodu a podporuje jeho rast. Prostred-

nictvom jeho platformy sa elektronickým obchodníkom a malým a stredným podnikom ponúka dodávacia služba na troch úrovniach – ekonomickej, štandardnej a prémiovej – vrátane spoloahlivých dodávacích časov end-to-end, systému na sledovanie a lokalizáciu zásielok (track-and-trace), jednoduchých riešení pre spätné zásielky, výberu odovzdávacieho miesta a zlepšených postupov služby pre zákazníkov. Riešenia programu sú založené na zbere a výmene údajov počas celého dodávacieho procesu elektronického obchodu, čo umožňuje väčšiu integráciu sietí zapojených poštových podnikov.

Poverení zamestnanci SP pôsobili vo dvoch riadiacich výboroch a vo viacerých pracovných skupinách programu.

Vyšehradská poštová skupina (VPS/VPG) je neformálnym zoskupením šiestich európskych verejných poštových podnikov z Česka, Chorvátska, Maďarska, Poľska, Slovenska a Bulharska, ktorých zástupcovia sa pravidelne dvakrát ročne schádzajú na spoločných pracovných stretnutiach. V roku 2018 sa stretli v Petrčane (Chorvátsky) a Vonyarcvashegy (Maďarsko), kde sa zaobrali predovšetkým spoločným prístupom k problematike zásielok elektronického obchodu z Číny, realizáciou Programu Interconnect a možnou inštitu-cionalizáciou VPS. V roku 2018 požiadala Bulharská pošta o členstvo v skupine.



# Vývoj hospodárenia SP

---

– Zmeny na trhu a ich vplyv na hospodárenie SP

– Hospodárenie Slovenskej pošty

– Vysporiadanie výsledku hospodárenia za rok 2018

– Ostatné významné udalosti

# Zmeny na trhu a ich vplyv na hospodárenie

**Trh poštových, finančných a logistických služieb, na ktorom SP pôsobí sa v posledných rokoch významne zmenil a možno očakávať ďalšie zmeny s predpokladom, že:**

- bude pokračovať dynamický pozitívny vývoj v oblasti balíkových služieb, ktorý je stimulovaný rozvojom elektronického obchodu. Súčasne dochádza k rastu konkurencie a konkurenčného boja o zákazníkov, čo sa prejavuje rastom požiadaviek na kvalitu, rýchlosť a doplnkové služby a zároveň poklesom cien.
- v oblasti listovej pošty očakávame pokračujúci pokles objemov fyzických zásielok v súvislosti s ich transformáciou do elektronickej podoby – hlavne v oblasti transakčných zásielok, ale aj v oblasti zapísaných zásielok v súvislosti s rozvojom elektronických komunikačných kanálov. V ďalšom období očakávame výrazný pokles zásielok verejnej správy vplyvom prechodu na elektronickú komunikáciu, čo sa týka prioritne komunikácie s právnickými osobami.
- elektronická komunikácia výrazne ovplyvňuje aj oblasť finančných služieb a prechod na bezhotovostné formy úhrady ovplyvňuje negatívnym spôsobom vývoj v oblasti poštového platobného styku, inkasných služieb a výplaty dôchodkov.
- oblasť neadresnej distribúcie je z hľadiska SP na stabilnej úrovni ale z hľadiska existujúcich kapacít siete, ziskovosti, ako aj špecifických požiadaviek zákazníkov je jej ďalší rast otázny.

## Hospodárenie SP

Spoločnosť vo svojej podnikateľskej činnosti vyhľadala z Podnikateľského plánu SP na rok 2018 s výhľadom na roky 2019 a 2020, schváleného Rozhodnutím jediného akcionára číslo 11/RA-2018 zo dňa 17. 04. 2018. Podnikateľský plán predpokladal v roku 2018 zisk pred zdanením vo výške 809 tis. eur a zisk po zdanení vo výške 26 tis. eur.

SP v roku 2018 dosiahla výsledok hospodárenia pred zdanením vo výške -5 198 tis. eur, čo po zohľadnení splatnej a odloženej dane predstavuje stratu -4 637 tis. eur.

Nepriaznivý vývoj v hospodárení oproti plánu sa prejavil predovšetkým vo výnosoch univerzálnych služieb, na ktoré vplývali hlavne slabšie výsledky z medzinárodnej pošty, ako aj pokračujúca elektronizácia štátnej správy a silný konkurenčný tlak na poštovom trhu, kde v roku 2018 pôsobilo až 27 podnikov zaregistrovaných v Registri poštových podnikov vo využívaní zásielkových služieb, ako aj v poštovom platobnom styku.

Na vývoj hospodárenia mal rovnako negatívny vplyv rast nákladov, hlavne v oblasti osobných nákladov, ktoré boli ovplyvnené vyššími nákladmi v položkách pobádacej zložky mzdy, vysšou výplatou mzdových zvýhodnení a odmiem za dohody o práciach vykonávaných mimo pracovného pomeru.

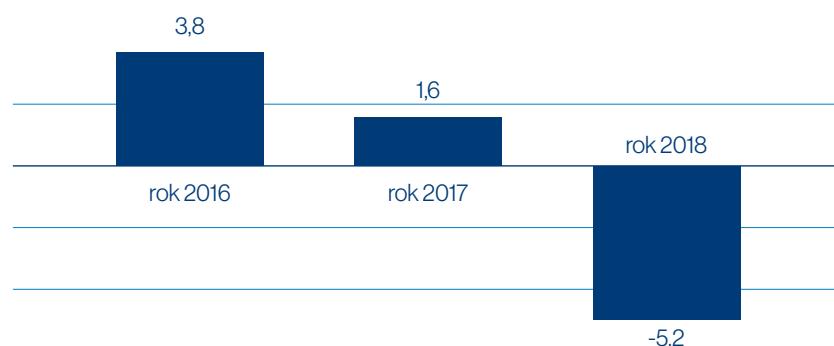
Na dosiahnutých celkových výnosoch mali pretrvávajúci majoritný podiel výnosy z hlavnej činnosti (85 %), predovšetkým výnosy z vnútrostátneho a medzinárodného poštového styku (59 %), ďalej výnosy z finančných služieb pošty (15 %), výnosy z vybraných služieb pošty (6 %) a výnosy v oblasti poskytovania zmluvných zásielkových služieb (5 %).

Medzi jednotlivými službami si dominantné postavenie zachovala listová a balíková univerzálna služba s výnosmi vo výške takmer 142 mil. eur. Univerzálnu službu SP poskytuje na základe udelenej poštovej licencie č. 815/001/2012 na poskytovanie

univerzálnej služby a vykonávanie poštového platobného styku s platnosťou od 01.01.2013 do 31.12.2022.

Z výnosov vnútroštátnej a medzinárodnej univerzálnej služby najvýznamnejšiu časť tvoria výnosy za listové zásielky a s nimi súvisiace služby s podielom na úrovni 94 %. Balíkové zásielky a služby k týmto zásielkam tvoria zostávajúcich 6 % výnosov. Najvyšší podiel na vykázaných nákladoch mali osobné náklady (54 %), spotrebované služby (25 %) a odpisy dlhodobého majetku (8 %).

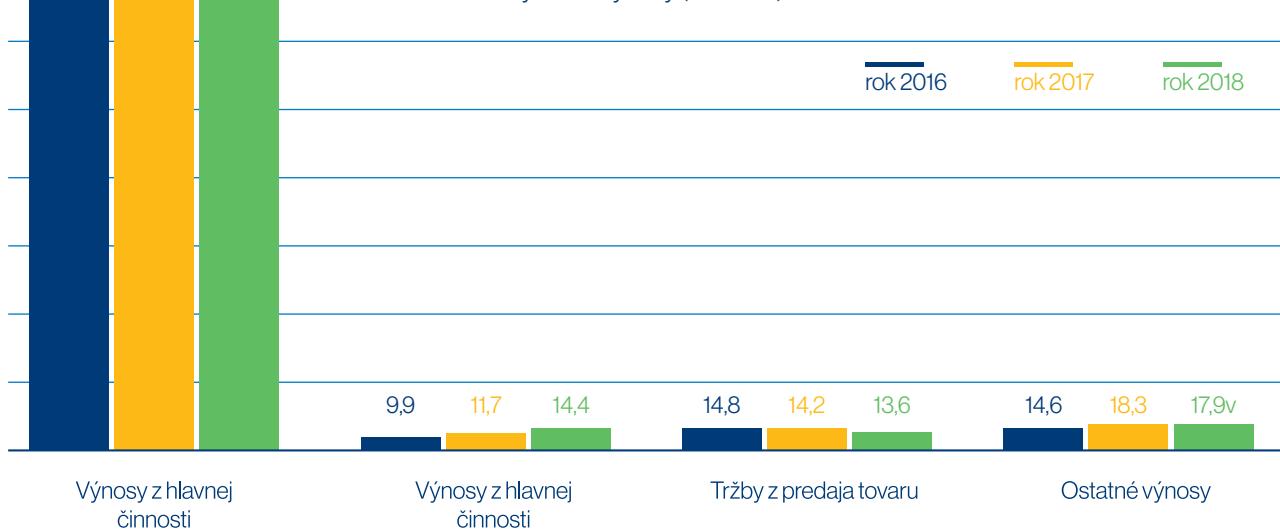
#### Vývoj výsledku hospodárenia pred zdanením (v mil. eur)



<b>Vývoj výnosov podľa druhu (v tis. eur)</b>	<b>rok 2016</b>	<b>rok 2017</b>	<b>plán rok 2018</b>	<b>skut. rok 2018</b>
Výnosy z hlavnej činnosti	273 298	274 282	280 229	274 231
Výnosy z predaja služieb	9 886	11 699	13 437	14 401
Tržby z predaja tovaru	14 830	14 244	15 491	13 573
Ostatné výnosy	14 559	18 318	16 773	17 859
Finančné výnosy	1 492	1 169	1 143	2 511
<b>Spolu</b>	<b>314 065</b>	<b>319 712</b>	<b>327 073</b>	<b>322 575</b>

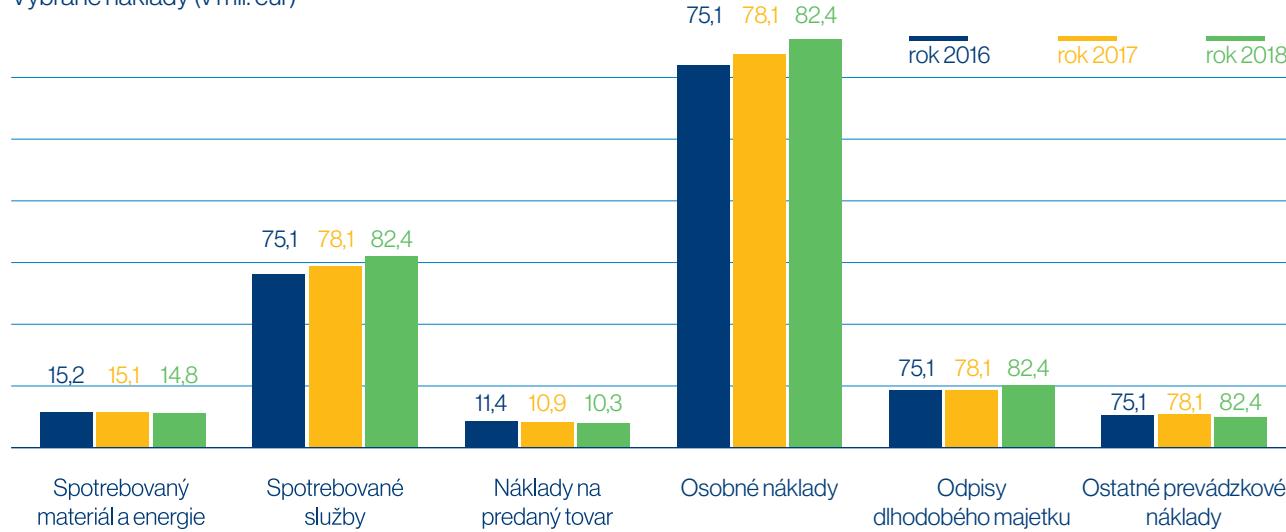
273,3 274,3 274,2

#### Vybrané výnosy (v mil. eur)



Vývoj výnosov podľa druhu (v tis. eur)	rok 2016	rok 2017	plán rok 2018	skut. rok 2018
Spotrebovaný materiál a energie	15 228	15 131	15 578	14 829
Spotrebované služby	75 051	78 054	82 082	82 358
Náklady na predaný tovar	11 413	10 894	11 427	10 285
Osobné náklady	165 478	169 748	174 026	176 203
Odpisy dlhodobého majetku	24 937	25 035	25 770	26 446
Tvorba rezerv	-34	-169	0	-194
Ostatné prevádzkové náklady	13 560	14 873	12 801	13 309
Finančné náklady	4 599	4 545	4 580	4 537
<b>Spolu</b>	<b>310 232</b>	<b>318 111</b>	<b>326 264</b>	<b>327 773</b>

Vybrané náklady (v mil. eur)



# Vysporiadanie výsledku hospodárenia za rok 2018

SP dosiahla výsledok hospodárenia vykázaný podľa medzinárodných účtovných štandardov IFRS/IAS za rok 2018 v sume -4 637 tis. eur po zdanení. Strata sa preúctuje na účet neuhradených strát minulých období.

## Ostatné významné udalosti

Výročná správa bola zostavená ku dňu 25.07.2019. V účtovnej závierke sú uvedené všetky udalosti, ktoré nastali po dátume účtovnej závierky a ktoré poskytujú dodatočné informácie o finančnej situácii spoločnosti k 31. decembru 2018 (udalosti ovplyvňujúce údaje v účtovnej závierke). Ostatné udalosti (udalosti neovplyvňujúce údaje v účtovnej uzávierke) sa uvádzajú v poznámkach k účtovnej závierke iba v prípade, ak sú významné. Po skončení účtovného obdobia ku dňu zostavenia výročnej správy nenastali udalosti osobitného významu.

Podľa § 57 ods. 7 poštového zákona uhradil ÚREK-PS, v termíne do 31. januára 2019, čisté náklady za rok 2017 v sume rovnajúcej sa rozdielu medzi ČNUS určenými v rozhodnutí 97/ORPS/2018-731 a súčtom súm doteraz uhradených príspevkov podľa § 57 ods. 7, teda v sume 3 897 tis. eur a v termíne do 15. februára 2019 čisté náklady za rok 2018 v sume rovnajúcej sa rozdielu medzi predbežnými ČNUS za rok 2018 určenými v rozhodnutí 174/ORPS/2018-954 a súčtom príspevkov poštových podnikov podľa § 58 ods. 1, teda v sume 11 015 tis. eur.

SP prijala všetky nové a revidované štandardy a interpretácie relevantné pre jej činnosť, ktoré vydala Rada pre medzinárodné účtovné štandardy (International Accounting Standards Board – IASB) a Výbor pre interpretáciu medzinárodných štandardov pre finančné výkazníctvo (International Financial Reporting Interpretations Committee – IFRIC) pri IASB a boli schválené na používanie v rámci EÚ a ktoré nadobudli účinnosť pre účtovné obdobie začínajúce 1. januárom 2018 alebo skôr. Prijatie týchto nových a revidovaných štandardov a interpretácií nemalo vplyv na účtovnú závierku spoločnosti. SP neaplikovala skôr žiadny z IFRS štandardov, pri ktorom sa nevyžaduje jeho prijatie k dátumu, ku ktorému je zostavená účtovná závierka.

SP nevynakladala v roku 2018 žiadne prostriedky na výskum a vývoj. V roku 2018 nedošlo k nadobudnutiu vlastných akcií spoločnosťou. SP nemá žiadnu organizačnú zložku v zahraničí.



# **Správa o majetku a zmluvách**

---

– Správa o stave prioritného investičného  
majetku k 31. decembru 2018

# Správa o stave prioritného investičného majetku k 31. decembru 2018

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

SP v roku 2018 nenakladala s prioritným investičným majetkom, a tak nebolo realizované žiadne zaradenie resp. vyňatie nehnuteľností zo zoznamu prioritného investičného majetku.

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

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

V roku 2018 SP nerealizovala žiadny prevod majetku, ktorý podľa osobitných predpisov alebo stanov podlieha predchádzajúcemu súhlasu valného zhromaždenia alebo dozornej rady.

**Prioritný investičný majetok pozostáva z 39 poverených a hlavných pôšť a zo 4 HSS:**

Stavby	44 580 253,62 €
Pozemky	7 984 850,60 €
Spolu	52 565 104,22 €

**Opravy a údržba vykonaná na prioritnom investičnom majetku SP k 31.12.2018:**

Budovy	978 432,22 €
Pozemky	108,78 €
Ostatný majetok nezapísaný do KN	0,00 €
Spolu	978 541,00 €

**Investičné akcie realizované na prioritnom investičnom majetku SP k 31.12.2018:**

Budovy	652 304,62 €
Pozemky	0,00 €
Ostatný majetok nezapísaný do KN	0,00 €
Spolu	652 304,62 €

**Prehľad údajov o prenajatej ploche nebytových priestorov a výnosoch z nájomov v objektoch prioritného investičného majetku SP k 31.12.2018:**

Počet uzatvorených nájomných zmlúv	308
Prenajatá plocha celkom	18 217,53 m <sup>2</sup>
Ročné výnosy z prenajatých priestorov v PIM objektoch	676 704,26 €
Poplatky za služby spojené s nájomom v prenajatých priestoroch PIM	75 822,04 €

**Prehľad údajov o prenajatej ploche pozemkov a výnosoch z nájomov pozemkov prioritného investičného majetku SP k 31.12.2018:**

Počet uzatvorených nájomných zmlúv	33
Prenajatá plocha celkom	766,74 m <sup>2</sup>
Ročné výnosy z prenajatých pozemkov v PIM	16 240,68 €
Poplatky za služby spojené s nájomom pozemkov v PIM	335,52 €





# Správa nezávislého audítora

---



## SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA

pre akcionára a predstavenstvo akciovnej spoločnosti  
Slovenská pošta, a.s. Banská Bystrica

### Správa z auditu účtovnej závierky

#### Názor

Uskutočnili sme audit účtovnej závierky spoločnosti Slovenská pošta, a.s. Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica („Spoločnosť“), ktorá obsahuje výkaz finančnej situácie súvahu k 31. decembru 2018, výkaz komplexného výsledku, výkaz zmien vo vlastnom imaní a výkaz peňažných tokov za rok končiaci sa k uvedenému dátumu, a poznámky, ktoré obsahujú súhrn významných účtovných zásad a účtovných metód.

Podľa nášho názoru, priložená účtovná závierka poskytuje pravdivý a verný obraz finančnej situácie Spoločnosti k 31. decembru 2018 a výsledku jej hospodárenia za rok končiaci sa k uvedenému dátumu v súlade s Medzinárodnými štandardmi pre finančné výkazníctvo v znení prijatom Európskou úniou.

#### Základ pre názor

Audit sme vykonali podľa medzinárodných auditorských štandardov (International Standards on Auditing, ISA). Naša zodpovednosť podľa týchto štandardov je uvedená v odseku Zodpovednosť auditora za audit účtovnej závierky. Od Spoločnosti sme nezávislí podľa ustanovení zákona č. 423/2015 o štatutárnom audite a o zmene a doplnení zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o štatutárnom audite“) týkajúcich sa etiky, vrátane Etického kódexu auditora, relevantných pre naš audit účtovnej závierky a splnili sme aj ostatné požiadavky týchto ustanovení týkajúcich sa etiky. Sme presvedčení, že auditorské dôkazy, ktoré sme získali, poskytujú dostatočný a vhodný základ pre naš názor.

#### Zodpovednosť štatutárneho orgánu za účtovnú závierku

Štatutárny orgán je zodpovedný za zostavenie tejto účtovnej závierky tak, aby poskytovala pravdivý a verný obraz podľa zákona o účtovníctve a za tie interné kontroly, ktoré považuje za potrebné na zostavenie účtovnej závierky, ktorá neobsahuje významné nesprávnosti, či už v dôsledku podvodu alebo chyby.

Pri zostavovaní účtovnej závierky je štatutárny orgán zodpovedný za zhodnotenie schopnosti Spoločnosti nepretržite pokračovať vo svojej činnosti, za opisanie skutočností týkajúcich sa nepretržitého pokračovania v činnosti, ak je to potrebné, a za použitie predpokladu nepretržitého pokračovania v činnosti v účtovníctve, ibaže by mal v úmysle Spoločnosť zlikvidovať alebo ukončiť jej činnosť, alebo by nemal inú realistickú možnosť než tak urobiť.

#### Zodpovednosť auditorskej spoločnosti za audit účtovnej závierky

Našou zodpovednosťou je získať primerané uistenie, či účtovná závierka ako celok neobsahuje významné nesprávnosti, či už v dôsledku podvodu alebo chyby, a vydáť správu audítora, vrátane názoru. Primerané uistenie je uistenie vysokého stupňa, ale nie je zárukou toho, že audit vykonalý podľa medzinárodných auditorských štandardov vždy odhalí významné nesprávnosti, ak také existujú. Nesprávnosti môžu vzniknúť v dôsledku podvodu alebo chyby a za významné sa považujú vtedy, ak by sa dalo odôvodnenie očakávať, že jednotlivé alebo v súhrne by mohli ovplyvniť ekonomické rozhodnutia používateľov, uskutočnené na základe tejto účtovnej závierky.

V rámci auditu uskutočneného podľa medzinárodných auditorských štandardov, počas celého auditu uplatňujeme odborný úsudok a zachovávame profesionálny skepticizmus. Okrem toho:



VGD SLOVAKIA s.r.o., Moskovská 13, Bratislava, T +421 2 5541 0624 T +421 33 7743 895,  
IČO: 36 254 339 – IČ DPH: SK20 2172 2667 – zapísané V OR OS Bratislava 1, Oddiel: Sto, vložka 74698/B





- Identifikujeme a posudzujeme riziká významnej nesprávnosť účtovnej závierky, či už v dôsledku podvodu alebo chyby, navrhujeme a uskutočňujeme auditorské postupy reagujúce na tieto riziká a získavame auditorské dôkazy, ktoré sú dostatočné a vhodné na poskytnutie základu pre nás názor. Riziko neodhalenia významnej nesprávnosti v dôsledku podvodu je vyššie ako toto riziko v dôsledku chyby, pretože podvod môže zahŕňať tajnú dohodu, falšovanie, úmyselné vyniechanie, nepravdivé vyhlásenie alebo obídenie internej kontroly.
- Oboznamujeme sa s internými kontrolami relevantnými pre audit, aby sme mohli navrhnúť auditorské postupy vhodné za daných okolností, ale nie za účelom vyjadrenia názoru na efektivnosť interných kontrol Spoločnosti.
- Hodnotíme vhodnosť použitých účtovných zásad a účtovných metód a primeranosť účtovných odhadov a uvedenie s nimi súvisiacich informácií, uskutočnené štatutárnym orgánom.
- Robíme záver o tom, či štatutárny orgán vhodne v účtovníctve používa predpoklad nepretržitého pokračovania v činnosti a na základe získaných auditorských dôkazov záver o tom, či existuje významná neistota v súvislosti s udalosťami alebo okolnosťami, ktoré by mohli významne spochybniť schopnosť Spoločnosti nepretržite pokračovať v činnosti. Ak dospejeme k záveru, že významná neistota existuje, sme povinní upozorniť v našej správe audítora na súvisiace informácie uvedené v účtovnej závierke alebo, ak sú beto informácie nedostatočné, modifikovať nás názor. Naše závery vychádzajú z auditorských dôkazov získaných do dátumu vydania našej správy auditora. Budúce udalosti alebo okolnosti však môžu spôsobiť, že Spoločnosť prestane pokračovať v nepretržitej činnosti.
- Hodnotíme celkovú prezentáciu, štruktúru a obsah účtovnej závierky vrátane informácií v nej uvedených, ako aj to, či účtovná závierka zachytáva uskutočnené transakcie a udalosti spôsobom, ktorý vedie k ich vernému zobrazeniu.

#### Správa k ďalším požiadavkám zákonov a iných právnych predpisov

##### *Správa k informáciám, ktoré sa uvádzajú vo výročnej správe*

Štatutárny orgán je zodpovedný za informácie uvedené vo výročnej správe, zostavenej podľa požiadaviek zákona o účtovníctve. Nás vyššie uvedený názor na účtovnú závierku sa nevzťahuje na iné informácie vo výročnej správe.

V súvislosti s auditom účtovnej závierky je našou zodpovednosťou oboznámenie sa s informáciami uvedenými vo výročnej správe a zváženie, či tieto informácie nie sú vo významnom nesúlade s auditovanou účtovnou závierkou alebo našimi poznatkami, ktoré sme získali počas auditu účtovnej závierky, alebo sa inak zdajú byť významne nesprávne.

Výročnú správu sme ku dňu vydania správy audítora z auditu účtovnej závierky nemali k dispozícii.

Ked získame výročnú správu, zvážime, či výročná správa Spoločnosti obsahuje informácie, ktorých uvedenie vyžaduje zákon o účtovníctve, a na základe prác vykonaných počas auditu účtovnej závierky, vyjadrieme názor, či:

- informácie uvedené vo výročnej správe zostavenej za rok 2018 sú v súlade s účtovnou závierkou za daný rok,
- výročná správa obsahuje informácie podľa zákona o účtovníctve.

Okrem toho uvedieme, či sme zistili významné nesprávnosti vo výročnej správe na základe našich poznatkov o účtovnej jednotke a situácii v nej, ktoré sme získali počas auditu účtovnej závierky.

Piešťany, 19. marca 2019

VGD SLOVAKIA s. r. o.  
Moskovská 13  
811 08 Bratislava  
Obchodný register, zložka 74698/B  
Licencia SKAU č. 269



Zodpovedný auditor  
Mag. Branislav Kováč  
Licencia SKAU č. 964

**Účtovná závierka  
za rok končiaci sa  
31. 12. 2018  
(príloha na CD)**

---





**Slovenská pošta, a.s.**  
september 2019



# Annual Report **Slovenská pošta, a.s.,** 2018



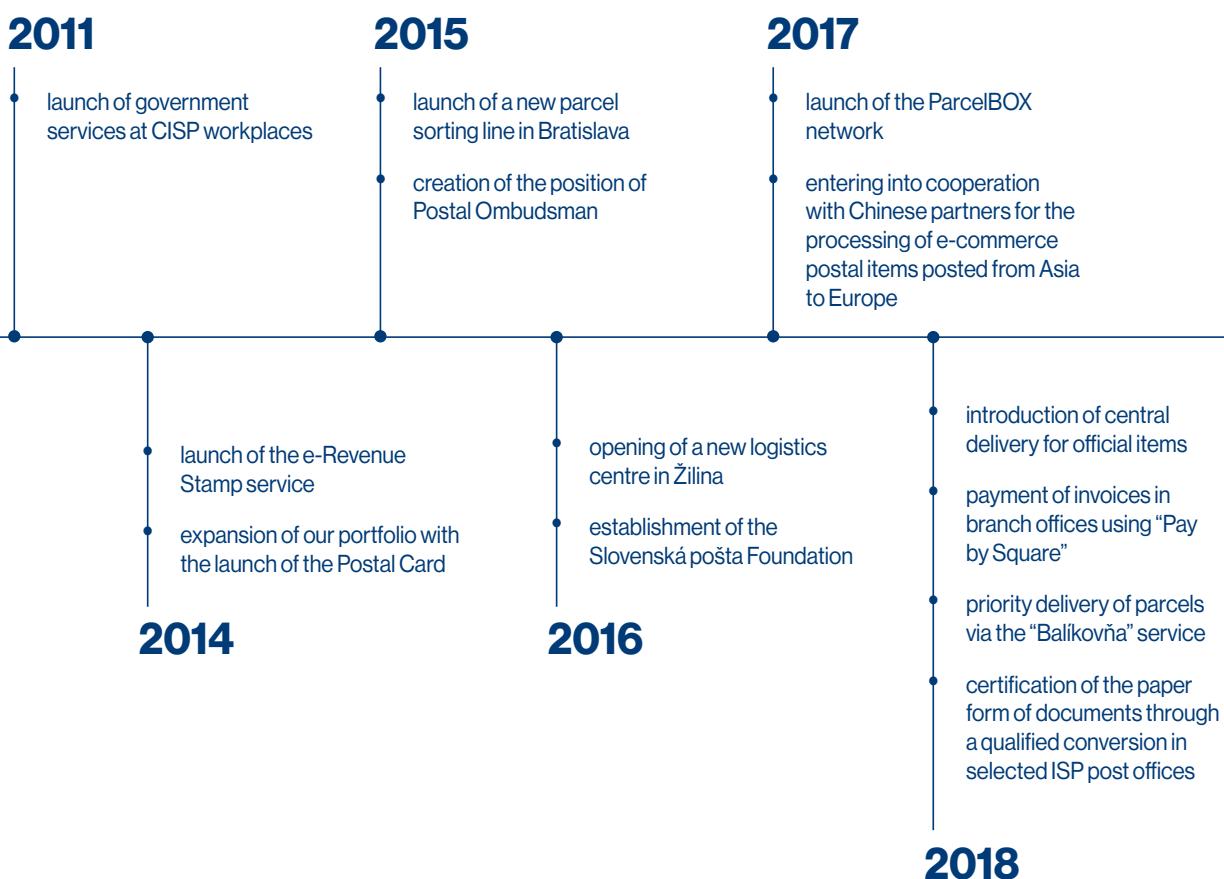


# Annual Report Slovenská pošta, a.s., 2018

# Timeline

1993	1996	2003	2008
• foundation of Slovenská pošta (Slovak Post) • membership of the Universal Postal Union	• relocation of the headquarters to Banská Bystrica	• issue of the first Postal Licence for the provision of universal services by the Postal Authority • opening of the first Partner postal service	• expansion of the technical capacity of automated sorting lines
• ceremonial opening of the Office of Exchange, Bratislava Post Office 090, for the provision of services between Slovakia and foreign countries	• ceremonial opening of Christmas Mail in Rajecká Lesná		
1994	1999	2004	• launch as a joint-stock company

## & Important Milestones



# Awards 2018

The Reliable Partner in Public Procurement Award represents the high satisfaction level of purchasers of SP's services and testifies to the company's dependability and expertise in the implementation of all the projects SP participates in.



# 1 2 3 4

---

## **Statement page 10**

- Statement from the Chairman of the Board of Directors and Chief Executive Officer of Slovenská pošta, a. s.

---

## **General Company Information page 14**

- Organisational Chart
- Subject of Business
- List of Abbreviations Used
- Important Definitions
- Main Objectives of SP
- Position of SP on the Market
- Communication and Corporate Responsibility
- SP Customer Satisfaction Survey for 2018
- Quality
- Quality Management System
- Information Security
- Environmental Protection
- Measures Related to the Reporting of Antisocial Activities
- Ombudsman
- Internal Audit

---

## **Company Strategy page 28**

- The Post 2020 Strategy

---

## **Assessment of Activities page 32**

- Products and Services
- Operations
- Personnel and Social Policy
- Protection of Property and Persons
- Assets Management
- Financial Transaction Settlement
- IT Projects
- Investment Priorities of SP
- The Postal Philatelic Service
- The Postal Museum
- Regulation and International Relations

# 5 6 7

---

## Economic Development

**page 48**

- Market Changes and Their Impact on the Economic Performance of SP
- Economic Situation
- Economic Result Settlement for 2018
- Other Important Events

---

## Report on Assets and Contracts

**page 54**

---

## Independent Auditor's Report

**page 58**



# Statement

---

Statement from the Chairman of the  
Board of Directors and Chief Executive  
Officer of Slovenská pošta, a. s.



## **Mgr. Peter Helexa**

*Chairman of the Board of Directors  
and Chief Executive Officer of Slovenská pošta, a. s.*

## **Statement from the Chairman of the Board of Directors and Chief Executive Officer of Slovenská pošta, a. s.**

---

Post 2020 Strategy which we introduced in September 2018 has become the corner stone of the whole management team of the company and its employees. I see the Slovak Post of 2020 that is dynamic, with state-of-the-art customer services and runs efficiently. I see a postal service that keeps improving and is unburdening its office employees thanks to computerised processes and contemporary services.

Due to the development of electronic services and data digitalisation, the number of letters and the traditional universal service has been decreasing. We have recorded a significant increase in parcel items with almost 1.5 million more in 2018 in comparison to the previous year. We tried to make the process of parcel delivery in post offices more effective through the "Balíkovňa" service, counters holding priority parcel deliveries, this was tested in December.

We have continued to be successful in the fulfilment of our vision of a modern and effective Slovak Post in 2020. At the end of the year, we started to introduce modern customer services and, at the same time, we managed to reduce the financial losses of the company by more than 40 %. My wish is that customers will perceive Slovak Post as a modern and financial partner. I believe that invoice payments via QR codes which was introduced in November 2018 will contribute to that.

Slovak Post, a reliable partner of state and public institutions, took a significant step forward with the launch of central delivery of official items in November 2018. From December, our customers will be able to have their electronic as well as paper documents certified in selected ISP post offices and our ambition is to offer lower prices than public notaries.

We are proving that modern electronic services contribute to effective process management and the unburdening of office employees. Thanks to our new services and the more effective management of the company through lean management, we managed to distribute the financial savings among our employees through their salaries. I see recognition of their hard work for Slovak Post and its customers as one of our priorities in the Post 2020 Strategy.

The challenges we set as our resolutions to be met by 2020 reflect the potential of Slovak Post to be a modern and effective company which is also competitive in the labour market. I believe that next year will be vital if we are to meet our ambitious goals. Indubitably these include a mobile application for Slovak Post, more ParcelBOXes, a state-of-the-art computerised logistic centre in Zvolen and payments by card at all branches and to our couriers.

The fact that Slovak Post services improved in 2018 was also confirmed by an increase in customer satisfaction in comparison to the previous year, reaching 79.6 %. I believe we will continue this trend of increasing customer satisfaction and will succeed in transforming the services of the Slovak Post according to the needs of customers and current trends.



# General Company Information

---

- Organisational Chart
- Subject of Business
- List of Abbreviations Used
- Important Definitions
- Main Objectives of SP
- Position of SP on the Market
- Communication and Corporate Responsibility
- SP Customer Satisfaction Survey for 2018
- Quality
- Quality Management System
- Information Security
- Environmental Protection
- Measures Related to the Reporting of Antisocial Activities
- Ombudsman
- Internal Audit

# Name and Registered Office

**Name:** Slovenská pošta, a.s. (hereinafter as „SP“)

**Address:** Partizánska cesta 9  
975 99 Banská Bystrica  
Slovak Republic

**Legal Form:** joint-stock company

**Company Shareholder:** The Slovak Republic,  
represented by the Ministry of Transport  
and Construction of the Slovak Republic

**Incorporation:** October 1, 2004

**Company Registration Number:** 36 631124

**VAT Identification Number:** SK2021879959  
The company is incorporated in the Commercial  
Register of the District Court of Banská Bystrica,  
Section Sa, File No. 803/S.

The legal predecessor of SP, Slovenská pošta, a state-owned enterprise, was incorporated on January 1, 1993. The transformation of Slovenská pošta from a state-owned enterprise into a joint-stock company fully controlled by the State on October 1, 2004, paved the way for the company to become an economically independent and competitive entity. SP has been independently managed since its incorporation. Pursuant to Act No. 349/2004 Coll. on the Transformation of Slovenská pošta, state-owned enterprise, the registered office of SP is located in Banská Bystrica.

# Organisational Chart

## Board of directors

### **Mgr. Peter Helexa,**

Chairman of the Board of Directors  
from July 14, 2018 – present

### **Ing. Róbert Gálik, MBA,**

Chairman of the Board of Directors  
from March 24, 2016 until July 13, 2018

### **Ing. Ivana Piňová,**

Deputy Chairwoman of  
the Board of Directors  
from March 24, 2016 until July 13, 2018

### **JUDr. František Michvocík,**

member of the board of directors  
from July 26, 2014 until July 13, 2018

### **Ing. Peter Kapusta,**

Member of the Board of Directors  
from July 26, 2014 until July 13, 2018

### **JUDr. Milan Kračún,**

Member of the Board of Directors  
from March 24, 2016 until June 30, 2018

### **Ing. Eva Šimková,**

Member of the Board of Directors  
from July 28, 2016 until October 12, 2018

### **Ing. Miloslav Mészáros,**

Member of the Board of Directors  
from November 4, 2016 – present

### **René Kubiš,**

Ing. Miloslav Mészáros, Member of  
the Board of Directors  
from November 4, 2016  
until October 12, 2018

### **Mgr. Jozef Kiss, MA,**

Member of the Board of Directors  
from July 1, 2018 – present

### **Mgr. Norbert Polievka, MA,**

Member of the Board of Directors  
from July 14, 2018 – present

### **JUDr. Mária Čiripová,**

Member of the Board of Directors  
from October 13, 2018 – present

### **Ing. Andrej Mikuš,**

Member of the Board of Directors  
from July 14, 2018 – present

## Supervisory Board

### **JUDr. Peter Pandy,**

Chairman of the Supervisory Board  
from September 20, 2017 – present

### **Ing. Danka Trávníková,**

Member of the Supervisory Board  
from November 26, 2015 – present

### **Ing. Agáta Gajdošiková,**

Member of the Supervisory Board  
from November 26, 2015 – present

### **JUDr. Kornélia Šrámková,**

Member of the Supervisory Board  
from November 26, 2015 – present

### **Ing. Viktor Anna,**

Member of the Supervisory Board  
from October 12, 2018 – present

### **Ing. Milena Hustáková,**

Member of the Supervisory Board  
from October 12, 2018  
until November 23, 2018

### **Ing. Peter Valiček,**

Member of the Supervisory Board  
from October 12, 2018 – present

### **JUDr. Miroslava Mužíková,**

Member of the Supervisory Board  
from December 27, 2018 – present

## Top Management

### **CHIEF EXECUTIVE OFFICER**

from October 21, 2017 until June 30, 2018,  
the duties of the CEO were carried out by  
the Chairman of the Board of Directors  
**Ing. Róbert Gálik, MBA,**

### **Mgr. Peter Helexa,**

from July 1, 2018 – present

### **OPERATIONS DIRECTOR**

**Ing. Peter Kapusta,**  
from March 24, 2016 until July 31, 2018

### **René Kubiš,**

from August 8, 2018 – present

### **HUMAN RESOURCES DIRECTOR**

**JUDr. František Michvocík,**  
from July 1, 2011 until August 31, 2018

### **Ing. Juraj Donoval, PhD.,**

from September 1, 2018 – present

### **FINANCE DIRECTOR**

**Ing. Ivana Piňová,**  
from September 1, 2014 – present

### **SERVICE DIRECTOR**

**JUDr. Stanislav Backa,**  
from July 1, 2016 – present

### **BRANCH NETWORK AND RETAIL**

### **SALES DIRECTOR**

**Mgr. Jozef Kiss, MA,**  
from September 1, 2014 – present

### **INFORMATION TECHNOLOGY**

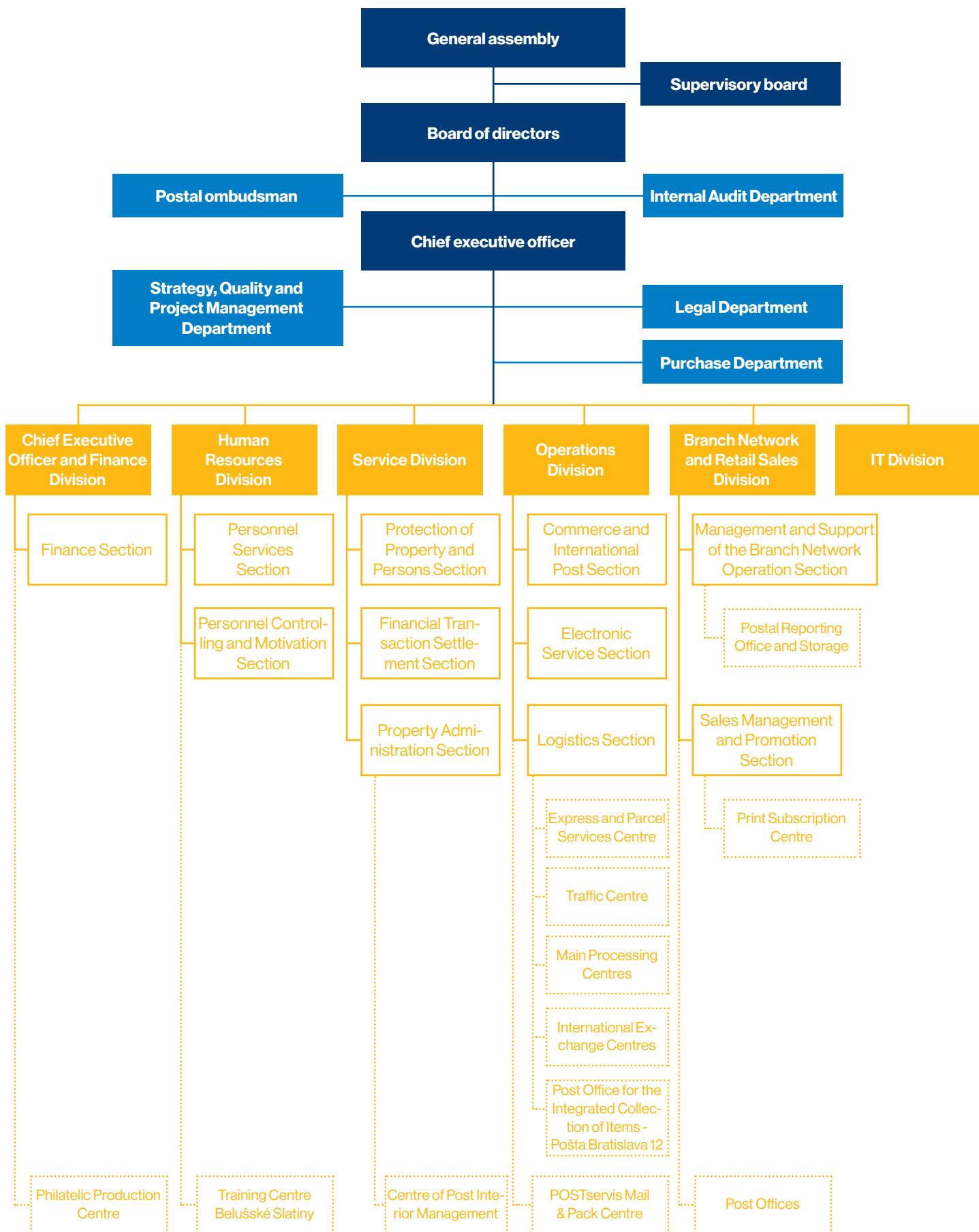
### **DIRECTOR**

**Ing. Juraj Ďuriš,**  
from December 1, 2016  
until January 31, 2018

### **Ing. Miroslav Podhora,**

from February 1, 2018 – present

# Slovenská pošta, a.s. organogram As of December 31, 2018



# Subject of Business

- 1.** provision of a universal service within the scope laid out in the Postal Licence pursuant to special legislation,
- 2.** Provision of a postal service in the territory of the Slovak Republic within the following scope:
- collection, transport and delivery of letters, parcels and money orders, including electronic mail,
  - express and courier transportation of postal items (including documents), with a guaranteed time of delivery including international service,
  - collection, transport and delivery of postal items including monetary services in international relations,
- 3.** the set-up, operation and development of a uniform network of postal services in the territory of the Slovak Republic and sections for domestic and foreign facilities conditioning or associated with the operation of the postal network,
- 4.** development, production, installation, sale, import and export of technical and operating postal resources,
- 5.** publication of specialised literature, operational regulations, printed aids, forms, promotional and information materials related to the company's business,
- 6.** archiving of postage stamps and forms and related work, including the production of commemorative postmarks,
- 7.** postmark agenda, the establishment of temporary post offices, including franking machine advertisement,
- 8.** postal Museum activities,
- 9.** acquisition activities for third parties making use of postal networks (e.g. services for banks, betting shops, collection of standing payments, tourist and transport offices, collection of payments for mail order shops, pooling orders, services for the state and local administration, pension pay-outs, etc.),
- 10.** postal reporting and storage activities,
- 11.** domestic and foreign trading of postal stamps and philatelic merchandise,
- 12.** design and construction activity,
- 13.** automated data processing,
- 14.** provision of software,
- 15.** management of properties including management of staff housing,
- 16.** lease of non-residential premises and

- parking areas,
- 17.** rental of movable assets,
- 18.** rental of vehicles,
- 19.** maintenance, repair and cleaning of vehicles,
- 20.** road freight transport,
- 21.** unscheduled bus transport,
- 22.** shipping services,
- 23.** provision of engraving services,
- 24.** production, assembly and sale of postmarks,
- 25.** customs broker,
- 26.** foreign currency exchanges,
- 27.** operation of education facilities, information and consultancy service at a post office,
- 28.** provision of accommodation within the scope of free trade,
- 29.** hospitality services,
- 30.** purchase and sale of goods within the scope of free trade,
- 31.** purchase of goods for resale to other sole traders within the scope of free trade,
- 32.** mediation of business,
- 33.** mediation of services,
- 34.** mediation of electric and electronic appliance repairs,
- 35.** coping services,
- 36.** repairs, service and sale of mailboxes,
- 37.** production of heat, transmission of electricity and heat,
- 38.** operation of own security service,
- 39.** operation of a ski lift,
- 40.** operation of facilities for recovery and occupational therapy,
- 41.** organisation of exhibitions, training, courses, seminars and conferences,
- 42.** advertising and promotions,
- 43.** accommodation in accommodations facilities and operation of hospitality services in such facilities,
- 44.** provision of a universal postal service within the scope laid out in the Postal Licence pursuant to special legislation,
- 45.** provision of postal services,
- 46.** delivery services,
- 47.** international unscheduled bus transport service,
- 48.** international freight transport service,
- 49.** operation of garages and other parking areas for at least five vehicles belonging to persons other than the owner or tenant of the property,
- 50.** mail order shop,
- 51.** economic and organisational consulting,
- 52.** storage and transshipment,
- 53.** package and pooling merchandise,
- 54.** operation of a non-public warehouse,
- 55.** provision of warranties to secure a customs debt,
- 56.** photography services,
- 57.** provision of services over the internet within the scope of free trade,
- 58.** provision of services through computer technology,
- 59.** lease of advertising space,
- 60.** publication of periodicals and non-periodicals,
- 61.** data processing,
- 62.** manipulation with creative products with the author's consent: processing, producing and altering photographs,
- 63.** register management,
- 64.** application of a system with economic impact – customs warehousing and operation of a customs warehouse,
- 65.** distribution of revenue stamps pursuant to specific legislation,
- 66.** financial brokerage in the insurance and reinsurance sector – subordinate financial agent,
- 67.** financial brokerage in the deposit acceptance sector – tied financial agent,
- 68.** financial brokerage in the credit provision sector – tied financial agent,
- 69.** provision of payment services – payment services agent,
- 70.** operating an integrated service point,
- 71.** operation of central fees register system pursuant to Act No 145/1995 on Administrative Fees, as amended, and Act No 71/1992 on Judicial Fees and Fees for Criminal Register Extracts, as amended.

*The company has no organizational unit abroad.*

# List of Abbreviations Used

<b>ASL</b>	- Automated sorting line
<b>CADOD</b>	- Central Automated Delivery of Official Documents in Paper Form
<b>CPK</b>	- Central Product Catalogue
<b>GDPR</b>	- General Data Protection Regulation
<b>ISP</b>	- Integrated service point
<b>IT</b>	- Information projects
<b>ICT</b>	- Information and communications technology
<b>IOFA</b>	- Interconnect Operation Framework Agreement
<b>IPC</b>	- International Post Corporation
<b>IRAE</b>	- Interconnect Remuneration Agreement – Europe
<b>IS</b>	- Information systems
<b>UAPS</b>	- Unified Agenda Processing System
<b>MDM</b>	- Master Data Management
<b>NDC</b>	- New data centre
<b>PFA</b>	- Priority fixed assets
<b>FSC</b>	- Financial services counters
<b>PPS</b>	- Postal payment services
<b>ECA</b>	- Enterprise collective agreement
<b>Regulatory Authority</b>	- Regulatory Authority for Electronic Communications and Postal Services
<b>SEPA</b>	- Single Euro Payments Area
<b>SP</b>	- Slovenská pošta, a.s.
<b>SPDM</b>	- SP Data Management
<b>UPU</b>	- Universal Postal Union
<b>FTS</b>	- Financial transaction settlements
<b>VPG</b>	- Visegrad Postal Group

# Important Definitions

## Postal services

– services provided for the purpose of the delivery of postal items, namely the collection and distribution of postal items.

## Postal item

– a written announcement or other item to be delivered to an addressee which is marked with the addressee's address. The final form of treatment of a collected and distributed postal item is determined by the postal operator and the postal requirements.

A postal item is

- a) a letter, in particular, correspondence, direct mail, and literature for the blind
- b) a parcel,
- c) postal items with periodicals or
- d) a postal money order.

## Universal postal service

– an offer of postal services which ensures the minimal satisfaction of needs of all postal service users in the Slovak Republic, thus the accessibility of public postal network access points and public postal network contact points is ensured under the same conditions, in determined quality, at an affordable price, and with at least one collection and delivery each business day. The provider of the universal service is a postal operator (or more postal operators), obliged to provide the universal service on the basis of a postal licence and under conditions and in a manner pursuant to the Act on Postal Services, as amended. Universal postal service includes: a) the collection and distribution of postal items weighing up to 2 kg, including, b) the collection and distribution of literature for the blind, c) the collection and distribution of parcels weighing up to 10 kg, including, d) the distribution of parcels weighing up to 20 kg, including, if collected abroad by a foreign universal service provider, e) the collection and distribution of registered and insured items, f) the collection and distribution of official items, g) services connected with registered postal items no more than in the extent of extra services according to the rules for international postal service, and h) the return of found postal items to

senders. The universal service is provided in domestic postal services as well as in international postal services, whereas in international postal services it is provided according to the rules applicable to international postal services.

## The Regulatory Authority for Electronic Communications and Postal Services

– a state administration authority with nationwide coverage in the sphere of electronic communications and postal services. The Regulatory Authority performs a) the state regulation of postal services and postal payments, b) state supervision of the provision of postal services and postal payments, c) cooperation with the regulatory authorities of other states in the field of postal services, d) the function of notifying authorities in the field of state regulation towards authorities of the European Union and respective authorities of European Union member states and European Free Trade Association members, e) statistical findings for the postal service area, and f) other activities pursuant to Act No. 324/2011 Coll. on Postal Services and on amendments and supplements to certain acts.

## Postal licence

– a decision issued by the Regulatory Authority by which: a) a right is granted or an obligation is laid to provide universal service, b) the conditions and scope of provision of universal service are established, and c) an obligation to perform postal payment service can be set.

## Universal service quality requirements

– established by the Regulatory Authority, mainly with regard to regularity, reliability, and the availability of universal service provision and postal item delivery time within the universal service. The Regulatory Authority publishes the quality require-

ments and all changes in the bulletin and on its website.

## Compensation fund

– a special account in the State Treasury opened and administered by the Regulatory Authority. Its purpose is universal service funding. If the universal service provider incurs net costs by providing a universal service during a calendar year, and these costs pose an inadequate financial burden to the universal service provider, the universal service provider is entitled to reimbursement of these costs from the Compensation Fund. The state of financial burden is assessed by the Regulatory Authority acting in the proceedings of determination of preliminary universal service net costs and universal service net costs. An inadequate financial burden is considered to occur if the universal service net costs rise to an amount that is impossible to be rightfully required from the provider of the universal service to bear due to its economic situation. Along with the release of the universal service preliminary net costs, the Regulatory Authority determines by decision the duty to pay a contribution to the Compensation Fund to each postal operator providing interchangeable postal services during the calendar year.

## Universal service net costs

– all expenditures related to or necessary for universal service provision. They are calculated as the difference between the net universal service provider costs and the net costs of the same universal service provider, as if it had not provided the universal service. The cost effectiveness of the universal service provision, revenues and marketing advantage that the universal service provider would not have obtained if it had not provided a universal service are also taken into account when determining universal service net costs.

# Main Objectives of SP

In 2018 SP especially focused on ensuring economic stability, the maintenance of social peace, the fulfilment of our role of the national postal operator, that is the ambition to be a reliable and trustworthy provider of quality postal services, further expanded by the provision of services for the exchange of information, goods and payments by physical, electronic and payment means, a provider that fulfils the important role required by the state reliably and to a high quality.

Our main objectives also included support to the branch network in the fulfilment of its role to provide the basic simple and synergetic state services which enables SP to work

as a universal alternative to the private sector in the provision of complex services for the state, business sector and citizens.

One of the further goals of SP was the development of new activities focusing on the improvement of its economic and business potential and ultimately on the positive perception of SP across the whole range of customers (public, private sector and public administration authorities).

The fulfilment of goals was also realised through strategic projects, which are listed in the chapter on Company Strategy.

# Position of SP on the Market

The position of SP and the scope of its provided postal services proceeds from Act No. 324/2011 Coll. on Postal Services and on amendments and supplements to certain acts (hereinafter as „Act on Postal Services“).

SP is still the sole universal service provider on the postal service market in Slovakia. As a postal licence holder, SP is obliged to guarantee the receipt and delivery of letters, parcels, and postal money orders at least every working day across Slovakia, under equal conditions for all. To do this, SP receives financial contributions from a Compensation

Fund pursuant to the Act on Postal Services.

In the letter items service both nationally and internationally, SP maintained a dominant position in the market in 2018, despite the year-on-year decrease in letters. Within the parcel and express portfolio for domestic postal services, as well as for international postal services, SP has been successfully following the trend for market growth and confirms its position as a significant market player. On a year-to-year basis, SP recorded an increase in parcel and express items delivery.

# Communication and Corporate Responsibility

In 2018 our external communication especially focused on achieving a perception of SP as a traditional institution providing modern services and on providing information to the public about our services.

One of our most important activities in this area was the organisation of the 20th jubilee year of the popular Christmas Mail project, the objective of which is to not only spread good cheer but to also support the tradition of classical correspondence by letter. Children sent their letters or postcards with secret wishes and ideas to the address „999 99 Ježisko“, in return they received a small present together with an answer. Our general partner in the project was Poštová banka (Post Bank). In 2018 „Postal“ Baby Jesus received 91,881 letters; of those, 83,217 were in Slovak, 8,669 were from abroad and 170 were from blind and partially sighted children.

In cooperation with the Ministry of Transport and Construction of the SR, SP organised the 47th national round of the competition The Most Beautiful Letter, part of an initiative by the Universal Postal Union, which emphasises the importance of traditional communication by letter in strengthening human relationships and supports the literary creativity of children and young people. The winner was Tereza Justína Vanecková from ZŠ J. A. Komenského, a primary school in Tvrdošovce.

SP focused on increasing the quality of internal communication channels, which leads towards the fulfilment of our objectives, especially to increase levels of loyalty and the sense of belonging, providing work stability, identification with the company, an understanding of the company's strategies and visions, improvement of relationships in the workplace and the availability of the necessary information for optimal performance.

With regard to the size of the company and the number of employees, in 2018 SP used a variety of communication channels such as internal magazines, events for employees (Sporting Games, a solemn event to celebrate World Post Day, Healthy Days, events that supported charitable and voluntary projects), as well as regional working councils and meetings of SP management with employees.

Corporate responsibility forms part of the overall strategy of SP and our intention is to behave, within our business activities, responsibly towards society, openly and fairly, and thus to transparently support CSR activities.

## Kácer on a Bicycle

In cooperation with the TA3 Foundation and C.E.N., s. r. o., SP took part in the organisation of a charitable event, Kácer on a Bicycle, which helps people in poverty. The administrator of the TA3 Foundation Peter Kácer participates every year with his ride across Slovakia on a specially adapted bicycle.

## Child's Act of the Year

SP has been a partner of the Child's Act of the Year project for several years now. In the first phase of the project in 2018, the Child's Act of the Year Civic Association encouraged children to do good deeds and encouraged them and the public to send in stories about good deeds by children.

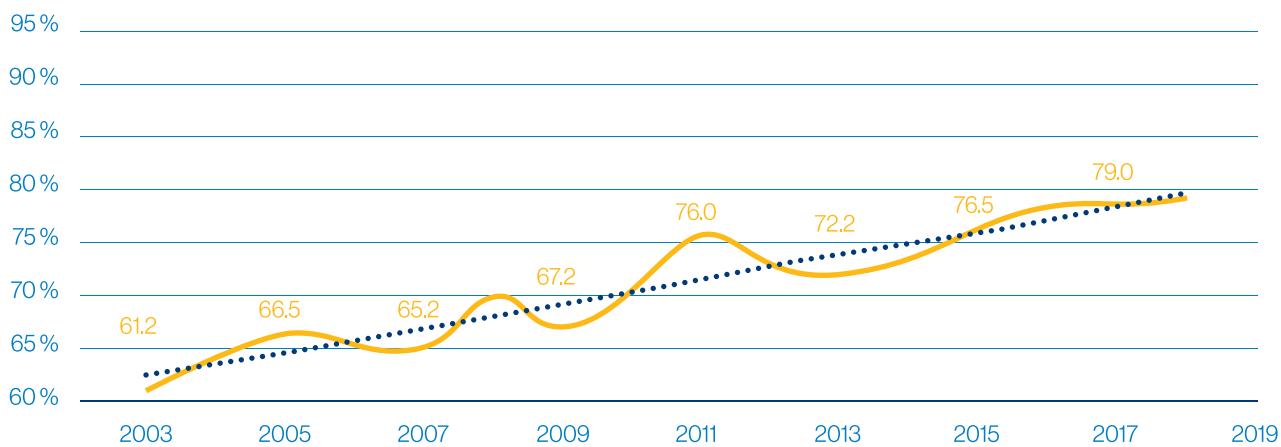
## League against Cancer

Support for the 22nd year of Daffodil Day 2018. Daffodil Day is a unique day of public collections organised by the League against Cancer and with the support of SP. In 2018 they raised the sum of EUR 982,856.39 on Daffodil Day (official gross yield).

# SP Customer Satisfaction Survey for 2018

According to an independent customer satisfaction survey prepared by University of Žilina in Žilina, SP achieved a satisfaction index of 79.6 points through the universal service provision, which means that the level increased by 0.6 points compared to 2018.

Customer satisfaction level was evaluated out of 1,050 interviewed people.



**The overall level of customer satisfaction with the universal service provision continues its increasing trend of recent years:**

- the largest group of respondents consisted of regular customers who use postal services several times a month;
- customers expressed a high level of satisfaction with the speed of delivery of postal items, the opening hours and the attitude of employees;
- the lowest level of satisfaction is related to queuing at post counters, even though this indicator has also shown a slight improvement year-on-year;
- 55 % of respondents thought that the quality of services has improved ye-
- ar-on-year; 37 % even thought that it has improved a lot;
- younger customers (18–30 years of age) indicated that waiting time was the most important criterion;
- respondents stated that the Postal Card and ParcelBOXes were less-known services;
- they gave positive feedback for the modernisation of post offices, the cleanliness of rooms, quick and well qualified employees and new services (4ka, ISP, electronic services).

# Quality

Meeting the Transit Time Lines of Postal Items

The delivery of postal items to recipients in specified transit time limits is among the characteristics that have created the level of product value perceived by postal service users.

In this regard, the Regulatory Authority for Electronic Communications and Postal Services imposed an obligation on SP to achieve a level of 94 % for the fulfilment of quality standards for 2018. The fulfilment of our quality standards was evaluated based on controlled delivery measurements, performed by independent entities, as

required by the Directive of the European Parliament and Council No 97/67/EC.

The results of these measurements indicated that SP fulfilled the quality standards for selected postal products at the level shown below.

## Results of measurements:

Postal item category	Transit time line (D + n)	Quality standard for 2018 (in %)	Result achieved (in %)
1st Class letters	D + 1	94	94.39
2nd Class letters	D + 2	94	94.21
2nd Class registered letters	D + 2	94	95.43

(D + n) – Number of days from the posting of an item to its delivery

D – The day of posting of an item

n – Number of days after the posting of an item

# Quality Management System

SP in 2018 successfully defended the quality certificate ISO 9001:2015 within the performed recertification audit, which was carried out in the period from September 24 to 28, 2018, by the certification company QSCert, spol. s. r. o.

SP's quality management system has been certified since 2008. The subject of

the quality management system is the provision of selected services, both domestic and international.

This certification is confirmation of the roll-out and improvement in the quality management system as well as a reliable testimonial for the customer that SP focuses on quality. At the same time, it binds SP to

permanent improvements. The perpetual increase in the quality and efficiency of services with the aim of increasing customer satisfaction is also related to it.

Compliance with the requirements of ISO 9001:2015 is confirmed by an annual inspection by an external certifying company.

# Information Security

Since 2015, SP has held a certificate confirming the introduction of an information security management system pursuant to ISO/IEC 27001:2013 standard. In 2018 SP successfully retained the certificate on the grounds of a recertification audit. The recertification audit was conducted by the certification company, QSCert, spol. s. r. o.,

from July 18 to 26, 2018.

Our information security management system is designed to protect information and also to control the risks that could potentially compromise this information. It guarantees the protection of identified information assets, the control of information safety risks, and the implementation of

measurements with a required guarantee level, which are monitored. At the same time, the certified system also provides SP customers and other involved parties with respective security.

Compliance with the requirements of ISO 27001:2013 is confirmed by an annual inspection by an external certifying company.

# Environmental Protection

Through its activities SP did not affect, nor does it affect the environment in excess of the limits permitted by the legislative norms of the Slovak Republic. Our company tries as hard as possible to find solutions that minimise the impact of its activities on the environment and in 2018 it successfully continued the process of the application of environmental management.

SP maintains and improves the environmental management system through professional management, the setting of objectives, through the pursuance of programs to implement these objectives, and educational activities for SP employees. The environmental policy was defined by the company's executive management

and issued in the form of a declaration by the company's board. The environmental policy creates a framework for the setting of environmental objectives and the programs the company implements to meet those objectives.

SP in 2018 successfully defended the environmental management certificate ISO 14001:2015 within the performed recertification audit, which was carried out in September 2018, by the certification company QSCert, spol. s.r.o.

SP's environmental management system has been certified since 2008.

## Air Quality Protection

In 2018 we continued with investment activities of an ecological nature. These were the reconstruction of gas boiler houses, including the protection of air quality and a decrease in the emissions released into the air.

## Waste Water Management

SP ensures the operation and technological servicing of the biological waste-water treatment plants in its ownership. In particular, the equipment installed in:

- Dobšinská Ľadová Jaskyňa,
- Belušské Slatiny,
- Bobrovník.

The treatment plants are operated according to the requirements of Resolutions on the Release of Waste Waters and the Act on Water No. 364/2004 Coll. et seq. of the applicable legislation of the SR.

Over the course of 2018, all legislative requirements related to the treatment of waste water and its release into a surface recipient were fulfilled.

## Water and Soil Protection

In 2018 structures relating to ecological protection were carried out, the objective of which is the prevention of damage to the water and soil, and at the same time the legislative requirements coming from Act No. 364/2004 Coll. on Waters are fulfilled - that is the duty of the owner of an immovable property to connect to the existing sewerage networks within cities and villages and to eliminate unsuitable septic tanks.

In addition, sewer and waste pipe were cleaned at many post offices, contributing to environmental protection.

## Risk Containment

SP has defined risks in relation to individual processes. These are contained in a comprehensive form in the so-called Risk Register, which is re-evaluated annually and supplemented and adapted as needed. Each risk is assigned a measure for its containment, that is the way in which the risk is to be managed.

Compliance with the requirements of ISO 14001:2015 is confirmed by an annual inspection by an external certifying company.

## Waste Management



In 2018 our company produced the following amounts of waste (compared to 2017):

Waste was recovered by recycling by authorised waste disposal organisations.

Waste type	Un. of meas.	2017	2018
Hazardous waste (N) in tonnes	t	75	77
Other waste (O) in tonnes	t	2,095	1,572
Waste (N+O) together in tonnes	t	2,170	1,649

# Measures Related to the Reporting of Antisocial Activities

Under Act No. 307/2014 Coll. SP devotes attention to antisocial activities and the protection of those who report unfair practices in the workplace, the so-called whistleblowing.

Any person making a report or submitting a complaint may do so in writing by letter or electronically via the internet or SP intranet, to a dedicated address accessible 24 hours a day.

Over 2018 there were no submissions or complaints, anonymous or otherwise, which could be considered a notification related to antisocial activity.

## Ombudsman

This is the fourth year that the SP Ombudsman has been available to customers. At the same time, from 2018, they have managed the communication between SP and the entities for alternative dispute resolution pursuant to Act No. 391/2015 Coll. on Alternative Dispute Resolution

for Consumer Disputes. Through their recommendations they contribute to the improvement of SP services and the level of customer awareness. From customer feedback and the number of thank-you notes received, it follows that in creating this position SP has contributed to the increase

in customer satisfaction and the meeting of their needs, by which at the same time it fulfils the fundamental values and principles of the company that direct the development of SP to a customer-oriented company.

## Internal Audit

Internal audits provide an independent examination of the observance of applicable, universally binding legal regulations and SP internal documents relating to certified areas, quality under ISO 9001:2015, environment under ISO 14001:2015 and information security under ISO/IEC 27001:2013.

During 2018 7 quality audits were carried out; they verified the core processes and related threads and activities as stated in the Quality Management System Manual in the 81 buildings audited. The audit involved the processes related to quality fulfilment in the delivery of registered items with a delivery report and official items, the processing and sorting of the delivery reports received in the departments responsible for processing postal payments, the computerised processing of returned delivery reports and undeliverable items with the delivery reports of selected clients (FeedBack), the delivery of express items to post offices with the "Return of Documents

Accepted" service, as well as support activities in the area of employee adaptation. The quality audit also verified activities related to the customs service and the auditors' assessment was carried out, including an internal audit of the company.

An examination of the adherence to the activities required by Environment Management System Manual was implemented through 4 environmental audits in 140 buildings and it was related to an assessment of the methodological guidance to the company's bodies to ensure the legislative requirements in the area of environmental protection are met by the post offices and other operating centres of the company.

The fundamentals of the adherence to selected provisions of the ISMS Manual were examined in 75 buildings through 4 audits of information security.

Through 3 system audits, the threads and activities related to the detection of "out-

breaks" of the loss of items, ensuring the repair of company motor vehicles, and to the implementation of measures from external and internal audits, were verified. An extraordinary audit was carried out in the logistic section into letter and parcel items processing.

An essential part of internal audits is the verification of those measures already taken as a consequence of non-conformities found by the auditors - in the form of follow-up audits; there were 4 in 2018. In order to reduce the burden on individual organisational units, in particular post offices, internal audits were carried out in the form of integrated audits.

A summary assessment of the audits was submitted to the company's statutory body for review.



# **Company Strategy**

---

– Post 2020 Strategy







# **Assessment of Activities**

---

- Products and Services
- Operations
- Personnel and Social Policy
- Protection of Property and Persons
- Assets Management
- Financial Transaction Settlements
- IT Projects
- Investment Priorities of SP
- The Postal Philatelic Service
- The Postal Museum
- Regulation and International Relations

# Products and Services

SP is the only provider of universal services in the SR, which it carries out through a Postal Licence granted by the Regulatory Authority. The company's key activities are the transport and delivery of letters and parcels and the performance of Postal Payment Services.

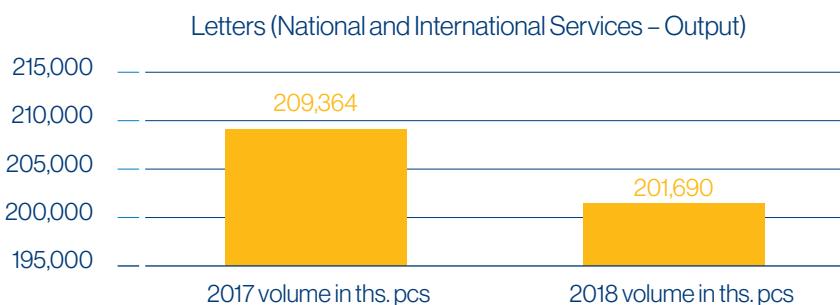
## Central Delivery of Official Documents

On November 1, 2018, a pilot operation of the project for the Central Delivery of Official Documents was launched by SP in cooperation with the government.

It is a new method for the delivery of official documents in electronic form for addressees without an active electronic mailbox, based around the conversion of the electronic form of an official document into a paper copy pursuant to Section 31a (1) of Act 305/2013 Coll. on e-Government and on amendments and supplements to certain acts.

This project enables public authorities (PA) to only work with official documents in an electronic form, which significantly increases the effectiveness of the work of the PA.

In line with the approved SP concept for the automation of parcel items processing at PSL, various projects were carried out with the intention of rationalising the procedures related to parcels that enter the network at the Žilina Regional Node in cooperation with the Žilina Main Processing Centre. The same rationalisation of processes took place at the Post Office for the Integrated Collection of Items, Bratislava 12, situated in the registered office of the Bratislava Main Processing Centre, in the second half of 2018.



## Express and Parcel Service Centre

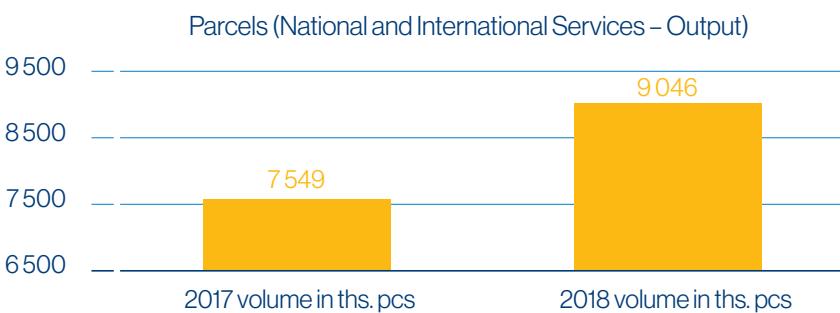
In 2018 the Express and Parcel Service Centre (hereinafter as „EPSC“) continued to increase its revenues from services offered. In comparison to 2017 there was an increase in external revenue of EUR 4,312,000, this represented an increase versus the plan of EUR 5,723,000.

In 2018 we continued with the nationwide delivery of express postal items and parcels as part of the universal and non-universal service, fulfilling the SP strategy in the given areas, while an increase in the number of items delivered of 1.5 million items was recorded in comparison to the previous year, which had a negative effect on the fulfilment of parcel delivery within D+2. The operation of the EPSC in 2018

Section achieved several interesting and successful business outcomes in 2018. Parcel services are key from the perspective of postal services performance. This can be seen by the increase of almost 1.5 million parcel items in comparison to the previous year.

SP has successfully made several significant business acquisitions. Included within them is the co-operation with the Slovenian company, HS PLUS, trgovina in storitev d.o.o., whose product portfolio includes smart watches. SP has become the exclusive deliver partner for express items, leaflets and catalogues on behalf of Tarsago Slovensko, s.r.o., which specialises in mail order services.

In October 2018 SP won further significant



remained unchanged and without any organisational changes. In comparison to 2017 the increase in the effectiveness and success rate of express delivery and parcels exceeded the objectives. The Commerce and International Post

business with Klingel s.r.o. It is one of the biggest e-clothes shop in Slovakia. Other major business won by SP included De France s.r.o., GymBeam, s.r.o., FROGMAN, s.r.o., Bon prix, Sp. Z o.o., Polska, Packway s.r.o., as well as OTTO Central Europe.

The introduction of new technologies results in rationalisation and increases in the effectiveness of operational procedures.

Period	Quality standard	Results
D+3	85 % of postal items	87,5 %
D+5	97 % of postal items	98,5 %

Milestone	Measure – description	Result achieved
To ensure that quality norms for the timeliness of item transport are met.	To carry out the first parcel delivery attempt within D+2, target 95 %.	94,27 %
	To ensure the success rate of delivered parcel items exceeds 87 %.	87,49 %

Modern technology currently used by SP enables us to meet the needs of even the most demanding customers.

## Distribution E-mail within the Company

The creating of the distribution e-mail address, ems@slposta.sk, which was launched on May 1, 2018, was an equally important project for the operations division in 2018. The Operations & Support Department thus provided help in the solution of irregularities in mail order parcels and letters within the SP information systems. More than 20,000 requests were managed in the first few months after the launch of the distribution e-mail. In particular they included the correction of the data entered into the system, the additional acceptance of items in the system, the redirection of items, or the supplementation of data concerning deliveries.

## Poštová banka

In 2018 financial services counters (FSC) were launched, which had a considerable effect on planning in the postal network. Since 2018 the plans have been monitored at the postal network level (i.e. post offices with FSC and post offices without FSC) outside the FSC network.

In 2018 SP fulfilled the credits sales plan at 55.91 %. The total sales of EUR 18,449,685 were achieved through the whole postal

network (post offices with FSC and post offices without FSC). The planned target for the opening of accounts was exceeded at 165.40 %, representing a total of 14,339 accounts opened. The yearly sales of insurance represent 6,680 insurance policies, an achievement of 100 % of target.

The revenue reached 88.58 % of target, the overall sales revenue for Poštová banka and Poštová poisťovňa (Post Insurance Company) services was EUR 10.9 m, which represents a year-on-year decrease of EUR 5.7 m (34.3 %).

In 2018 we particularly focused on the quality of sales and services provided in the postal network. Active sales were made by the sales staff within the FSC network and smaller post offices. Sales support was accomplished through various motivational campaigns for both employees and clients by our partner.

## Telecommunication Services 4ka

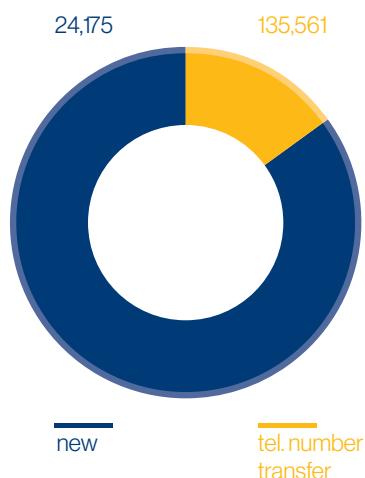
A total of 159,736 SIM cards (of which 135,561 were new numbers and 24,175 were telephone numbers ported from other operators), and 66,482 SLOBODA flat rate contracts (35,593 new and 30,889 activations) were sold by SP in the network in 2018.

The revenue from the sale and provision of services of the 4ka mobile operator recorded a 20.4 % year-on-year increase, that is

an increase of more than EUR 1.4 m. The greatest share was represented by the revenue from cash top-ups in the amount of EUR 6,495,844. The year-on-year growth was 25.7 %.

During 2018 attention was especially focused on the quality of sales and the services provided. As a priority, active sales were focused on the offer of SIM cards, SLOBODA flat rates and credit top-ups. Sales support was realised through various motivational campaigns for employees and clients by our partner.

Total Number of SIM Cards by Status



The overall number of SIM cards according to status (new and ported telephone numbers)

## Tipos Products

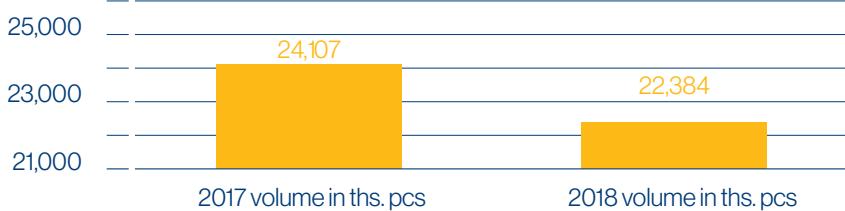
In 2018 Tipos products were sold in every post office, the main emphasis was placed on the management of sales and actively offering scratch cards and lottery tickets. The company extended the network by 256 Tipos terminals at 192 post offices. As of December 31, 2018, our network included 803 Tipos terminals.

The total revenues grew year-on-year:

- from the sale of scratch cards, EUR 35.4 m, an increase of 8.9 %
- and for lottery tickets, EUR 19.9 m, an increase of 12.8 %.

The total revenue from the sale of Tipos services was EUR 5.792 m, which represents a year-on-year growth in revenue of 12.7 %.

Postal Payment Services – Total\*



## Postal Card

By December 31, 2018, 508,089 valid Postal Cards had been registered, representing a real month-on-month increase in the portfolio of valid Postal Cards of 2,017, and of valid Postal Cards – Commercial by 3,881. Of this, 189,903 Postal Cards (37 %) and 2,199 Postal Cards – Commercial (57 %) were active.

In 2018 SP successfully piloted the operation of the Electronic Catering Service. This service was also provided for external employers from May 1, 2018. By the end of the year, this service was being used by 30 external employers, and a total of 16,137 Gastro Postal Cards had been issued to their employees (a share of 3.2 %). These cards are accepted in more than 8,700 catering facilities in Slovakia. Electronic beverage coupons and contributions from the social fund were also provided to SP employees in 2018 via the Gastro Postal Cards.

In 2018 SP started to provide discounted press subscriptions for Postal Card holders and implemented a total of 7 marketing campaigns aimed at Postal Card customers, conducted by SMS or directly

at the counter when the customer was identified as a Postal Card holder.

In cooperation with SPPS, the Pay by Square service was launched, which has facilitated the possibilities for the payment of invoices through a special QR code for SP customers. Postal Card holders received a financial bonus for using the service.

## POST shop

In 2018 SP also sold the POSTshop range of goods. The main emphasis was on the improvement of the product portfolio as well as the implementation of new processes and technology for the distribution and sales of goods at post offices, which resulted in a partial restriction in the distribution of goods, which affected the planned revenues. The total revenue from the sale of POSTshop goods was EUR 4.1 m, which was a year-on-year decrease of 13.3 %.

## International Postal Services

In the tracking and evaluation of the quality of 1st class letter deliveries, as well as business parcels for the European Parcel

Group (hereinafter as „EPG“) as measured by independent organisations, SP was ranked amongst the postal enterprises achieving a required level of quality in Europe in 2018.

In 2018 the quality levels for letter delivery were 87.5 % D+3 and 98.5 % D+5. SP thus achieves the qualitative norms stipulated within the European Union for cross-border priority items (in SR 1st class letters). These parameters are measured by a quality evaluation system (UNEX), operated by the International Post Corporation (hereinafter as „IPC“). For the delivery of registered items, SP achieved 80.9 % in the D+1 period of transport for the measured items. SP also provided a very high level of quality from the viewpoint of the transport time (96.0 %) for the delivery of 1st class parcels and (96.1%) for the delivery of express business parcels for EPG. In the processing of international services items, SP recorded a year-on-year growth of 6.46 % in weight, especially related to the development of the electronic market, which showed in the growth of inbound letters by 5.98 %, in outbound parcels of 7.43 %, as well as EPG express business parcels by 19.91 %.

# Operations

SP provides its services through a network of access and contact points. As of December 31, 2018, there were 1,534 post offices in Slovakia, of which 1,363 were delivery offices and 171 were posting offices. SP also provided its services through 42 Partner post offices, 70 post centres, 5 mobile post offices, and 14 contracted offices. Parcel delivery was also provided through 45 Parcel-BOXes and the collection of letters through 4,746 letterboxes.

In 2018 the following events occurred:

### 1. closure of:

- two posting offices (Bratislava 315 and Šaľa 3)
- two posting offices (Dubodiel and Červeník)
- one Partner post office (Kremnické Bane)
- two contracted offices (Hrubá Borša and Miloslavov)
- three post centres (Smilno, Litmanová

and Trávník)

### 2. creation of:

- one posting office (Žiar nad Hronom 3)
- three Partner post offices (Dubodiel, Červeník and Trávník).

## Main Processing Centres and International Offices of Exchange

In 2018 SP provided processing of postal items at four Main Processing Centres and at two International Offices of Exchange. MPC sorting lines sorted letters for 2,451 delivery areas, 240 delivery post offices and 430 post office boxes. Approximately 51 % of the total volumes of letters sorted on automated sorting lines were sorted by this means. In addition, letters were sorted by lines into packages for further 1,197 post offices.

In 2018 the modernisation of the software

environment for automated letter sorting was completed. This project paved the way for software update and hardware exchange where a guarantee of functionality or performance of the installed letter sorting devices was needed.

In 2018 the process for planning permission was successfully concluded to allow further progress on the new project for the construction of the Main Processing Centre in Zvolen. Demolition works commenced in the second quarter, and building works commenced in the third quarter.

In the processing of international services items, SP recorded a year-on-year growth of 6.46 % in weight, especially related to the development of the electronic market, which showed in the growth of inbound letters by 5.98 %, in outbound parcels of 7.43 %, as well as EPG express business parcels by 19.91 %.

## Means of Transport

As of December 31, 2018, SP's inventory comprised 1,943 vehicles (including semi-trailers and trailers), 122 motorcycles (including electric motorcycles) and 2,030 bicycles (including electric bicycles). The average age of the vehicles is 4.5 years, the motorcycles 5.88 years and the bicycles 4.35 years.

In 2018 SP invested EUR 2,384,000 into means of transport. 37 cargo motor vehicles with the overall weight of over 3.5 ton were purchased. Using operating resources, SP renovated in 2018 a fleet of 881 passenger vehicles by means of operative leasing.

## Postal Transportation

The transportation of postal items was carried out on postal road routes, including

main, regional and local transport networks. The total number of kilometres travelled was 17,673,609 km, of which 574,256 km were international. We recorded the highest number of travelled kilometres (8,820,342 km) in the regional transport network, which forms about 51 % of the overall number of kilometres travelled.

By December 31, 2018, SP operated a total of 517 postal road routes. Selected types of postal items (EMS in transportation boxes) were also transported via the passenger rail service under a contract between SP, a.s. and Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.

## Network of Automated Postal Terminals

– In 2018 SP operated a network of automated postal terminals – ParcelBOXes. The network includes 45 ParcelBOXes

which are available 24/7 in various localities throughout Slovakia. In 2018 the number of items per ParcelBOX increased by 286 % in comparison to 2017.

Overall, this represented an increase in ParcelBOXes of 515 % in 2018.

## Warehouse Management and the Computerisation of Postal Network Supplies

Another area where the operations division was active in 2018 was the implementation of a WMS system – Warehouse Management and the Computerisation of Postal Network Supplies. Thanks to this system, SP is now able to bid for tenders in which the customer requests automated warehouse management.

# Personnel and Social Policy

In 2018 SP ensured the provision of services through 13,873 employees (on average). The year-on-year index for the increase in average monthly salary affected by employment development and the drawing of financial means was 104.49 % in 2018; i.e. the average monthly salary reached EUR 778.

From January 1, 2018, the new Enterprise Collective Agreement for 2018 – 2021 (hereinafter as "ECA"), as well as the new Social Programme of SP for 2018 – 2020 have been applied in SP. In September 2018, a collective bargaining process with the representatives of the employees unions was initiated, resulting in the signature of Amendment 1 to the ECA for 2018 – 2021 with effect from January 1, 2019.

The implementation and development of the employer's social policy was particularly focused on the duty of care for employees in compliance with the generally binding legal regulations and internal documents. Pursuant to the provisions of Act No. 124/2006 Coll. on Occupational Safety and Health Protection and on amendments and supplements to certain

acts, as amended, the necessary preventive and safety measures were taken within SP during the year. The major social policy objective of the employer is to improve and increase the quality of life of its employees, their working conditions and comprehensive personal development. Through effective activities, the implementation of the social policy was focused on the social benefits received by employees, on improving the quality of catering services, on the provision of medical care, on an increase in the quality of accommodation services to provide the opportunity for more intensive regeneration of workforce, on the arrangement of social, cultural and sporting events, and last but not least, on the audit of compliance with health and safety requirements.

In compliance with the accepted rules for the provision of contributions from the social fund as stipulated in the ECA, employees were provided with catering services of EUR 1,041,000, on their work anniversaries EUR 175,000, for non-refundable social assistance EUR 65,000, and for transportation to work EUR 49,000.

SP organised three separate dates for the Poštárík summer camp at the Training Centre in Belušské Slatiny for 253 children of employees. In May and June, sporting competitions took place, attended by a total of 1,230 employees in three regions of Slovakia. On International Children's Day the option of free entry to a water park was taken up by 3,131 employees and their families. 320 employees used the parents social fund benefit of EUR 20 for their first school enrolment. The Senior product was used by 251 employees over 50 years of age. On World Post Day the option of free entry to a wellness centre was used by 4,210 employees and their families.

In 2018, on World Post Day, 10 employees were awarded the Chief Executive Officer Award in the following categories: Head of Key Post Office, Head of Major Post Office, Head of Medium-Sized Post Office, Head of Small Post Office, Postman, Counter Clerk, Postal Services, Transportation and Logistics Employee, Manager, Technical and Business Employee, Salesperson, and four post office staff teams were given awards in the categories of Key Post Office

Team, Major Post Office team, Medium-Sized Post Office team, and Small Post Office Team. The Chief Executive Officer Award in recognition of a substantial contribution to the company or for a creative or innovative solution was awarded to three employees. Of all of the nominated employees one was awarded the Employee of the Year Award. The SP Legend Award was awarded to two former employees, one of them in memoriam.

Six employees received departmental awards from the Minister of Transport and Construction at the end of 2018 - Honours from the Minister, and a Degree from the Minister.

A total of 1,200 employees who fulfilled the conditions of one of the following categories were awarded for their loyalty in 2018:

- 603 employees received a bronze postage stamp for 10 years of continuous service,
- 291 employees received a silver postage stamp for 20 years of continuous service,
- 229 employees received a golden postage stamp for 30 years of continuous service and
- 77 employees received a loyalty postage stamp for 40 years of continuous service.

## Equal Opportunities Policy

The employer treats all employees equally, including those returning after a long-term absence; the employer provides these employees with adaptation education and workplace adaptation, so that they may re-gain the knowledge and skills in their fields of employment that they may have lost during their long-term absence. SP adopts measures against discrimination in all areas of the employment relationship and treats employees in accord with the principle of equal treatment. No employee complaint which might be considered a violation of the provisions of Section 13 of the Labour Code by the employer was submitted in 2018.

SP motivates its employees to increased performance levels, in particular through active and thorough communication of the principles of the remuneration system in

relation to employees, through an application of merit increases, differentiated remuneration according to actual performance, through the implementation of rules for the definition and record of those values that are relevant to the identified measurable indicators used to grant bonuses to individual organisational units and employees. The average monthly salary in SP approaches the national average monthly salary depending on the financial results of the company.

## Employee Training

The education of SP employees was organised pursuant to the approved Education Plan for 2018. The department of education and development provided 1,147 educational activities for 66,729 participants – employees of SP. The cost of educational activities provided by external educational institutions was EUR 212,000. Education was provided through several routes: face-to-face (16 %), e-learning (73 %) and combined through virtual classrooms (11 %). 57 members of the internal training unit participated in the provision of internal educational activities.

Employees going through an adaptation programme underwent adaptive learning. The professional education of employees was focused on the enhancement of their qualifications in the area of innovation and the unification of the SP product range, education in the area of information technology and in all the spheres of business activity of the company. The most important and extensive part of the professional education included internal educational activities for the Programme of Changes project, which made a considerable contribution to the implementation of projects such as the Electronic Delivery Notification, Integrated Service Points, Postal Card, Venice, E-Revenue Stamp, the Attendance System and Adaptation Process. Education focused on increasing the quality of the sales of financial products was provided for selected employees within the branch network in cooperation with Poštová banka, a.s. Employees who were obliged to undergo education by generally binding legal regulations underwent the necessary compulsory education.

In the development of personality prerequisites, among the most important was

the education of managers that focused on improving the quality of the management of the organisation of work and the performance of managerial functions in the area of human resource management. Education in management, marketing, corporate communication and psychology was provided to selected employees within project "Development of Education for Employees of the SP Branch Network".

## Selected Projects Implemented in the HR Department in 2018

The Attendance System project continued with the extension of the attendance system, which contributes to the automation of the process of attendance recording and processing which is also connected with monthly payment calculations. At the same time, electronic planning, record-keeping and approval of attendance is enabled using the attendance terminals in selected workplaces or through an electronic form of manual attendance recording. The outcomes of the attendance recording are also used to monitor the entitlement to the provision of catering services to employees.

The Dual Education project was implemented with the goal of creating employees qualified and educated in postal services, and creating the conditions that eliminate possible future shortages in the workforce. In 2018 SP cooperated with the Secondary Vocational School of Information Technology, Hlinická 1, Bratislava, and the Secondary Vocational School of Information Technology, Tajovského 30, Banská Bystrica, to provide a dual educational provision for a course of study, 3795 K, Post Office Client Manager. In the course of study, 3763 H Postal Operations and Transportation Operator SP cooperated with the Secondary Vocational School of Transport, Zelená 2, Martin-Priekopa. As a result of the active recruitment of students the dual education system is expected to commence in the 2019/2020 school year both in the theoretical study and practical training.

From the second half of 2018, SP has been implementing the Employee satisfaction Improvement project. This is aimed at

discovering the attitudes, moods, opinions and approaches of the employees towards the company as an employer, towards its business activities, management, social programme, method of remuneration and evaluation of work and their overall view of the company brand. A questionnaire discovered that within SP, salary and the financial evaluation of work, management and development of employees,

working conditions, and internal communication had the most significant influence on employee satisfaction. With the objective of increasing employee satisfaction, measures that were intended to contribute to increased employee satisfaction were adopted in individual areas. They included an increase in basic salaries according to some defined criteria from January 1, 2019, further modification of workplaces

through the reconstructions of buildings, accommodation facilities, interior renovations, the creation of suitable conditions for workforce regeneration, the provision of development education to selected employees of the branch network and an increase in the quality of internal communication with employees.

## Protection of Property and Persons

In 2018, pursuant to Act No. 179/2011 Coll. on Economic Mobilization and on amendments and supplements to Act No. 387/2002 Coll. on Governing the State in Crisis Situations Other Than War and War-time, SP secured the adoption of determined measures of economic mobilization. Pursuant to Act No. 42/1994 Coll. on Civil Protection of Population, SP also provided the performance of tasks in the field of civil protection of the population.

In the area of protection against the legalisation of income from the proceeds of crime and the financing of terrorism, in 2018 SP reacted to an amendment of Act No. 297/2008 Coll. on the Prevention of the Legalisation of Proceeds of Criminal Activity and Terrorist Financing by the National Council of the Slovak Republic by updating its programme of activities in this area to provide the effective fulfilment of defined duties.

Regarding the complex insurance of property and persons in 2018, SP administered 12 insurance sub-policies covering the term from January 1, 2017 to December 31, 2020, to ensure the maximum possible pay-out from insurance claims for insured events especially through the use of the functionality of the modular programme: Information System for Emergencies and Insured Events.

Continuous operation of the SP Multifunctional Supervisory Centre was assured with the emphasis on the timely transfer of information within the centralised management in the area of persons and property protection.

In 2018, with the objective of increasing the safety of employees, the final stage of the project to put all the postmen's mobile monitoring units into operation was com-

pleted along with updates to the latest software environment.

Over the course of 2018, SP fulfilled tasks that arose from the Strategy of Postal Security for 2017 – 2020 with the aim of increasing the level of protection of their employees, customers and the assets of SP. When completing the primary tasks related to the security of assets and persons, the inspectors investigated 1,242 emergencies and performed 1,363 routine inspections focused on the security of SP. Within the area of personal data protection supervision, SP fulfilled the tasks that arose from Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and Council on the Protection of Natural Persons with Regard to the Processing of Personal Data and on the Free Movement of Such Data, as well as from Act No. 18/2018 Coll. on the Protection of Personal Data and on amendments and supplements to certain acts, and cooperated with the Office for Personal Data Protection of the SR when investigating notifications from people who suspected their rights had been violated and it handled the requests of all the involved people.

SP implemented the regular, area-wide elimination and removal of useless paper documents in line with Act No. 395/2002 Coll. on Archives and Registries. During 2018 SP submitted 22 regular and 25 extra proposals for the elimination of registry records from its organisational units to the subsidiaries of the state archives and the Slovak National Archives.

### Evaluation of Investment Expenditure in 2018

In 2018 a total amount of EUR 4,892,000 including VAT was invested in the simple

rebuilding of structures, of which EUR 652,000 including VAT was invested in priority fixed assets.

Investment funds were drawn for the reconstruction and modernisation of the bigger post office buildings which had not undergone significant reconstruction work since they opened. Investment funds were also used to relocate post offices from rented premises where the premises were unsuitable with regard to operation, hygiene, or the owner was reconstructing the entire block. Environmental improvements were carried out – the electrification of boiler rooms and gas boiler room reconstructions; buildings were connected to the public sewerage system and water supply, where possible through the municipal infrastructures. Bigger post offices had air-conditioning installed.

Investments in kind:

- Investments in PFA – Post Office Banská Bystrica 1 – boiler room reconstruction, Post Office Martin 1 and Bratislava 3 – air-conditioning of the post office halls, Nitra 1 – ramp extension, Post Office Bratislava 1 – reconstruction of lift for postmen, Košice Main Processing Centre – lifts reconstruction, Žilina Main Processing Centre – camera room air-conditioning
- Reconstruction and modernisation of post offices – Post Office Zlaté Moravce 1, Levice 5, Marcelová, Fiľakovo, Terchová, Košice 22, Pečovská Nová Ves
- Reconstruction and building of boiler rooms – Post Office Čabradský Vrbovok, Tajov, Gelnica
- Air-conditioning of post office halls – Post Office Kolárovo, Skalica, Michalovce 4, Trnava 2, Ilava, Veľké Kapušany

- ny - Cash register, Customs Clearance Department Banská Bystrica
- Connection to municipal sewerage systems – Post Offices Kalná nad Hronom, Krajsné, Dolná Súča, Majcichov, Bošany, Liptovské Sliače, Gemerská Poloma, Liptovská Osada – cesspit
- Connection to water supply – Post Office Bátka.

- Wheelchair access – Post Office Nové Mesto nad Váhom 1, Hlohovec 1.
- Technical upgrade – Post Office Kláštor pod Znievom – lightning conductor installation.
- Reconstruction and construction modifications to rented post offices – Post Office Lieskovec, Zákamenné, Spišský Štiavnik, Nižný Slavkov, Plavnica, Gbe-

- ťany, Olešná, Sered' 3, Bratislava 37, Vyškovce nad Ipľom, Nové Sady, Brzotín,
- Banská Bystrica 11 – building of a counter and air-conditioning of delivery room, air-conditioning of post office halls Košice 1, Nové Zámky 1, Bratislava 59 and 55.

# Assets Management

## Energy Management

Energy management is still of considerable importance to SP, as the costs of energies and related activities represent approximately EUR 7 million a year. In 2018 EUR 6,165,000 was spent on energy, representing a saving against planned costs of EUR 7,267,000.

For energy purchases in 2018, 1,446 delivery points were designated for the supply of electric energy by ZSE Energia, a.s. and 455 delivery points were designated for the supply of gas by SPP, a.s. Bratislava. The delivery contract included the provision of services relating to the following: "the operation of boiler houses, repairs and maintenance of boiler houses and technical equipment in SP buildings, the service

and maintenance of transformers".

Reporting data for the determination of the fees for small and medium sources of air pollution are among our basic environmental protection obligations.

In 2018 408 reports of small sources of air pollution were submitted to the authorities in towns and municipalities and 27 reports of medium sources of air pollution were submitted to the district environmental offices. Reports of medium sources of air pollution for 2018 were also submitted in a new form to the National Emission Information System, i.e. in electronic form using a portal as specified by Act No. 137/2010 Coll. on Air as amended.

During 2018, as part of the maintenance of the designated technical equipment installed in boiler houses, planned repairs

to worn out or faulty equipment and equipment in a state of serious disrepair were carried out.

Major emphasis is put on preventive maintenance and the routine service of boiler houses and transformers, and the subsequent elimination of deficiencies and faults found during technical inspections and tests of designated technical equipment.

By making repairs to the technical equipment and technological units, SP ensures the more effective heating of its buildings, more economical use of gas, a decrease in the amount of gas consumed and the minimisation of pollutants released into the air. Within SP buildings the more economically advantageous provision of hot water heated at the point of use is thus available.

# Financial Transaction Settlements

The Financial Transaction Settlement Section comprises of three centres that carry out financial transaction settlements (FTSCs) in Bratislava, Banská Bystrica and Košice) and the FTS quality department. The operation of these centres is focused on the processing of tasks required by the postal payment services (PPS), the joint collection of utility payments (SIPO), the processing of social benefits and pensions (SBP), the processing of document-less mail orders (DLMO) and back office activities for the branch network (Postal Cards). Moreover, the section carries out the inspection and processing of a wide range of postal services as provided in the conditions for the operation of the postal network as well as for commercial activities.

In the area of postal payments a level of quality was achieved far beyond that is stipulated for the universal postal service, as defined by the Regulatory Authority for Electronic Communications and Postal Services. In 2018 a total of 26,405,560 postal money orders were processed. The vitally important support of the payment system throughout the whole country is provided by the postal payment control department. The automation of the control activities of the department for processing document-less mail orders and benefits has caused a further decrease in the error rate related to cash and cashless payment of mail order fees, with the credit of mail order fees to customer accounts. In the course of 2018, 6,375,973 document-less

mail order to account and 1,240,924 document-less mail order to addresses were inspected in this way.

SIPO provides for the receipt of payments from natural persons who credit a client's account or the payment of amounts to natural persons on behalf of the client. In 2018 19,839,253 SIPO payment documents were processed. The development in the number of items can be considered stable and revenues for the service, received through fees for the mail order payments represent a stable source of revenue.

In 2018 FTS issued 37,223 new Postal Cards, which enable Postal Card customers to receive bonuses for purchases in SP internet shops, and 1,374 Gastro Postal

Cards, which can be used at more than 8,000 acceptance points, representing a year-on-year increase of approximately 8 %.

The nation-wide pension is a service through which SP ensures the repeated payment of pensions to pension recipients on behalf of the Social Insurance Company. In 2018 an average of 400,635 pensions were paid through this service every month. This number was further boosted by the payment of the 2018 Christmas bonus to almost 172,442 retirees.

The district-wide benefit service is provided by SP through a contract concluded with partner organisations (Social Insur-

ce Company and Central Office of Labour, Social Affairs and Family), within which it manages the payment of financial contributions to natural persons for the respective organisations, such as compensation, benefits and contributions aimed at providing for the basic needs, solution of material deprivation, and state social benefits. In 2018 3,481,398 social benefits were paid through this service.

In addition to these activities, the FTS section carried out other activities related to the digitisation of documents – the e-Document and Feedback services, video coding for the Bratislava Main Pro-

cessing Centre, printing services for postal payments – 3,184 orders were processed and about 7,920,482 documents were printed in 2018. Within the e-Revenue Stamp service, 37,700 court resolutions and decisions of the authorities regarding the return of payments were processed. In 2018, within the "Complaints" project, the PPS departments recorded a reduction in justified complaints due to undelivered delivery reports by 13.5 %.

As part of the 20th year of the „Christmas Mail“ tradition, 91,884 items were processed (out of which 170 items were from the blind and 8,669 from abroad).

## IT Projects

In 2018, in the field of information technology, SP, represented by the IT division, continued in the implementation of projects in terms of the approved consolidation activities. These were focused mainly on achieving the following goals:

- increasing the accessibility and stability of information systems supporting the core business of SP;
- increasing the scope of business processes automation;
- consolidation of data on clients and products registered in various information systems;
- support for the development of new electronic products and services;
- security of information and communication technologies;
- support for the implementation of GDPR legislation for IS SP, in which personal data are included;
- consolidation, restoration and completion of the central infrastructure of information and communication technologies to support project ideas.

Besides its own projects that focused on the ICT infrastructure and application portfolio consolidation the IT Division also provided IT support to projects on behalf of other organisational units.

### New Data Centre (NDC)

To strengthen the IT infrastructure and to meet the need for centralisation, SP approved the establishment of a new data

centre, where the central IT infrastructure components will be placed. The NDC is an essential feature of the IT services, which support the business services of SP. In 2018 construction works and the necessary modifications for the implementation of the data centre technology itself were executed in compliance with the approved project schedule. The NDC is due to enter into operation at the end of 2019.

### Security of the Information Technology Division (IT)

Within the project implementation in 2018, the portfolio of security services was extended and security devices that were no longer supported by the manufacturer were gradually replaced. Another aim of the project was to carry out the activities necessary to complete a recertification audit to confirm the legitimacy of the information security management system certificate – ISO 27001. The key activities included improvements in the establishment, operation, monitoring, examination and maintenance of documented ISMS in the SP environment. The project was successful and the information security management system certificate was renewed in 2018. A permanent benefit of this project is an improvement in the processes and security of IT systems and thus also the provision of better quality services.

As part of the project gradual changes were made to the system for reporting security incidents, which was implemented within the CMRP solution and internal documentation was continuously updated.

### General Data Protection Regulation (GDPR)

– This group of activities was aimed at ensuring support for the implementation of the GDPR legislation for IS SP, which includes personal data (predominantly core IS). As a result of an analysis carried out by Beatoev Partners a number of proposals were made, these were followed and the analytical part of the implementation of GDPR was gradually carried out. The outcomes were submitted at a meeting of PgRV SP, a.s. with a request to assess the scope of the proposed measures and that they be funded from IP. The implementation of investment project changes was proposed for 2019.

### IT Helpdesk

central monitoring and IT operational management – In 2018 a new version of the information system to support IT services management within SP, Hewlett Packard Service Manager (HPSM), was put into operation. The new version not only introduced a more pleasurable visual environment, but mainly made adjustments focused on the provision of a higher qu-

ality of services to internal customers. In particular they included the optimisation of the Service Catalogue (the number of items was significantly reduced, which resulted in a simplified interface for incident/requirement reporting to IT support), but also the optimisation of the processes for processing (handling) such requirements by the IT staff. At the same time, the existing integration interface of HPSM was extended to include the management process for Change Requirements, which is in compliance with the SP strategy for the further automation of communications between SP and the external providers of IT services and other partners.

#### **Projects Aimed at the Consolidation of the Operational Information Systems:**

### **Archiving of Information Systems (IS)**

In the first quarter of 2018 the functionalities "Removal of Data after the End of Storage Period" and "Application Partitioning" – outcomes of the "51-10 IS Logis Archiving" project, delivered in 2017, were implemented, fulfilling the conditions for the implementation of the archiving processes of production data, DB Logis, which is done on a regular basis, every six months.

Within the "51 IS Consolidation" project group, the transition of the "51-15 Archiving of Cash Invoices" into the analytical phase was approved – it concerns invoices for logistics services paid in cash at the workplaces of regional deliveries. The project team conducted an initial analysis and generated a Specification of User Requirements (SUR), which was provided to the supplier of the Central Archiving System (CAS) and the supplier of the IS LOGIS system with a request to provide a detailed analysis, a draft solution and to submit a qualified cost estimate, so that the draft solution can be submitted at a meeting of PgRV SP, a.s. in 2019.

#### **Projects Aimed at the Consolidation of Data Stored in IS SP:**

### **Master Data Management (MDM)**

Within the project, the data consolidation of the Central Product Catalogue (CPC)

was accomplished in the first half of 2018. The current CPC includes all the elementary product items from the portfolio of goods and services sold by SP. Also, the integration of IS Unified System of Agenda Processing (USAP) with CPC in SP Data Management (SPDM) was completed. In the second half of the year, the implementation of MDM projects proceeded. "An Implementation Study for an MDM Solution for Customers and Contracts Applied to the Conditions of SP" was conducted. Within the development of the MDM solution, further central registers – Central Address Register and Central Postal Network Register – were implemented in the SPDM. The solution implemented included the integration of these registers into the IS Central Source Databases and the connection of the target IS USAP and APONET to these registers. The implementation of the Central Register: Organisational Structure and Employees into the IS SPDM was completed as part of the scope of MDM activities. At the same time, a tender for the implementation of the data entities: Customer and Contracts in the MDM system and the integration of the IS Aponet and USAP into these central registers was under preparation.

### **Renewal and Development of Information and Communications Technology (ICT) Infrastructure**

In 2018 Renewal and Development of ICT Infrastructure was concerned with the renewal and modernization of the central ICT infrastructure plus selected operational and post office workplaces. In the area of the central ICT infrastructure, the disc array was upgraded, and the central Firewall, Internet routers and data centres, central backup management servers, and selected x86 servers for business critical IS were updated. The update of the infrastructure at selected operational offices and post offices was particularly focused on the update of work-stations and peripheral equipment, the creation of new financial services counters, and the update and extension of selected local computer networks. 1,120 of the oldest work-stations were updated, further multifunction devi-

ces were provided and multifunction banking printers were updated.

### **Integrated Service Points (ISP)**

The following electronic government assisted services were also provided in 2018: Commercial Register Extract, Criminal Records Extract/Certificate of a Natural Person, Criminal Records Extract of a Legal Person, Title Deed Extract, Qualified Conversion of an Electronic Document into Paper Form. The development of the number of services provided in 2018 was influenced by the introduction of the so-called "anti-bureaucratic law once-only" as of September 1, 2019. The number of individual services provided in 2018:

- Commercial Register Extract: 182,113 transactions, representing a reduction against 2017 of 7 %.
- Title Deed Extract: 31,434 transactions, representing a reduction decrease against 2017 of 15 %.
- Criminal Records Extract: 308,394 transactions, representing a reduction decrease against 2017 of 8 %.

Two new assisted services, which were provided by SP, through a pilot scheme, at 56 post offices, were added to the ISP portfolio of services from December 1, 2018:

1. Qualified Conversion of an Electronic Document into Paper Form, which provides a significant cost saving for citizens in electronic proceedings with the state (50 % reduction in court/administrative fees).
2. The Certification of Documents by Qualified Conversion – at 56 selected ISP post offices, customers can also receive the certification of documents in paper form, thus receiving a certified copy of a document, that may be used for legal purposes. In addition, the price of this service includes an electronic form of the certified document that is also useable for legal purposes in electronic communications.

After the success of the pilot scheme, these services will be extended to the entire branch network of CISP workplaces during 2019. We expect that these services will gradually compensate for the reductions in the numbers of Extracts from the Information Systems of Public Administration Authorities.

## Central Automated Delivery of Official Documents in Paper Form (CADOD)

On November 1, 2018, a pilot scheme for the Central Delivery of Official Documents project was launched by SP in cooperation with the state. It is a new method for the delivery of official electronic documents to addressees who do not have an activated electronic mailbox for delivery, based on the transformation of an electronic official document into a letter in the form of a paper copy pursuant to Section 31a (1) of Act

305/2013 Coll. on e-Government and on amendments and supplements to certain acts. This project enables the public authorities (PA) to work with official documents only in electronic form, which significantly increases the effectiveness of the work of the PAs.

## ECO Post Office

Within the delivery of the "Post 2020" strategy, focused on the modernisation of services and the streamlining of individual processes, SP has launched and began the implementation of the ECO Post Office project. The project represents the imple-

mentation of measures to optimise printed reports in the main system that support the SP operation.

The project is intended to be ecologically friendly, considerably reducing the cost of printed reports by substituting them with electronic reports. At the same time, this project enables the tracking of the costs for printed reports that have been kept in paper form for operational reasons and the management of the method of creation of printed reports. The project also includes an electronic archive with a search functionality to allow the fast and effective access to stored information.

# Investment Priorities of SP

### Parcel business

- to build the new Zvolen Main Processing Centre and Bratislava Main Processing Centre
- the extension of the ParcelBOX network, which requires smaller boxes that are located closer to customers (for example within residential buildings), the optimisation of the network/localities, co-investment with developers, the use of the national EU Funds project, and API modification for partnerships with e-Shops
- the optimisation of processes in logistics, including the planning of transport, routing optimisation
- to strengthen the capacity of the transport network
- the "Balíkovňa" service at branches and its further development
- mobile application
- the pro-active forwarding of items to branches/ParcelBOXes with the timely notification of customers by SMS/app (interconnected with instalment sale)
- fulfilment (both parcels and letters) – the acquisition of new customers for the service, and fine-tuning
- international items – preparation for the new customs clearance legislation due in 2020 (more extensive automation of sorting to be considered)
- Partnership with the state:
  - changes to meet CADOD requirements
  - ISP – launch of MobileID
  - ISP – the extension of the portfolio of services provided by ISP
  - e-Revenue Stamps - refit, MASP

### Modern financial partner (or modern partner network)

- instalment sale (the New PostShop, including a mobile version, credit pre-scoring of customers through the web, Best Offer to re-evaluate parcels already ordered from e-Shops at the moment of the entry of the item into the SP network (interconnection with the pro-active forwarding of items from e-Shops)
- cash withdrawals at branches using any card
- a boost in insurance sales revenues (TeleDoc, Lead Generation for a broader portfolio of insurance products)
- the growth of revenues from mobile business (complementation, extension, or change of cooperation with a mobile operator/operators)

### Satisfied employees and customers

- to invest in employee satisfaction (e.g. an outplacement programme)
- card payments (at branches and courier deliveries)
- the streamlining of processes/customer experience at branches/new products, which represent a consolidated customer portal for B2C (excluding Postal Card), the optimisation of cash transaction processing at branches, the automation and optimisation of e-SN, and a massive recruitment program for customers of the service, electronic payments within e-PS, including streamlining the process of delivery of posted items

### Effectiveness

- the optimisation of the delivery process (deliveries of daily press/subscriptions - market consolidation and cost optimisation, including evening deliveries, partial transfer of parcel deliveries to postmen once they have the necessary technical equipment, optimisation of the leaflet business (potentially exiting the market)
- automation/optimisation of the processing of financial transactions (orders, SIPO, etc.)
- data management (MDM)
- consolidation and automation of reports
- solution for the BizCRM malfunction
- completion of the data centre and selling the service to third parties
- transformation of the delivery model in selected localities
- volumetrics for parcels/automatic checks of the volume and weight of items
- upgrade of the PSL software
- automated checks of posted letter and direct mail items
- optimisation of discounts for big corporate customers (in relation to product innovation and access to the network)
- use of a cost model for performance-based financing in the public interest
- on-line credit pre-scoring of customers for financial services (start a transaction on-line and complete it at a branch, but not only for financial services).

# The Postal Philatelic Service

2018 was exceptional due to several significant anniversaries related to the process of building the Slovak state, which have become themes for individual issues of occasional postage stamps. First of all, it was the 25th anniversary of the foundation of the Slovak Republic, to celebrate this the Union of Slovak Philatelists opened the exhibition "25 Years of the Slovak Postage Stamp", held on January 16, 2018 in Galéria Mlyny shopping centre in Nitra. The ceremonial opening of the exhibition included the introduction of a postage stamp of the same name. Another postage stamp was issued to commemorate the 25th anniversary of the membership of the SR in the Council of Europe, again an event relating to the foundation of the republic. The stamp was presented at a ceremony on June 27, 2018 at the seat of the Council of Europe in Strasbourg by the Prime Minister of the SR, Peter Pellegrini. Further there was the 50th anniversary of the non-violent resistance of the Slovak people to the invasion of the Warsaw Pact troops, which



*ART series: Ladislav Bielik - A Man with a Bare Chest (August 21, 1968)*

took place on August 21, 1968. SP commemorated this tragic milestone in our history with a postage stamp issued in the ART series: Ladislav Bielik - A Man with a Bare Chest in front of a tank of occupation, in which the photograph, which is among the 100 most significant documentary photographs of the world, is processed as an engraving. This postage stamp was presented as part of a commemorative event held in front of the Comenius Uni-



*The Postage Stamp Day: A. Mucha – Hradčany (December 03, 2018)*

versity Auditorium in Bratislava, which was attended by state officials from the highest levels. The last anniversary was the 100th anniversary of the foundation of Czechoslovakia. On this occasion SP arranged the CS SALON 2018 philatelic exhibition in cooperation with the Union of Slovak Philatelists, which was held under the auspices of the Chairman of the National Council of the SR, Andrej Danko, and was well received by the general public. The success of this event can be also be seen through the success of the philatelic catalogue, which included an imperforate miniature sheet of the postage stamp of the 100th anniversary of the foundation of Czechoslovakia and which already sold out during the exhibition. The most significant sporting event of 2018 was the Winter Olympic and Paralympic Games in Pyeongchang, Korea. To commemorate both events, SP prepared separate issues of postage stamps, and on January 19, 2018, the inauguration of the postage stamp Winter Olympic Games in Pyeongchang was organised in cooperation with the company, Tatry mountain resort, and the Slovak Olympic Committee in the Pošta hotel in the Jasná ski resort. On February 28, 2018, a ceremony to introduce the postage stamp to commemorate the Paralympic Games in Pyeongchang took place during the Gala of the Paralympic Committee in the Double Tree by Hilton hotel. Other significant events in the first half of 2018, relating to the stamp issuing activities of SP, included the inauguration of a postage stamp on the 300th Anniversary of the Birth of A. F. Kollár, which was held in the House of Arts in Terchová

on April 20, 2018, and was attended by several members of the National Council of the SR. An equally popular event, especially designed for postage stamp collectors, was the inauguration of the postage stamp, Beauties of Our Homeland: The Archaeological Area - Poprad-Matejovce, held on April 27, 2018 in the Podtatranské múzeum in Poprad, or the inauguration of the postage stamp, Technical Monuments: The Historical Power Plant in Piešťany, held on May 18, 2018 in the multicultural area of the plant, managed by company Západoslovenská energetika. During the Bratislava Collectors Days in INCHEBA, held on June 01 – 02., 2018, a new issue of postage stamp was presented to the public, a postage stamp with a personalised coupon: A Floral Motif, which was created according to a bouquet arranged by the renowned flower studio Ateliér Papaver.

The most significant philatelic events of the second half of 2018 included the presentation of a postage stamp issued on the occasion of the 150th anniversary of the establishment of the Bratislava City Museum, which was held under the auspices of the mayor of Bratislava, Ivo Nesrovnal, in the Hall of Mirrors of the Primate's Palace on June 30, 2018. Another significant anniversary was also related to the issuance of postage stamp Art: The Icon of Krásny Brod, the Mother of God, which was inaugurated at a ceremony on November 10, 2018 during the International Festival of Liturgy Songs of Byzantine Rite, held on the occasion of the 200th anniversary of the establishment of the Prešov Greek-Catholic eparchy. At the end of the year, another

newly-issued postage stamp relating to the Mail for Baby Jesus project, designed for children, was presented, as is traditional, during the ceremonial opening of the Christmas Mail on November 14, 2018 in Rajecká Lesná. The stamp issues of 2018 were finally concluded with the Postage Stamp Day issue, dedicated to the 100th anniversary of the issue of the first Czechoslovak postage stamp and its author, the world-renowned artist Alfons Mucha. The issue of this stamp was also linked to the organisation of a gala programme "The Day of Postage Stamp and Philately" on December 18, 2018 in the representative premises of the Main Post Office in Bratislava. This event was especially focused on the award of prizes to the authors of the most beautiful postage stamps of 2018 by the Chief Executive Officer of SP and the General Director of the Office of the Minister of Transport and Construction of the SR. The Crystal Postage Stamp, awarded by the Chief Executive Officer of SP for the best postage stamp issue was awarded to akad. mal. Vladislav Rostoka and akad. mal. Rudolf Cigánik for the issue Art: Ladislav Bielik – A Man with a Bare Chest in front of a tank of occupation. This issue was also awarded the best postage stamp engraving by the Minister of Transport and Construction of the SR. In the category of

best postage stamp design, also awarded by the Minister of Transport, the award went to akad. mal. Vladislav Rostoka for the graphic design of the Postage Stamp Day issue: Alfons Mucha, and in The Most Beautiful Stamp category, the award went to the issue Art: The Icon of Krásny Brod, the Mother of God, the graphic design of this stamp was done by akad. mal. Vladislav Rostoka, and the steel-engraving was done by František Horník.

In the area of philatelic trade and promotions, SP participated in several foreign sales and promotional exhibitions. The first, from August 15 – 18, 2018, was the PRAGA 2018 international exhibition, held in Prague once every ten years, and then from September 21 – 24, 2018, it was the 35th Asian international exhibition, MACAO 2018, at which SP was awarded a golden medal in category A of the International Competition Class for Issuing Postal Authorities of UPU Members Countries and Their Territories for the philatelic exhibit, GOOD IDEA SLOVAKIA. Further significant philatelic awards received by SP include a 2nd place in a competition for the most beautiful engraved postage stamp of the European Union "Les Grands Prix de l'Art Philatélique Belge et Européen", held in Brussels on September 23, 2018, for the 500th Anniversary of the Reformation po-



*25th anniversary of the Slovak Republic (January 02, 2018)*

stage stamp. This postage stamp was also awarded 2nd place in the category for the best postage stamp engraving in a competition for the most beautiful stamp in the world, NexoFil World's Best Stamp 2018, held on October 23, 2018 in Madrid, and in the same competition another 2nd place was awarded to the postage stamp Art: Altar of St. James in the St. James Church in Levoča. A miniature sheet of this postage stamp, which qualified as "the biggest engraved miniature sheet of a postage stamp in the world", was further awarded 2nd in the category for the best miniature sheet in the world in a competition organised by the Government Postage Stamp Printers Association, held in Paris at the beginning of June.

## The Postal Museum

During 2018 the Postal Museum fulfilled its standard duties resulting from museum legislation not only in the area of acquisitions of collection items, but also in those that ensure further activities related to the development of cultural, educational and presentational activities in Slovakia and abroad. In 2018 there were 596 additions to the collection, a total of 674 individual objects registered in the 1st degree records and 22 publications added to the library. The Permanent Exhibition of the Postal Museum, which is displayed in a building adjacent to the headquarters of SP in Banská Bystrica, at Partizánska cesta 9, in which the post and postal services are presented as a part of the history of human communication, has for a long time been a part of the display of the collection. The Children's Post Office, where there are parcel and letter counters installed, allowing the young-

gest visitors to the museum to try to work behind the counter at a post office, along with the children's playroom, is a permanent specialised workplace in the Postal Museum. There are films about postal operations and the creation of Slovak postage stamps and various museum-educational materials available to visitors.

In the first quarter of 2018 the exhibition, Slovak Post – 25 – Year After Year, which opened to the public at the end of 2017, continued in the exhibition area of the Postal Museum, placed in the entrance hall of the headquarters of SP in Banská Bystrica. Once its run had ended a new exhibition was prepared, Jozef Baláž: ...The Closest to My Heart... This exhibition was organised in cooperation with the State Scientific Library in Banská Bystrica and it presented the works of a unique master of graphics,

akad. mal. Jozef Baláž, who in 2018 would have been 95 years old and who is considered to be the doyen of Slovak postage stamp works, to visitors. At the end of the year, the Postmark in Postal Services exhibition was prepared to celebrate the 200th anniversary of the official introduction of postmarks at all post offices in Slovakia. In 2018 the Postal Museum participated in other exhibitions organised within other institutions. In cooperation with the Union of Slovak Philatelists, it participated in the 25 Years of Slovak Postage Stamp exhibition, at the OC Galéria Mlyny shopping centre in Nitra. The exhibition commemorated 25 years of the existence of independent Slovak postage stamps. During the exhibition SP was awarded a number of prestigious international prizes, which demonstrate the exceptional quality of our postage stamps. In 2018 the Postal Museum, in

cooperation with the Ministry of Transport and Construction of the SR, installed the exhibition The Most Remarkable Engravings of František Horník in the ministry premises. The artist's works were also presented during the 2nd Slovak and Czech exhibition, NITRAFILA 2018, organised in the Andrej Bagar Theatre in Nitra. In cooperation with the Railway Museum of the SR, an exhibition was prepared within the RENDEZ 2018 event, called Technical Monuments and Transport in Postage Stamps, where philatelic items relating to transport by water, railway, car and public transport were presented in four thematic fields. The Postal Museum also participated in a series of educational programmes within cultural institutions as part of the Cultural Summer and Days of the Town of Banská Bystrica 2018 through the preparation of the exhibitions: The History of Postal Services from Medieval Times to the Present Day and Natural Beauties of Slovakia in Postage Stamps, which promoted the beauty of Slovak nature through philatelic products and postage stamp designs. The 100th anniversary of the foundation of Czechoslovakia was commemorated by the Postal Museum through the exhibits Jagged Treasures and Jozef Baláz: ...The Closest to My Heart..., which were prepared for the CS SALON 2018 jubilee philatelic exhibition, held on the 100th anniversary of the foundation of Czechoslovakia at Bratislava Castle. A very important and

demanding event from the perspective of its preparation was the Ibi patria mea. The 100th Anniversary of the Foundation of Czechoslovakia exhibition, organised in cooperation with Česká pošta, state enterprise, and the Czech Postal Museum as a result of an initiative from the Embassy of the Slovak Republic at the Holy See and the Sovereign Military Order of Malta in Palazzo della Cancelleria in Rome. Visitors to the exhibition were informed of the different cultural and social aspects of significant milestones in the development of both nations through the designs, postage stamps and other philatelic products. Also, in the Slovak part of the exhibition, called In the Heart of Europe, the most important traces of history, events and personalities that helped to form our country were presented through unique original exhibits of designs, which have a particular artistic value, and which are the gems of the Postal Museum's collections.

In terms of publishing activities, the work The Formation of the Documentation Centre of Post Offices in Bratislava and Banská Bystrica in the 1980s – 1990s was published in the specialist literature. The authors of the paper pointed to the difficulties that had to be overcome by the responsible people before their efforts to establish the Postal Museum as a part of SP were successfully concluded in 2000. The Postal Museum reacted actively to the Museum in Time, Time in Museum cam-

paign, initiated by the Union of Museums in Slovakia, with a contribution to a book dedicated to anniversaries "ending with an eight", The Story of an Object – Years Ending with an Eight, which was dedicated to the life story of a post office employee in 1938. The Postal Museum also presented its activities at the XII. year of the New Technical Equipment and Services in the Telecommunications of the Slovak and Czech Republic international conference, which was organised by the Research Institute of Post and Telecommunication in Banská Bystrica. The paper, The Roles and Perspectives of the Postal Museum in Examining the History of Communication was also published in the conference textbook.

In 2018 the employees of the Postal Museum also closely cooperated with the Slovak Philatelic Academy and the Union of Slovak Philatelists in the field of philately, which is demonstrated by the number of contacts between the members of these associations to make the Postal Museum collections available and to provide information on the items making up the collection. Employees of the Postal Museum also organise a yearly meeting of the members of the Slovak Philatelic Organisation on the premises of the Children's Post Office, and in December 2018, they organised the "Regional Day of Philately" for the members of the Union of Slovak Philatelists in the Postal Museum.

# Regulation and International Relations

## Regulation

### Crucial regulatory decisions made in 2018:

#### Postal Licence

On January 1, 2018, a decision by the Regulatory Authority for Electronic Communications and Postal Services (hereinafter as "Regulatory Authority") to change the conditions of the Postal Licence became effective, this changed the classification of international postal items from a classification based on speed to a classification based on content (cancellation of the 2nd class service), and introduced a new product category – Small Parcel (for letters

including goods) – and posting of items using an e-posting sheet for Registered Letters, Insured Letters and Parcels (more extensive computerisation when using the services and collecting data). The changes were mainly the result of amendments to the Acts of the Universal Postal Union (hereinafter as "UPU"), adopted at the Universal Postal Congress in 2016.

#### Regulation of Prices

On January 1, 2018 and September 1, 2018, decisions by the Regulatory Authority specifying the maximum prices of a universal service for international postal services

took effect. This was the results of discussions that took place at the Universal Postal Congress in Istanbul (2016) related to remuneration for the delivery of international postal items.

#### Regulation of the European Union

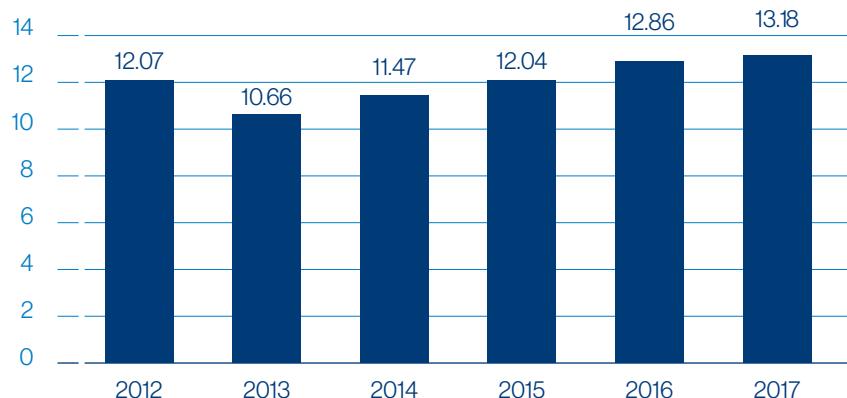
On May 28, 2018, Regulation (EU) 2018/644 of the European Parliament and the Council of April 18, 2018 on cross-border parcel delivery services took effect. It was designed to ensure the transparency of these services and to provide more powers to the national regulatory autho-

rities to monitor this market. As part of its framework, the European Commission will publish the public tariffs of the providers of cross-border parcel delivery services on a separate website, which will enable and facilitate the comparison of the price of such services.

## Universal Service Financing and Quantification of Universal Service Net Costs

On August 28, 2018, the Regulatory Authority declared the final cost for the universal service for 2017 as EUR 16,369,801, and its final disproportionate burden, which will be reclaimed from the compensation fund of

The development of compensation for the disproportionate financial burden coming from the net costs of the universal service (in EUR m)



EUR 13,176,100. On November 26, 2018, the Regulatory Authority declared the estimated final cost for the universal service

for 2018 at EUR 14,137,888, and its estimate for the disproportionate burden at EUR 11,017,878.

## International Relations

The basic framework for the international relationships of SP is governed by the membership of the Slovak Republic in the Universal Postal Union (UPU). SP is tasked by the government to ensure the fulfilment of the operational undertakings arising out of this membership.

In this regard, the 2nd Extraordinary Congress of UPU was an event of particular importance. It was held in Addis Ababa (Ethiopia) at the beginning of September 2018, and dealt with the following essential issues concerning the UPU:

- Implementation of the UPU Integrated Product Plan and the UPU Integrated Remuneration Plan;
- UPU reform;
- System reform concerning contributions from UPU member countries;
- The sustainability of the UPU pension system.

The first issue concerns the system which will provide integrated access to product development, faster decision-making in response to market needs and the use of adequate and competitive remuneration systems, which cover the delivery costs. The second issue represents the culmination of almost 25-years of work to create a more responsive organisational structure for the UPU. The third and fourth issues have arisen from inadequate financing of the UPU and the solution of these issues will not be simple or quick.

Three SP employees were part of a five-member congress delegation from the Slovak Republic.

One SP employee was a consultant to the UPU for the assessment of the UPU Quality of Service Fund projects in Azerbaijan, Bulgaria and Slovenia.

### Other International Postal Organisation

The Association of European Public Postal Operators (PostEurop), which represents a narrower UPU union, focused on the assessment of the outcomes from the extraordinary congress in Addis Ababa, as well as on statutory issues at its general meeting in 2018 in Tbilisi (Georgia). The main topic of the associated PostEurop Business Forum were postal start-ups.

Postage stamps from Turkey (through a public vote hosted by the PostEurop website) and Belgium (judged by a professional jury) were the winners of a postage stamps competition for the issue Europe, which is organised by PostEurop every year and the topic for 2018 was Bridges.

The International Post Corporation's (IPC) activities are still dominated by the e-Commerce Interconnect Programme covered by the Interconnect Operation Framework Agreement (IOFA) and the Interconnect Remuneration Agreement - Europe (IRAE). By implementing the Programme, more than 30 public postal operators (in-

cluding SP) form a consistent network for the provision of e-commerce services and to support their growth. A delivery service at three levels - economic, standard and premium – is offered to electronic merchants and small to medium-sized businesses through this platform, which includes dependable end-to-end delivery times, a system for mail tracking and localisation (track-and-trace), simple solutions for return mail, a choice of the place of delivery and improved service procedures for customers. These solutions are based on the collection and exchange of data throughout the entire supply process of the electronic shop, thus allowing greater network interaction with the involved post companies.

SP's authorised employees were members of two steering committees and several program workgroups.

The Visegrad Postal Group (VPG) is an informal association of six European public postal companies from the Czech Republic, Croatia, Hungary, Poland, Slovakia and Slovenia, whose representatives meet twice a year at regular meetings. In 2018 they met in Petrcane (Croatia) and Vonyarcvashegy (Hungary), where primarily they considered a common approach to the issue of electronic commerce with China, implementation of the Interconnect Programme and the possible institutionalisation of the VPG. In 2018 Bulgarian Post applied to join the group.



# Economic Development

---

- Market Changes and Their Impact on the Economic Performance of SP
  - Economic Situation
  - Economic Result Settlement for 2018
  - Other Important Events

# Market Changes and Their Impact on the Economic Performance of SP

**The postal, financial and logistics services market, in which SP operates, has undergone considerable changes over the last few years, and further changes can be expected with the following assumptions:**

- Dynamic positive developments in the area of parcel services, which are driven by the further development of electronic commerce, will continue. Competition and the competitive struggle for customers is growing, which is reflected in increased requirements for quality, rapid deliveries and extra services, as well as pressure to decrease prices.
- In the area of letter items, an ongoing decrease in the volumes of physical posting is expected to continue in relation to their transformation to electronic form, especially related to transaction items, but also for registered items in relation to the development of electronic communication channels. Over the upcoming period, a significant decrease in public administration postal items is expected as a result of the transition to electronic communication which primarily concerns communications with legal entities.
- Electronic communication will also have notable effects on financial services; and the transition to cashless forms of payment has a negative effect on the developments of postal payment services, mail order services and pension payments.
- Non-addressed distribution is stable from the perspective of SP; however, from the perspective of the existing capacity of the network, profitability as well as specific customer requirements, its potential for further growth is questionable.

## Economic Situation

The company based its business activities on the SP Business Plan for 2018, considering the perspective of 2019 and 2020, approved by decision of the sole shareholder No. 11/RA-2018 as of April 17, 2018. The Business Plan for 2018 predicted a profit of EUR 809,000 before tax, and a profit of EUR 26,000 after tax.

SP closed 2018 with a pre-tax result of EUR -5,198,000, representing a loss of EUR -4,637,000 after the calculation of dues and deferred taxes. The unfavourable economic results versus plan were predominantly consequences of the poor revenues from universal services, which were mainly affected by weaker results from the international postal services, as well as the ongoing state administration computerisation and significant competitive pressures in the postal market, in which there were as many as 27 competitive enterprises registered in the Register of Postal Operators providing

delivery services as well as postal payments in 2018. The development of economic results was also negatively affected by growing costs, predominantly personnel costs, which were influenced by the higher cost of the incentive part of the salary, higher additional payments and remuneration for contracts for works performed by external suppliers.

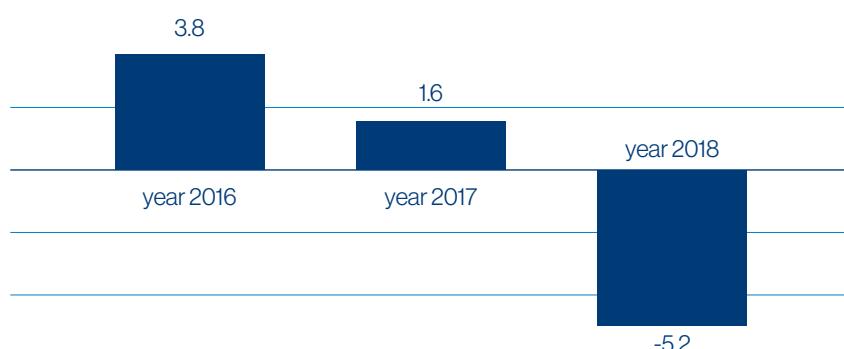
Again the majority of the revenues achieved came from revenues from the core business (85 %), especially revenues from domestic and international postal services (59 %), followed by revenues from post office financial services (15 %), revenues from the selected post office services (6 %) and revenues from the area of the provision of contractual delivery services (5 %).

Among the individual services the letter and parcel universal services continued to take the dominant

position, achieving revenue of almost EUR 142 m. SP's universal services are provided based on postal licence No. 815/001/2012 for the provision of universal services and postal payment services, valid from January 1, 2013 to December 31, 2022.

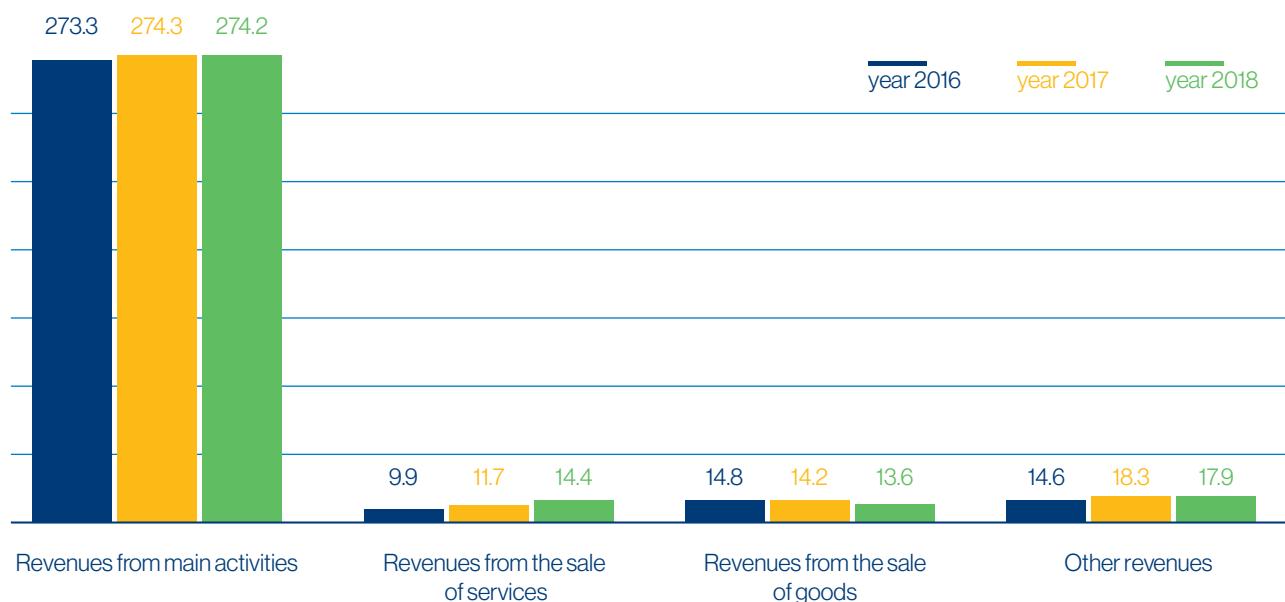
The most significant part of the revenues from the domestic and international universal services are revenues from letter items and related services, with a 94-% share. Parcel items and related services represent the remaining 6 % of revenue. The booked costs included mainly personnel costs (54 %), services (25 %) and the depreciation of long-term assets (8 %).

#### Development of the financial result before tax (in EUR m)



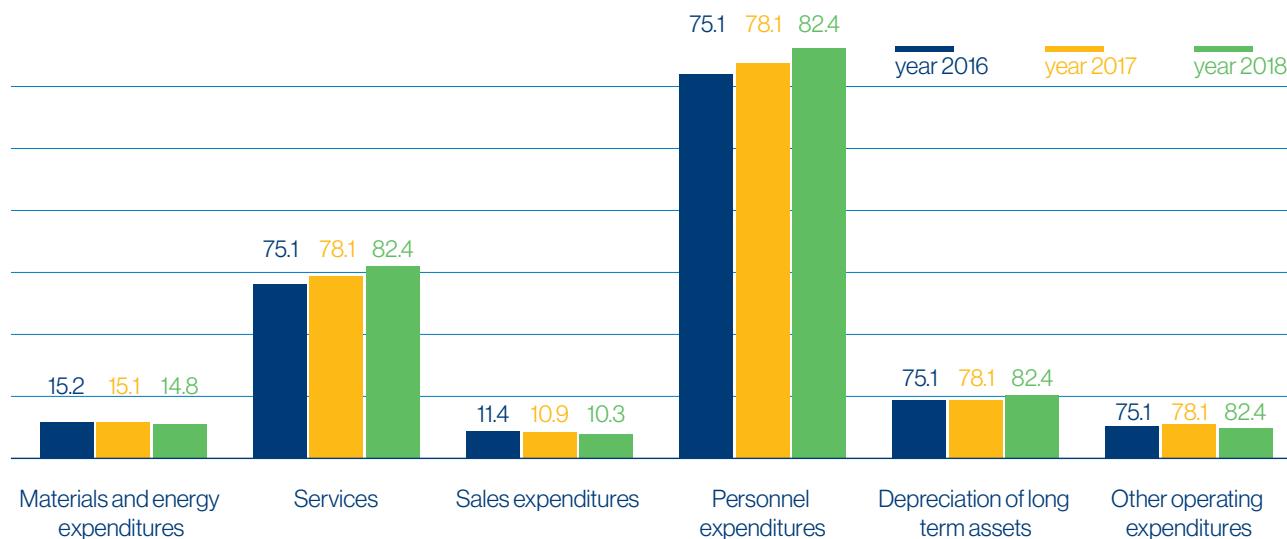
Revenue Development by Type (in EUR ths.)	Year 2016	Year 2017	Planned year 2018	Actual year 2018
Revenues from main activities	273,298	274,282	280,229	274,231
Revenues from the sale of services	9,886	11,699	13,437	14,401
Revenues from the sale of goods	14,830	14,244	15,491	13,573
Other revenues	14,559	18,318	16,773	17,859
Financial revenues	1,492	1,169	1,143	2,511
<b>Total</b>	<b>314,065</b>	<b>319,712</b>	<b>327,073</b>	<b>322,575</b>

#### Selected Revenues (in EUR m)



<b>Expenditures Development by Type (in EUR ths.)</b>	<b>Year 2016</b>	<b>Year 2017</b>	<b>Planned year 2018</b>	<b>Actual year 2018</b>
Materials and energy expenditures	15,228	15,131	15,578	14,829
Services	75,051	78,054	82,082	82,358
Sales expenditures	11,413	10,894	11,427	10,285
Personnel expenditures	165,478	169,748	174,026	176,203
Depreciation of long-term assets	24,937	25,035	25,770	26,446
Creation of provisions	-34	-169	0	-194
Other operating expenditures	13,560	14,873	12,801	13,309
Financial expenditures	4,599	4,545	4,580	4,537
<b>Total</b>	<b>310,232</b>	<b>318,111</b>	<b>326,264</b>	<b>327,773</b>

## Selected Expenditures (in EUR m)



# Economic Result Settlement for 2018

For the year 2018, SP achieved the result, booked according to the IFRS/IAS, in the amount of EUR -4,637,000 after tax. Loss will be re-recorded on the account of accumulated loss from previous years.

## Other Important Events

The annual report was compiled as of July 25, 2018. The Financial Statements contain all events which occurred after the date of the submission of Financial Statements, and provide additional information on the company's financial standing as of December 31, 2018 (events having an influence on data in the Financial Statements). Other events (events not having an influence on data in the financial statements) are listed in the annex to the financial statements only if they are significant. No significant events occurred after the end of the accounting period to the date of the creation of the Annual Report.

Pursuant to Section 57 (7) of the Postal Act, RAECPS will pay, by January 31, 2019, the net costs related to 2017 amounting to the difference between the USNC specified in decision 97/ ORPS/2018-731 and the amounts of paid contributions under Section 57 (7), i.e. EUR 3,897,000, and by February 15, 2019, the net costs related to 2018 amounting to the difference between estimated USNC for 2018 as specified in decision 174/

ORPS/2018-954 and the sum of the contributions from postal operators under Section 58 (1), i.e. EUR 11,015,000.

SP accepted all new and revised standards and interpretations applicable to its activities issued by the International Accounting Standards Board (IASB) and the International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC) of the IASB, which were approved for use in the EU and which came into effect on January 01, 2018, or earlier. The adoption of these new and revised standards and interpretations did not have an impact on the Financial Statements of the company. SP did not apply any of the IFRS standards earlier, which did not require its adoption as of the date when the Financial Statements were prepared.

SP did not expend any resources on research and development in 2018. No share buy-back was implemented by the company in 2018. SP has no organizational unit abroad.



# **Report on Assets and Contracts**

---

– Report on the Status of Priority Fixed  
Assets as of December 31, 2018

# Report on the Status of Priority Fixed Assets as of December 31, 2018

Section 15 of the Act on Transformation of SP, state-owned enterprise, No. 349/2004 Coll. defines the conditions of treatment regarding priority fixed assets. Priority fixed assets are materially defined in Section 15 (1) of Act No. 349/2004 Coll. as „a minimum composition of premises of the public postal network, which is necessary to ensure universal postal services“.

In 2018 SP did not dispose of any priority fixed assets, hence there is no entry or exclusion from the list of priority fixed assets.

Priority fixed assets from the establishment of SP were not offered for rent for a period exceeding five years, nor was the right to repeated rental stipulated in favour of the tenant in a total length exceeding five years. Pursuant to Section 15 (5) of Act No.349/2004Coll., for rental contracts to become valid, no need for prior consent by the Ministry of Transport, Construction and Regional Development of the Slovak Republic was necessary.

## Information on the Transfer of Assets Subject to Prior Approval of the General Assembly or the Supervisory Board as per Special Regulations or Articles

In 2018 no transfer of assets subject to prior approval of the General Assembly or the Supervisory Board as per special regulations or Articles was made.

**Priority fixed assets comprise of 39 authorised and main post offices and 4 Main Processing Centres:**

Structures	44 580 253,62 €
Parcels of land	7,984,850,60 €
Total:	52 565 104,22 €

**Repairs and maintenance of priority fixed assets of SP as of December 31, 2018:**

Buildings	978,432.22 €
Parcels of land	108.78 €
Other assets not recorded in the real estate register	0.00 €
Total:	978,541.00 €

**Investment in priority fixed assets of SP, as of December 31, 2018:**

Buildings	652,304.62 €
Parcels of land	0.00 €
Other assets not recorded in the real estate register	0.00 €
Total:	652,304.62 €

**Rental area and earnings from the rental of non-residential PFA premises of SP as of December 31, 2018:**

Number of concluded rental contracts	308
Rental area in total	18,217.53 m <sup>2</sup>
Annual earnings from the rental area in the PFA premises	676,704.26 €
Fee for services in relation to the rental area in the PFA premises	75,822.04 €

**Rental area and earnings from the rental of the PFA lands of SP, as of December 31, 2018:**

Number of concluded rental contracts	33
Rental area in total	766.74 m <sup>2</sup>
Annual earnings from the rental land in the PFA premises	16,240.68 €
Fee for services in relation to the rental land in the PFA premises	335.52 €





# **Independent Auditor's Report**

---



## INDEPENDENT AUDITOR'S REPORT

to the stockholder and Executives of the joint stock company  
**Slovenská pošta, a.s. Banská Bystrica**

### Report on the financial statement

#### *Opinion*

We have audited the financial statements the Slovenská pošta, a.s. Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica (the "Company") comprising the statement of financial Position as at December 31, 2018, the statement of comprehensive income, statement of changes in equity and statement of cash flows for the year then ended and and notes to the financial statements comprising a summary of major accounting principles and accounting methods.

In our opinion, the accompanying financial statements give a true and fair view of the financial position of the Company as at December 31, 2018 and of its financial performance and cash flows for the year then ended in accordance with the International Financial Reporting Standards as adopted by the European Union.

#### *Basis for Opinion*

We conducted our audit in accordance with International Standards on Auditing (ISA). Our responsibilities under those standards are further described in the *Auditor's Responsibilities for the Audit of the Financial Statements* section. We are independent of the Company within the meaning of Act No. 423/2015 on statutory audit and on amendments and supplements to the Act No. 431/2002 Coll. on Accounting as amended (hereinafter referred to as the "Act on statutory audit"), relating to ethics, including the auditor's Code of Ethics relevant to our audit of the financial statements and have fulfilled our further responsibilities under those ethical requirements. We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our opinion.

#### *Responsibility of the Statutory Body for the Financial Statements*

The statutory body is responsible for the preparation and fair presentation of these financial statements in accordance with the Act on accounting and for such internal control as it determines is necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

When preparing the financial statements the statutory body is responsible for the evaluation of the Company's ability to continue its business as a going concern, to describe facts relating to a going concern, if required, and use of the presumption of a going concern in the accounting, unless it intends to liquidate the Company or end its business or there isn't any other realistic option other than doing that.

#### *Auditor's Responsibilities for the Audit of the Financial Statements*

Our responsibility is to obtain reasonable assurance whether the financial statements as a whole are free from material misstatement, whether due to fraud or error and to issue an auditor's report that includes our opinion. Reasonable assurance is a high level of assurance, but is not a guarantee that an audit conducted in accordance with ISAs will always detect material misstatements, when they exist. Misstatements can arise from fraud or error and are considered material if, individually or in the aggregate, they could reasonably be expected to influence the economic decisions of users taken on the basis of these financial statements.

*This is a translation of the original Slovak Auditor's Report, financial statements have not been translated. For a full understanding of the information stated in the Auditor's Report, the Report should be read in conjunction with the full set of financial statements prepared in Slovak.*

VGD SLOVAKIA s. r. o., Moskovská 13, Bratislava T +421 2 5541 0624 | -421 33 7743 895,  
 IČO: 36 254 336 – IC: DPH SK20 2172 2987 – zapsaná V OR OS Bratislava | Oddiel Sro, vožka 74698/B





As part of an audit in accordance with the ISAs, we exercise professional judgment and maintain professional scepticism throughout the audit. We also:

- Identify and assess the risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error, design and perform audit procedures responsive to those risks, and obtain audit evidence that is sufficient and appropriate to provide a basis for our opinion. The risk of not detecting a material misstatement resulting from fraud is higher for one resulting from error, as fraud may involve collusion, forgery, intentional omissions, misrepresentations, or the override of internal control.
- Obtain an understanding of internal control relevant to the audit in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the Company's internal control.
- Evaluate the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates and related disclosures made by management.
- Conclude on the appropriateness of management's use of the going concern basis of accounting and, based on the audit evidence obtained, whether a material uncertainty exists related to events or conditions that may cast doubt on the Company's ability to continue as a going concern. If we conclude that a material uncertainty exists, we are required to draw attention in our auditor's report to the related disclosures in the financial statements or, if such disclosures are inadequate, to modify our opinion. Our conclusions are based on the audit evidence obtained up to the date of our auditor's report. However, future events or conditions may cause the Company to cease to continue as a going concern.
- Evaluate the overall presentation, structure and content of the financial statements, including the disclosures, and whether the financial statements represent the underlying transactions and events in a manner that achieves fair presentation.

#### **Report on Other Legal and Regulatory Requirements***Report on Disclosures in the Annual Report*

Management is responsible for disclosures in the annual report prepared in accordance with requirements of the Act on Accounting. Our opinion on the financial statements does not cover the other information in the annual report.

In connection with our audit of the financial statements, our responsibility is to read the other information included in the annual report and consider whether the other information is materially inconsistent with the financial statements or our knowledge obtained during the audit of the financial statements, or otherwise appears to be materially misstated.

We considered whether the annual report of the Company contains information whose disclosure is required by the Act on Accounting.

Based on the work we have performed during the audit of the financial statements, we conclude that:

- information included in the 2018 annual report is consistent with the financial statements for that year,
- the annual report contains information required by the Act on Accounting.

If, based on our understanding of the entity and its environment obtained during the audit of the financial statements, we conclude that there is a material misstatement in the annual report obtained prior to the date of our auditor's report, we are required to report that fact. We have nothing to report in this regard.

Piešťany, 15 March 2019, except for the "Report on Disclosures in the Annual Report", for the purposes of which the date of our report is 7 October 2019.

VGD SLOVAKIA s. r. o.  
Moskovská 13  
811 08 Bratislava  
Companies Register, Insert No. 74698/B  
SKAU License No. 269



*Kováč*  
Responsible auditor  
Mag. Branislav Kováč  
SKAU License No. 984

*This is a translation of the original Slovak Auditor's Report. Financial statements have not been translated. For a full understanding of the information stated in the Auditor's Report, the Report should be read in conjunction with the full set of financial statements prepared in Slovak*

**Financial  
Statements for  
the Year Ended on  
December 31, 2018  
(attachment on a CD)**

---





**Slovenská pošta, a.s.**  
september 2019