Slovenská POŠTA

2019

Výročná správa Slovenskej pošty, a.s., za rok 2019

Slovenská POŠTA

2019

Výročná správa
Slovenskej pošty, a.s.,
za rok 2019

Časová os s dôležitými míľnikmi

1993

- vznik Slovenskej pošty
- vznik členstva vo Svetovej poštovej únii

1993

- slávnostné otvorenie výmennej Pošty Bratislava 090 na zabezpečovanie styku so zahraničím

1996

- presunutie sídla do Banskej Bystrice

1999

- slávnostné otvorenie Vianočnej pošty v Rajeckej Lesnej

2003

- vydanie prvej poštovej licencie Poštovým úradom na poskytovanie univerzálnej služby
- otvorenie prvej pošty Partner

2004

- zmena na akciovú spoločnosť

2008

- rozšírenie technickej kapacity automatizovaných triediacich liniek

2011

- spustenie služieb štátu na pracoviskách IOMO

2014

- spustenie služby eKolok
- rozšírenie portfólia o Poštovú kartu

2015

- spustenie novej balíkovej triediacej linky v Bratislave
- zriadenie funkcie poštového ombudsmana

2016

- otvorenie nového logistického centra v Žiline
- vznik Nadácie Slovenskej pošty

2017

- spustenie siete BalíkoBOXov
- uzatvorenie spolupráce s čínskymi partnermi pre spracovanie zásielok e-commerce smerujúcich z Ázie do Európy

2018

- zavedenie centrálneho doručovania úradných zásielok
- platba faktúr na pobočkách pomocou „Pay by Square
- prioritné vydávanie balíkov cez Balíkovne
- na vybraných IOM poštách osvedčenie listinných dokumentov zaručenou konverziou

2019

- zavedenie platby kartou bez poplatkov na každej pošte
- uvedenie služby Rýchly výber, možnosti výberu hotovosti bez bankomatu
- rozšírenie siete Balíko-BOXov
- spustenie Mobilnej aplikácie Slovenskej pošty

Ocenenia 2019

Ocenenie Spoľahlivý partner vo verejnom obstarávaní predstavuje vysokú spokojnosť obstarávateľov SP a poukazuje na seriózność a odbornosť pri realizácii všetkých projektov, do ktorých sa SP zapája.

SIMS, a.s.

pod registrovanou ochrannou známkou

NiS SR

týmto potvrdzuje výsledok hodnotenia spoľahlivosti podniku v plnení obsahu, kvality a včasnosti záväzkov plynúcich zo zákaziek verejného obstarávania vyjadrením spokojnosti verejných obstarávateľov Slovenskej republiky.

v roku 2018 bola

Slovenská pošta, a.s.

vyhodnotená ako

SPOĽAHLIVÝ PARTNER

VO

VEREJNOM OBSTARÁVANÍ

Na základe tohto hodnotenia bola podniku v hodnotiacom informačnom systéme udelená Pečať spoľahlivosti, ktorú doposiaľ v roku 2018 získalo z 11.381 dodávateľov verejných obstarávaní 17,17% vysoko hodnotených podnikov.

Ing. Peter Levkovič MBA, LL.M

člen predstavenstva

PEČAŤ SPOĽAHLIVOSTI ZA ROK 2018

SIMS, a.s. pod registrovanou ochrannou známkou Národné informačné stredisko Slovenskej republiky ®

1. februára 2019

1 **Príhovor** str. 10

- Príhovor predsedu predstavenstva a generálneho riaditeľa

2 **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 2019
- Kvalita
- Systém manažérstva kvality
- Bezpečnosť informácií
- Ochrana životného prostredia
- Opatrenia v súvislosti s oznamovaním protispoločenskej činnosti
- Ombudsman
- Vnútorný audit

3 **Stratégia** str. 30

- Stratégia spoločnosti

4 **Zhodnotenie činností** str. 34

- Produkty a služby
- Prevádzka
- Personálna a sociálna politika
- Ochrana majetku a osôb
- Správa majetku
- Vysporiadanie finančných transakcií
- Informačné technológie
- Investičné a projektové aktivity v roku 2019
- Poštová filatelistická služba
- Poštové múzeum
- Regulácia a medzinárodné vzťahy
- Medzinárodné vzťahy

5 **Vývoj hospodárenia Slovenskej pošty** str. 54

- Zmeny na trhu a ich vplyv na hospodárenie SP
- Hospodárenie Slovenskej pošty
- Vysporiadanie výsledku hospodárenia za rok 2019
- Ostatné významné udalosti

6 **Správa o majetku a zmluvách** str. 60

- Správa o majetku a zmluvách

7 **Správa nezávislého audítora** str. 64

- Správa nezávislého audítora

PRÍLOHA CD str. 70

- Účtovná závierka za rok končiaci sa 31.12.2019

Príhovor

– Príhovor predsedu
predstavenstva
a generálneho riaditeľa

1

Príhovor predsedu predstavenstva a generálneho riaditeľa

Mgr. Peter Helexa

predseda predstavenstva
a generálny riaditeľ
Slovenskej pošty, a.s.

Na Slovenskú poštu som prišiel s víziou o modernej a efektívnej pošte. Pošte dynamickej, neustále sa zlepšujúcej, s modernými službami pre zákazníkov, s efektívnou prevádzkou. S víziou spoločnosti, ktorá uľahčuje prácu svojim zamestnancom na pobočkách vďaka automatizácii, ale aj modernizácii procesov. Som veľmi rád, že môžem povedať, že sa táto vízia manažmentu Slovenskej pošty v spolupráci všetkých jej zamestnancov napĺňa.

Celý rok 2019 sa niesol v duchu stratégie „Pošty 2020“, ktorú sme spoločne s vedením predstavili koncom roka 2018. Nastavenou stratégiou sme chceli zvrátiť v roku 2018 očakávanú stratu v hospodárení takmer 9 miliónov €. Modernizáciou a zvyšovaním efektivity sme už v roku 2018 znížili negatívne hospodárenie o vyše 40 % na 5,2 miliónov €. Tak mohla Slovenská pošta v nastúpenom trende pokračovať aj v roku 2019, keď zlepšila výkonnosť a dosiahla zisk 2,1 miliónov € pred zdanením. Rok 2019 je tak za posledné tri roky z pohľadu hospodárenia najlepším rokom Slovenskej pošty a ja som hrdý a vďačný, že sme to spoločne dokázali.

Zlepšenie v zmysle úspory nákladov sa nám podarilo dosiahnuť vo všetkých významných nákladových položkách. Naopak, považujem za veľký úspech, že tieto úspory sa netýkali osobných nákladov, ktoré narastajú s cieľom byť aj naďalej atraktívnym zamestnávateľom na trhu práce. Základnú mzdu zamestnancov sa nám od začiatku roka 2019 podarilo zvýšiť trikrát a priemerná mzda tak narástla od roka 2018 takmer o 15 %. Zvýšenie základnej mzdy je jedným z najvýznamnejších faktorov pri zvyšovaní spokojnosti zamestnancov a ja osobne som spokojný, že za posledný rok nastal v tomto smere u nás výrazný posun k lepšiemu.

Rok 2019 bol pre Slovenskú poštu bohatý na zmeny v poskytovaní služieb. Stratégia modernizácie, „Pošta 2020“, priniesla so sebou možnosti, ktoré zjednodušujú prácu našim zamestnancom a umožňujú efektívnejšie a kvalitnejšie poskytovať služby našim zákazníkom. Mobilná aplikácia Slovenskej pošty, platba kartou všetkých bánk, úradné osvedčovanie dokumentov, rýchly výber hotovosti na poštách, či automatizácia vyvolávacích systémov, ale aj wifi zadarmo sú dnes samozrejmosťou na takmer každej pošte.

Pre odľahčenie a zefektívnenie procesov v prevádzke Slovenská pošta rozširuje sieť BalíkoBOXov. V roku 2019 sme zhustili ich sieť, počet bol doplnený o 20 kusov. Stratégia „Pošta 2020“ plánuje v ďalšom období doplniť sieť o 130 kusov, pričom Bratislava, ako prvé mesto na Slovensku, bude touto sieťou pokrytá celá. BalíkoBOXy umožňujú vyzdvihnutie a podanie balíkovej zásielky nepretržite po dobu 24 hodín 7 dní v týždni. Ich využívanie v roku 2019 vzrástlo oproti roku 2018 o viac ako 200 %. Aj preto je cieľom Slovenskej pošty vybudovať v spolupráci s partnermi celoslovenskú sieť s minimálne 300 BalíkoBOXami. Slovenská pošta tiež pripravuje rozšírenie funkcionality BalíkoBOXov, tak aby zákazník mohol bezdotykovo uhradiť ePoukaz, SIPO a do budúcnosti realizovať aj ďalšie služby, ktoré dnes realizuje na pobočke.

Slovenská pošta obsadila v roku 2019 v rebríčku Transparency International Slovensko, historicky najlepšie, tretie miesto. Transparency International Slovensko hodnotila Slovenskú poštu v minulosti dvakrát. Z trinásteho miesta, ktoré obsadila v roku 2012 s ratingom C+, a z deviateho miesta s ratingom B- v roku 2015, v roku 2019 Slovenská pošta poskočila v rebríčku až na tretie miesto s dosiahnutým ratingom B+, a celkovo sa stala druhou najlepšou spoločnosťou vlastnenou štátom.

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 2019
– Kvalita
– Systém manažérstva kvality
– Bezpečnosť informácií
– Ochrana životného prostredia
– Opatrenia v súvislosti s oznamovaním protispoločenskej činnosti
– Ombudsman
– Vnútorný audit

2

Štruktúra spoločnosti

Predstavenstvo

Ing. Martin Ľupták, PhD.,
predseda predstavenstva
od 01. 06. 2020 - trvá

Mgr. Peter Helexa,
predseda predstavenstva
od 14. 07. 2018 – 31. 05. 2020

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

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

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

JUDr. Mária Čiripová,
členka predstavenstva
od 04. 11. 2019 – trvá

Dozorná rada

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

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

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

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

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
Mgr. Peter Helexa,
od 01. 07. 2018 – 31. 05. 2020

RIADITEĽ PREVÁDZKY
René Kubiš,
od 01. 08. 2018 – trvá

RIADITEĽ ĽUDSKÝCH ZDROJOV
Ing. Juraj Donoval, PhD.,
od 01. 09. 2018 – trvá

RIADITEĽKA FINANCIÍ
Ing. Ivana Piňosová,
od 01. 09. 2014 – 30. 04. 2020

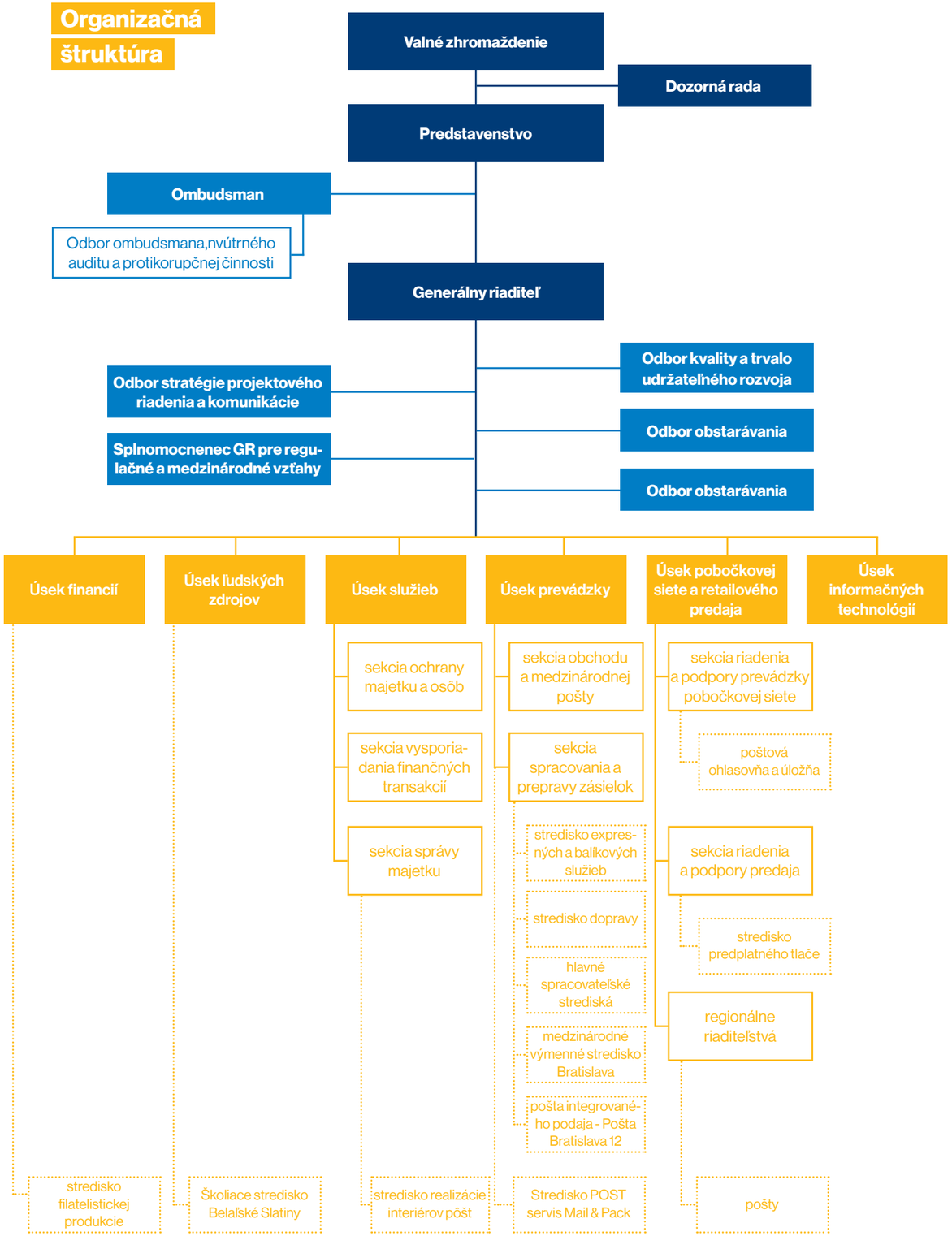
RIADITEĽ SLUŽIEB
JUDr. Stanislav Backa,
od 01. 07. 2016 - trvá

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

RIADITEĽ INFORMAČNÝCH TECHNOLÓGIÍ
Ing. Miroslav Podhora,
od 01. 02. 2018 – do 31.10.2019

Ing. Pavel Sulík,
poverený výkonom funkcie riaditeľ informačných technológií
od 01. 11. 2019 – trvá

Organizačná štruktúra



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, propagačných a informačných materiálov v oblasti svojej činnosti,
6. archivácia poštových cenín a tlačív, a s tým súvisiace práce vrátane výroby príležitostných poštových pečiatok,
7. agenda poštových pečiatok, zriaďovanie príležitostných priehradiek, 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, sústreďovanie 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 filatelistickým 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 hnuteľných 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 rytecких 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 voľnej živnosti,
29. pohostinská činnosť,
30. nákup a predaj tovarov v rozsahu voľnej živnosti,
31. kúpa tovaru za účelom jeho predaja iným prevádzkovateľom živnosti v rozsahu voľnej živnosti,
32. sprostredkovanie obchodu,
33. sprostredkovanie služieb,
34. sprostredkovanie opravy elektrospotrebičov,
35. kopírovacie služby,
36. oprava, servis a predaj servisných schránok,
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 prevádzkovaním 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 garáží a odstavných plôch slúžiacich na umiestnenie najmenej piatich vozidiel patriacich iným osobám než majiteľovi alebo nájomcovi nehnuteľnosti,
50. zásielkový obchod,
51. ekonomické 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 výpočtovej 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 známok 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

ATL	- automatizovaná triediaca linka
BPM	- business process management
CADLUD	- Centrálne automatizované doručenie listinných úradných dokumentov
CPK	- Centrálny produktový katalóg
EPG	- Európska balíková skupina
GDPR	- General Data Protection Regulation
HSS	- Hlavné spracovateľské stredisko
IOM	- integrované obslužné miesto
IT	- informačné technológie
IKT	- informačno-komunikačné technológie
IOFA	- Rámcová dohoda Interconnect
IPC	- Medzinárodná spoločnosť pre poštu
IRAE	- Dohoda o odmeňovaní Interconnect – Európa
IS	- informačné systémy
JSSA	- Jednotný systém spracovania agend
MDM	- Master Data Management
NDC	- nové dátové centrum
OVM	- orgány verejnej moci
PIM	- prioritný investičný majetok
PFS	- priehradky finančných služieb
POFIS	- Poštová filatelistická služba
POSTservis	- Stredisko POSTservis Mail&Pack
PM	- Poštové múzeum
PPS	- poštovný platobný styk
PKZ	- podniková kolektívna zmluva
Regulačný úrad	- Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb
SEBS	- Stredisko expresných a balíkových služieb
SEPA	- Single Euro Payments Area (Jednotná oblasť platieb v eurách)
SIPO	- Sústredené inkaso platieb obyvateľstva
SP	- Slovenská pošta, a.s.
SPDM	- SP Data Management
SPÚ	- Svetová poštová únia
SR	- Slovenská republika
UPDO	- uplatnenie práv dotknutých osôb
VFT	- vysporiadanie finančných transakcií
VPS/VPG	- 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 oznámenie v písomnej forme alebo iná vec, ktorá má byť dodaná adresátovi a ktorá je označená adresou adresáta. 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 korešpondencia, 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 vnútroštátnom 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) štátnu 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 voľného 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) udeľuje právo alebo ukladá povinnosť poskytovať univerzálnu službu, b) určujú 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, spoľahlivosť 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. Neprimeranosť 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 spravodlivo 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

Okrem zabezpečenia ekonomickej stability sa SP v roku 2019 zamerala na udržanie sociálneho zmieru s dôrazom na riešenie otázok zamestnanosti, odmeňovania, podnikovej sociálnej politiky a firemnej kultúry, udržanie vedúceho postavenia na trhu poštových služieb, zabezpečenie ďalšieho rozvoja balíkových služieb a ich inovácií.

V oblasti nepoštových služieb sa zamerala SP v roku 2019 na poskytovanie existujúcich služieb a využitie nových príležitostí v oblasti eGovernmentu a tiež v oblasti finančných služieb, bankovníctva, poisťovníctva a telekomunikačných služieb.

Medzi hlavné ciele SP patrilo aj v roku 2019 udržanie spokojnosti zákazníkov prostredníctvom zefektívnenia poskytovania existujúcich služieb a zavádzania nových služieb do portfólia SP.

Dôležité ciele tvorila aj realizácia optimalizačných opatrení, modernizácia a zabezpečenie prevádzky logistickej a spracovateľskej siete, optimalizácia procesov a riadenia SP a nakoniec neustále zefektívňovanie pobočkovej siete v súlade s meniacimi sa podmienkami na poštovom trhu.

Napĺňanie cieľov bolo realizované aj formou projektových aktivít, 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 naďalej 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 2019 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 potvrdzuje 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 2019 bola zameraná predovšetkým na dosiahnutie vnímania SP ako tradičnej inštitúcie poskytujúcej moderné služby a na informovanie verejnosti o poskytovaných službách. Vo veľkej miere sa komunikovala Stratégia Pošta 2020.

Jednou z najdôležitejších aktivít v tejto oblasti bolo zorganizovanie 21. ročníka obľúbeného **projektu Vianočná pošta**, ktorého cieľom je nielen šíriť dobré posolstvá, ale aj podporovať tradície vo forme klasickej listovej korešpondencie. Deti mohli svoje listy či pohľadnice s tajnými želaniami a predstavami posielať na adresu „999 99 Ježiško“, za čo spoločne s odpoveďou dostali malý darček v podobe maľovanky. Partnerom projektu sa stalo kníhkupectvo Martinus. „Poštovému Ježiškovi“ v roku 2019 prišlo 93 429 listov z toho 83 378 v slovenčine, 9 886 zo zahraničia a 165 od nevidiacich a slabozrakých detí.

SP v spolupráci s Ministerstvom dopravy a výstavby SR zorganizovala 48. ročník národného kola súťaže O najkrajší list, čím sa prihlásila k iniciatíve Svetovej poštovej únie, ktorá zdôrazňuje význam tradičnej listovej komunikácie pre posilnenie medziľudských vzťahov a podporuje literárnu tvorbu detí mladých ľudí. Rekordných 710 detí zo 130 základných škôl sa zapojilo do medzinárodnej súťaže o Najkrajší list 2019 s témou „Napíš list o svojom hrdinovi“. Víťazkou sa stala Michaela Poljovková zo ZŠ J.C. Hronského v Krupine.

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 2019 využívala mix komunikačných kanálov ako sú interné magazíny, podujatia pre zamestnancov (Športové hry, slávnostné podujatie pri príležitosti Svetového dňa pošty, Deň zdravia v rámci Športových hier, 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.

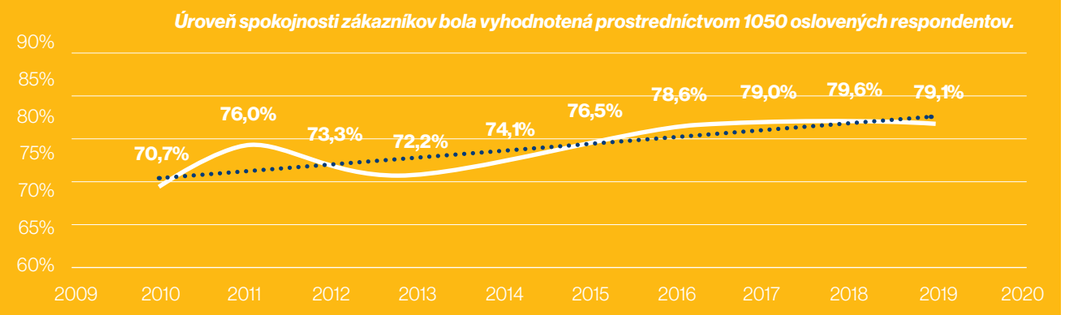
Liga proti rakovine

Podpora 23. ročníka verejnoprospešnej finančnej zbierky Deň narcisov 2019. Deň narcisov je jedinečná zbierka Ligy proti rakovine a aj vďaka podpore SP sa v roku 2019 podarilo počas zbierky Deň narcisov vyzbierať sumu 1 125 712,95 €, ktorá predstavuje oficiálny hrubý výnos zbierky.

Detský čin roka

SP je už niekoľko rokov partnerom projektu Detský čin roka. V prvej etape projektu v roku 2019 občianske združenie Detský čin roka motivovalo deti k vykonávaniu dobrých skutkov a vyzvalo ich aj verejnosť k zaslaniu príbehov o dobrých skutkoch detí.

Prieskum spokojnosti zákazníkov za rok 2019



Podľa **nezávislého prieskumu spokojnosti zákazníkov,** vykonaného Žilinskou univerzitou v Žiline, dosiahla SP v roku 2019 spokojnosť na úrovni **79,1 % s poskytovaním univerzálnej služby**, čo znamená mierny pokles oproti 2018 o 0,5 % spokojnosti.

Koeficient lineárneho trendu v rokoch 2009 až 2019 v hodnote 0,91 % vypovedá o postupnom zvyšovaní celkovej spokojnosti zákazníkov SP s jej poštovými službami. Výsledky merania celkovej spokojnosti zákazníkov roku 2019 sú v súlade s trendom z predchádzajúcich rokov.

Prieskum bol realizovaný v období od 1.10. do 25.11.2019 v rôzne dni v týždni počas hodín pre verejnosť bezprostredne po poskytnutí služby, na veľkých aj malých poštách.

Oproti roku 2018 mierne klesla spokojnosť s rýchlosťou dodávania poštových zásielok (v roku 2019 nárast objemu poštových zásielok 14 %) a s primeranosťou ceny za listové a balíkové zásielky (od 1.7. 2019 zvýšenie poštovej tarify).

Kvalita

Plnenie lehôt prepravy poštových zásielok

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

V tejto súvislosti zadal Regulačný úrad SP povinnosť splniť normy kvality, stanovené na rok 2019 na 94 %. Plnenie noriem kvality bolo vyhodnotené prostredníctvom meraní kontrolných zásielok, zrealizovaných nezávislými subjektmi, v nadväznosti na požiadavku vyplývajúcu zo smernice Európskeho parlamentu a Rady Európskej únie č. 97/67/EC.

Výsledky meraní:

Druh poštovej zásielky	Lehota prepravy (D + n)	Norma kvality na rok 2018 (v %)	Dosiahnutý výsledok (v %)
Listy 1. triedy	D + 1	94	94,09
Balíky na adresu	D + 2	94	92,31
Poštové poukazy na adresu 2. triedy	D + 2	94	95,77

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

K podstatným dôvodom nesplnenia parametrov kvality doručovania balíkov na adresu je skutočnosť neskorého doručenia balíkov podaných 30.09.2019. Z celkovo podaných 42 balíkov v uvedený deň bolo 16 balíkov zmeškaných. Tento počet znamenal 2,91 %-ný podiel na celkovej nekvalite (8 % z 550 podaných balíkov nebolo doručených v stanovenej lehote).

Dôvodmi, ktoré spôsobili meškanie spracovania zásielok s dopadom na nedodržanie stanovenej lehoty prepravy boli nedostatočné personálne obsadenie hlavného spracovateľského centra v Bratislave, nedostatočná prepravná kapacita poštových cestných kurzov ako aj problémy s kapacitami zmluvných dopravcov.

SP si interne vyhodnocuje štatistiku merania kvality doručovania balíkov z informačného systému Prevádzkový reporting, do ktorej vstupujú všetky balíkové produkty v doručovacej sieti SP. Celková kvalita merania doby prepravy balíkového portfólia pri počte zásielok 10,5 miliónov kusov predstavuje plnenie kvality 95,6 %.

Vzhľadom na neplnenie kvality prepravy balíkových zásielok UNS, boli prijaté zo strany SP pre rok 2020 náležité opatrenia.

Medzinárodná pošta

SP sa pri sledovaní a vyhodnocovaní kvality doručovania listových zásielok 1. triedy, ako aj pri obchodných balíkoch EPG meraných nezávislými organizáciami, zaradila v roku 2019 medzi poštové podniky dosahujúce požadovanú úroveň kvality v rámci Európy.

Dosiahnutá kvalita doručovania listových zásielok bola za rok 2019 na úrovni **82,4** % v D+3 a **95,8** % v D+5, čím SP nedosiahla kvalitatívne normy stanovené v rámci Spoločenstva 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 88 %. Veľmi vysokú úroveň kvality z hľadiska lehoty prepravy zabezpečila SP pri doručovaní balíkov 1. triedy (95,3 %) a expresných obchodných balíkoch EPG **(96,2 %)**.

SP zaznamenala v spracovaní zásielok medzinárodného styku medziročný nárast v kilogramovom vyjadrení o 13,39 %, ktorý súvisí najmä s rozvojom elektronického obchodu, čo sa prejavilo nárastom vstupujúcich listových zásielok o 19,11 %, vystupujúcich balíkov o 8,62 %, ako aj expresných obchodných balíkov EPG vo vstupe o 26,34 %.

Systém manažérstva kvality

V roku 2019 SP úspešne obhájila certifikát kvality ISO 9001:2015 v rámci vykonaného certifikačného auditu. Ten bol zrealizovaný v našej spoločnosti v období 16.09.–27.09.2019 certifikačnou spoločnosťou QSCert, spol. s r. o.

SP má systém manažérstva kvality certifikovaný od roku 2008. Predmetom SMK je poskytovanie vybraných služieb vnútroštátneho aj medzinárodného styku.

Certifikát potvrdzuje 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 skvalitňovanie 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 2019 ho úspešne obhájila v rámci vykonaného certifikačného auditu. Audit bol zrealizovaný certifikačnou spoločnosťou QSCert, spol. s r. o., v období 16.09.– 19.09.2019.

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 záruky a tie sú kontrolované. 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 2019 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 výkonným 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 2019 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 2019 certifikačnou spoločnosťou QSCert, spol. s r. o.

SP má systém environmentálneho manažérstva certifikovaný od roku 2008.

Ochrana vody a pôdy

V roku 2019 boli zrealizované stavby ekologického 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 jestvujúce 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.

Ochrana ovzdušia

V roku 2019 sme pokračovali v investičných akciách ekologického charakteru, a to v realizácii rekonštrukcií plynových kotolní, ktorých účelom je ochrana ovzdušia a znižovanie vypúšťaných emisií do ovzdušia.

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. Ku 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 odpadovými vodami

SP zabezpečuje prevádzkovanie a technologické servisy biologických čističiek odpadových vôd vo vlastníctve SP.

Jedná sa o štyri čističky:

- Dobšinská Ľadová Jaskyňa,
- Belušské Slatiny,
- Bobrovník,
- Hlavné spracovateľské stredisko Zvolen.

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

V priebehu roka 2019 boli splnené všetky legislatívne požiadavky týkajúce sa nakladania s odpadovými vodami vypúšťanými do povrchového recipientu.

Nakladanie s odpadmi

V roku 2019 vyprodukovala naša spoločnosť nasledujúce množstvo odpadu (porovnanie s rokom 2018)

Druh odpadu	M. j.	2019	2018
Nebezpečný odpad (N) v tonách	t	17	77
Ostatný odpad (O) v tonách	t	1615	1572
Odpady spolu (N+O) v tonách	t	1632	1649

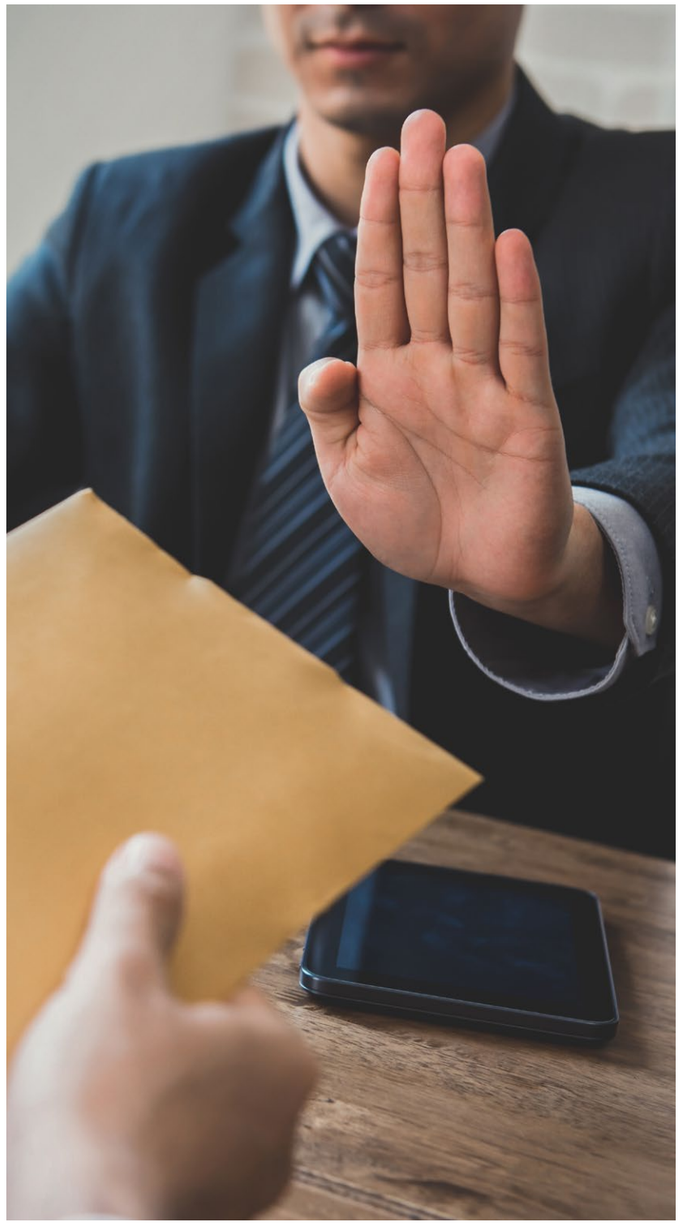
Odpad bol zhodnotený recykláciou u oprávnených organizácií na likvidáciu odpadu.

Opatrenia v súvislosti s oznamovaním protispoločenskej činnosti

Protikorupčná činnosť – 2019

Rok 2019 sa niesol v duchu posilňovania protikorupčnej činnosti SP. Vychádzajúc z Protikorupčnej politiky SR na roky 2019 – 2023 a požiadavky Ministerstva dopravy a výstavby SR, SP vypracovala vlastný protikorupčný program „Vyhlásenie SP, a.s. – 08 Protikorupčný program Slovenskej pošty, a.s.“, so zreteľom na jej osobitosti, priority a potreby. Vypracovaním a prijatím protikorupčného programu pokračuje SP vo svojich aktivitách v boji s protispoločenskou činnosťou, kam korupcia patrí. Protikorupčný program SP je postavený na prioritách a cieľoch, ktoré vychádzajú z priorít Protikorupčnej politiky SR a Národného protikorupčného programu, ktorých úlohou je eliminovať všetky identifikované korupčné riziká v prostredí SP. Navrhnuté opatrenia majú prispieť nielen k prevencii v oblasti korupcie, ale pôsobiť synergicky aj na efektívnu realizáciu podnikateľských aktivít SP. V zmysle realizácie protikorupčného programu SP začala zavádzať a rozvíjať Systémy manažérstva proti korupcii podľa STN ISO 37001. SP uplatňuje zásadu nulovej tolerancie korupcie.

SP zapracovala do svojich vnútorných predpisov nové požiadavky na chránené oznamovanie nekalých praktík na pracovisku, tzv. whistleblowing vyplývajúce zo zákona č. 54/2019 Z. z. o ochrane oznamovateľov protispoločenskej činnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Zamestnanci majú možnosť podávať oznámenia písomne listom alebo elektronickou formou prostredníctvom emailu, o problematike sú podrobne informovaní na intranete a webovom sídle SP. V roku 2019 nebolo doručené ani jedno podanie, ktorého obsah by bolo možné považovať za oznámenie protispoločenskej činnosti.



Ombudsman

V súvislosti s dlhodobým cieľom SP, neustále zvyšovať spokojnosť svojich zákazníkov, v oblasti kvality poskytovaných produktov a služieb, je nástroj v podobe ombudsmana SP zákazníkom k dispozícii už piaty rok. Ombudsman zároveň zastrešuje riešenie podnetov alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Možnosť obrátiť sa na ombudsmana SP, využilo aj v roku 2019 niekoľko stoviek zákazníkov, ktorí okrem štandardného prešetrenia reklamačných konaní (reklamácia, sťažnosť), požadovali informácie rôzneho druhu a zamerania. Žiadny z prijatých podnetov, nebol vybavovaný v rámci alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu.

Z pohľadu služieb, až 91 %, podaní zákazníkov, sa týkalo nespokojnosti v oblasti poštových služieb, pričom 46 % podnetov súviselo s listovými zásielkami. Vzhľadom na rozmáhajúci sa cezhraničný e-shopový obchod a spôsob zasielania zaplateného tovaru zákazníkom zo zahraničia prostredníctvom obyčajnej listovej zásielky, viedlo v roku 2019 k nárastu počtu podnetov, týkajúcich sa nespokojnosti s nedodaním/stratou listovej zásielky medzinárodného styku, pri ktorej sa náhrada škody zákazníkovi nevypláca.

Z celkového počtu prijatých podaní, oprávnenosť na riešenie, podľa Reklamačného poriadku SP splnilo 52 % podnetov, pričom až 39 % podnetov bolo vybavených podaním informácií zákazníkovi. Opodstatnenosť, resp. čiastočná opodstatnenosť bola preukázaná vo viac ako 25 % podnetov, 75 % podaní bolo vyhodnotených ako neopodstatnených. V prípade opodstatnenosti podnetu, boli zákazníci uspokojení rôznou formou odškodnenia, od priznania finančnej náhrady, až po zaslanie hodnotnejšieho darčeka.

Ombudsman SP, aj v roku 2019, na základe podnetov a vykonanej analýzy, zaslal za účelom neustáleho skvalitňovania poskytovaných služieb, rôznym úrovniam riadenia SP návrhy a odporúčania, ktoré by mali smerovať k vytvoreniu predpokladov na predchádzanie obdobných nedostatkov na konkrétnych pracoviskách SP. Pri zistení výskytu obdobných nedostatkov v územne rôznych pracoviskách a predpokladu ich celoslovenského výskytu, boli odporúčania smerované na úsek zodpovedný za usmerňovanie činnosti.

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, v oblasti environmentu podľa normy ISO 14001 a v oblasti informačnej bezpečnosti podľa normy ISO/IEC 27001. V priebehu roka boli realizované 3 audity kvality, ktorými boli preverené hlavné procesy a súvisiace podprocesy a činnosti obsiahnuté v Príručke systému manažérstva kvality na 69 auditovaných objektoch.

Auditované boli procesy súvisiace s plnením kvality v oblasti dodávania PRIME zásielok a balíkových zásielok na poštu, spracovania zásielok 1. triedy a zabezpečovanie tlačív, prevádzkových potrieb a osobných ochranných pracovných prostriedkov. Preskúmanie činností v súlade s Príručkou systému manažérstva environmentu bolo realizované vykonaním 5 auditov environmentu na 82 auditovaných objektoch a súviselo s posúdením metodického usmerňovania útvarov spoločnosti pri 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 na 44 objektoch prostredníctvom 3 auditov informačnej bezpečnosti. Plánovaným systémovým auditom bola preverená realizácia opatrení z externých a interných auditov a dvomi mimoriadnymi systémovými auditmi boli preverené procesy obstarávania tovarov, prác a služieb, uzatvárania zmlúv s vybranými dodávateľmi zákaziek spoločnosti, vedenie agendy súvisiacej so záväznými postupmi obstarávania, ako aj procesy spracovania zásielok medzinárodného styku.

Z dôvodu zníženia záťaže jednotlivých organizačných útvarov, najmä pôšt, boli vnútorné audity vykonávané formou integrovaných auditov. Overením funkčnosti aplikovaných systémov a úrovne riadenia príslušných procesov poskytol vnútorný audit na základe vykonanej uisťovacej činnosti informácie, návrhy a odporúčania pre riadiacu činnosť manažmentu.

Stratégia

– Stratégia spoločnosti

3

Annual Report 2019
Stratégia soločnosti

Stratégia spoločnosti

Aj v roku 2019 SP pokračovala v napĺňaní cieľov prijatých stratégii „Pošta 2020“, ktorá je aktualizáciou koncepcie rozvoja SP do roku 2021. V stratégii „Pošta 2020“ sú definované dva základné piliere:

- „Moderná pošta sa neustále zlepšuje“
- „Moderná pošta je efektívna“

Realizácia stratégie „Pošta 2020“ bol proces, ku ktorého napĺňaniu dochádzalo roku 2019 prostredníctvom projektov so zameraním na jednotlivé strategické oblasti. Časť aktivít bola realizovaná aj prostredníctvom líniovej agendy. Medzi vybrané prioritné oblasti patrilo napr. zvýšenie kapacity siete SP z pohľadu spracovania balíkových zásielok, ako aj optimalizácia spracovateľských a logistických činností a podpora distribučných kanálov balíkových služieb. Taktiež pribudli inovácie v oblasti poskytovania retailových služieb. Napĺňanie stratégie „Pošta 2020“ prebiehalo aj prostredníctvom opatrení na zefektívnenie doručovania, pobočkovej siete, interných procesov a zvýšenie spokojnosti zamestnancov SP a zákazníkov SP.

Zhodnotenie činností

- Produkty a služby
- Prevádzka
- Personálna a sociálna politika
- Ochrana majetku a osôb
- Správa majetku
- Vysporiadanie finančných transakcií
- Informačné technológie
- Investičné a projektové aktivity v roku 2019
- Poštová filatelistická služba
- Poštové múzeum
- Regulácia a medzinárodné vzťahy
- Medzinárodné vzťahy

4

Produkty a služby

Inovácie v službách a nové služby

Základným cieľom v oblasti inovácie produktového portfólia bolo v súlade s očakávaniami zákazníkov, najmä zjednodušenie využívania už existujúcich služieb, rozvoj elektronických služieb, ďalšie sprístupňovanie služieb štátu a zavedenie nových služieb

Začiatkom roka 2019 bola spustená **úhrada platobnou kartou** akejkoľvek banky, ktorú hneď po zavedení začali zákazníci hromadne využívať. Úhrada platobnou kartou bola sprístupnená pri platení na pobočkách, pričom je možné využiť ju pre takmer všetky služby poskytované SP.

Vo februári 2019 sa zjednodušil spôsob vydávania zásielok pre firemných zákazníkov, a to **zrušením povinnosti predkladať papierové resp. elektronické oprávnenia na konanie v mene organizácie**, ktoré sú registrované v Obchodnom alebo Živnostenskom registri. Uvedeným došlo k zjednodušeniu postupov pri objednaní služieb, ako aj pri dodávaní zásielok na pobočkách, v rámci ktorých sa vyžaduje overenie registrácie organizácie resp. osôb oprávnených konať v jej mene uvedených v príslušnom registri.

S cieľom optimalizácie postupov pri poskytovaní služieb SP od apríla 2019 spustila systém pre riadenie **výberu poplatkov za vybrané služby** poskytované na časové obdobie, ktorého súčasťou je najmä včasné informovanie o končiacej lehote platnosti úhrady za služby, ako aj umožnenie automatickej úhrady poplatku pre zákazníkov využívajúcich vybrané bezhotovostné spôsoby úhrad.

V súvislosti s konaním Majstrovstiev sveta v hokeji organizovaných na Slovensku v máji 2019 mohli všetci zákazníci využiť zaslanie originálnej pohľadnice s motívom podujatia prostredníctvom aplikácie **Moja pohľadnica**.

V rámci tzv. **služieb integrovaných obslužných miest** bola upravená cena za službu Osvedčovanie dokumentov, čím sa SP stala najvýhodnejším miestom pre poskytnutie takejto alebo obdobnej služby. V polovici roka sme služby Osvedčovania dokumentov a Zaručenej konverzie listinného dokumentu do dokumentu v elektronickej podobe rozšírili o ďalších viac ako 100 pôšt. Vzhľadom na legislatívne úpravy bola v septembri 2019 výrazne zjednodušená služba Výpis z obchodného registra právnických osôb. V závere roka boli rozšírené formáty elektronických dokumentov, ktoré je možné zaručene konvertovať prostredníctvom siete integrovaných obslužných miest.

Z finančných služieb prešla inováciou služba **Poštový poukaz na výplatu**, pri ktorom bola zavedená nová možnosť zálohovej úhrady, keď odosielateľ Poštových poukazov na výplatu, ktorý poštové poukazy zasiela opakovane, má možnosť zaslať na účet SP zálohovú platbu, z ktorej sa budú postupne čerpať finančné prostriedky na výplatu adresátom, čo službu robí flexibilnejšou.

V spolupráci s SPPS, a.s., bola na všetkých poštách spustená nová služba, **Rýchly výber**. Umožňuje na pošte vybrať peniaze platobnou kartou akejkoľvek banky. Službu aktívne využívajú najmä obyvatelia malých obcí, kde nie je bankomat. Denne je realizovaných viac ako 500 výberov.

Pre **trh ecommerce** boli zautomatizované služby Vrátenie tovaru a Výmena tovaru. V závere roka sme začali s pilotnou prevádzkou ukladania nedoručiteľných zásielok do BalíkoBOXov, v ktorých je zásielka k dispozícii na vyzdvihnutie 24 hodín denne.

Posledný štvrťrok bol štvrťrokom inovácií elektronických služieb. Pre mobilné zariadenia s operačným systémom Android a iOS bola sprístupnená **Mobilná aplikácia Slovenskej pošty**, ktorej hlavným cieľom bol rýchlejší a pohodlnejší prístup k vybraným službám SP. V mobilnej aplikácií zákazník po potvrdení aktivácie získa prístup k svojim zásielkam a všetkým funkciám spravovania zásielok, ako je možnosť zmeny miesta alebo termínu doručenia zásielky, možnosť požiadať o opakované doručenie zásielky alebo možnosť predĺženia lehoty na vyzdvihnutie zásielky. V aplikácii bola sprístupnená aj funkcionalita vygenerovania poradového lístka na vybrané pobočky, ktoré disponujú vyvolávacím systémom, vďaka čomu sa zákazníci môžu vyhnúť čakaniu na pobočke. V rámci aplikácie bol sprístupnený aj vyhľadávač pobočiek SP, ktorý poskytuje informácie o otváracích hodinách pobočiek, službách poskytovaných na jednotlivých pobočkách resp. upozornenie zákazníka, či je pobočka momentálne otvorená. Mobilná aplikácia tiež upozorňuje zákazníka v prípade, že sa nachádza v blízkosti pobočky alebo BalíkoBOXu, kde má uloženú zásielku.

Ďalšia inovácia sa týkala zákazníkov využívajúcich elektronický podaj zásielok prostredníctvom aplikácie ePodací hárok. Pre týchto zákazníkov bola sprístupnená možnosť využívania novej funkcionality ePodacieho hárku tzv. **ePodací hárok Prémium**, v rámci ktorého sú pre zákazníka k dispozícii dodatočné funkcionality pre zjednodušenie spravovania svojich zásielok, ako sú detailný prehľad o aktuálnom stave dobierkovej sumy, resp. dátume jej poukázania/vyplatenia, možnosť vygenerovania sumárnej potvrdenky podaných zásielok za zvolené obdobie podpísanú elektronickým podpisom alebo možnosť hromadnej editácie zásielok. ePodací hárok Prémium umožňuje aj vloženie obrázku/loga podľa výberu odosielateľa, ktorý/é je možné vytlačiť na ním odosielané zásielky.

V tomto roku sa podarilo úspešne sfinalizovať projekt **Merchandising pôšt**, ktorý bol realizovaný na všetkých 46 kľúčových poštách kategórie A na vybraných 20 poštách kategórie B. V rámci projektu došlo na poštách k vyčisteniu priestorov pre verejnosť od neaktuálnych, nadbytočných a poškodených materiálov a nábytku, a následnému zjednoteniu typu a vizuálov merchandisingových prvkov inštaláciou unifikovanej, centrálne spravovanej reklamnej siete LCD obrazoviek, hudobných reproduktorov, reklamných A1 rámov a nosičov na letáky. Vybudovaním tejto siete získala SPokrem kvalitného merchandisingu moderný konkurencieschopný reklamný priestor, ktorého prenájom externým zákazníkom disponuje potenciálom a postupne dokáže prispieť k nárastu objemu výnosov za reklamné služby.

V IV.Q.2019 prebehla aj inštalácia vyvolávacích systémov na ďalších 24 poštách, vďaka čomu k 31.12.2019 prevádzkovala SP centrálne riadený vyvolávací systém spolu už na 80 poštách.

V súlade so Zákonom 184/1999 Z. z. o používaní jazykov národnostných menšín v znení neskorších predpisov bola v decembri 2019 zabezpečená výroba a distribúcia dvojjazyčných vývesiek HPV na 310 pôšt v obciach s podielom konkrétnej národnostnej menšiny ≥ 20 % z celkového počtu obyvateľstva.

Produkty a služby Poštovej banky

Celkové finančné výnosy roku 2019 za predaj produktov a poskytovanie služieb skupiny Poštovej banky dosiahli 11,40 miliónov €, čo predstavuje v porovnaní s rokom 2018 medziročný nárast 0,5 miliónov € (4,7 %).

Produkcia predaja úverov v poštovej sieti bola na úrovni 23 290 585,8 €, produkcia predaja účtov celkovo v počte 14 343 kusov a produkcia predaja poistení (vrátane SIPO poistenia) 19 086 kusov, čo predstavuje objem poistného v sume 975 621 €.

V pobočkovej sieti SP fungujú na vybraných 178 poštách PFS v počte 300 ks. Tieto priehradky sú obsadené výlučne zamestnancami Poštovej banky, a.s. a ich riadenie je v kompetencii Poštovej banky, a.s. PFS sa prioritne zameriavajú na predaj finančných produktov skupiny Poštovej banky s využitím potenciálu zákazníkov poštovej siete, od 01.10.2019 tiež poskytujú vybrané hotovostné a bezhotovostné operácie.

Telekomunikačné služby – mobilný operátor 4ka

V roku 2019 bolo v sieti SP celkovo predaných 169 069 SIM kariet (z toho 149 151 nových a 19 918 prenosov telefónneho čísla od iných operátorov) a 71 486 ks paušálov SLOBODA (41 678 nových paušálov a 29 808 dodatočných aktivácií na existujúcej SIM karte). V tržbách za predaj a poskytovanie služieb mobilného operátora 4ka bol zaznamenaný medziročný nárast o 4,4 %, t. j. nárast o viac ako 387 tisíc €. Celkové tržby boli vo výške 9,119 miliónov € a najväčší podiel z nich predstavovali tržby za hotovostné dobitia v objeme 6,865 miliónov €.

Predaj v poštovej sieti bol podporovaný rôznymi motivačnými kampaňami pre zamestnancov aj klientov zo strany partnera. Zároveň sme sa zamerali na kvalitu predaja a poskytovaných služieb. Aktívny predaj bol zameraný na ponuku SIM kariet, paušálov SLOBODA a ponuku dobíjania kreditov.

Celkový počet SIM kariet predaných v roku 2019 podľa statusu (nové a prenos tel. čísla):

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

Produkty spoločnosti Tipos

V spolupráci s národnou lotériovou spoločnosťou TIPOS sme aj v roku 2019 pokračovali v rozširovaní siete terminálov. Celkovo sme v roku 2019 inštalovali 114 terminálov na 105 poštách. K dátumu 31.12.2019 evidujeme v našej sieti 830 terminálov na 917 poštách. Aj v tomto roku bol hlavný dôraz kladený na riadenie predaja a aktívnu ponuku žrebov aj číselných lotérií.

Celkové tržby v roku 2019 boli viac ako 60 miliónov € medziročne vzrástli o 8,46 %:

- za predaj žrebov boli vo výške 39,1 miliónov €, tzn. nárast o 10,4 %
- za predaj číselných lotérií vo výške 20,9 miliónov €, tzn. nárast o 5,1 %

Celkové výnosy za predaj služieb TIPOS boli vo výške 6,146 miliónov €, čo predstavuje medziročný nárast výnosov o 6,1 %.

Predaj a služby cez POST shop

V rámci predaja tovarov POSTshop v roku 2019 bolo hlavným zámerom SP zvýšenie výnosov za retailový predaj spotrebiteľských tovarov na poštách. Dôraz sa kládol na zefektívnenie produktového portfólia ako aj širokú podporu predaja formou rôznych marketingových akcií. Celková obchodná marža za tovary POSTshop v roku 2019 dosiahla úroveň 950 tisíc €, čo predstavovalo medziročný nárast vo výške 13 %.

Prevádzka

Verejná poštová sieť

SP poskytuje svoje služby prostredníctvom siete prístupových a kontaktných miest. K 31.12.2019 bolo na území SR prevádzkovaných celkovo 1 504 pôšt, z toho 161 podacích a 1 343 dodacích pôšt.

SP poskytovala svoje služby aj prostredníctvom 39 pôšt Partner, 65 poštových stredísk, 5 pojazdných pôšt a 14 Zmluvných výdajov.

Dodávanie balíkov bolo zabezpečované aj prostredníctvom 65 BalíkoBOXov a vybranie listov prostredníctvom 4 746 poštových schránok.

V roku 2019 došlo k:

- zrušeniu:
  - 10 podacích pôšt (Prešov 8, Poprad 3, Piesok, Trenčín 6, Hrubý Šúr, Lúka nad Váhom, Dunajov, Naháč, Gáň, Štúrovo 3)
  - 20 dodacích pôšt (Janík, Kaluža, Kapišová, Nová Polianka, Orlov nad Popradom, Hvozdnica, Vlašky, Zemplínske Hradište, Miková, Tokajík, Mokrý Háj, Devičany, Jabloňovce, Hrabičov, Hruboňovo pri Nitre, Rovňany, Šurianky, Veľké Teriakovce, Povina, Turčianska Štiavnička)
  - 5 pôšt Partner (Kamenica pri Sabinove, Jatov, Párnica, Bacúch, Ladzany)
  - 5 poštových stredísk (Uzovské Pekľany, Davidov, Krivany, Chvojnica, Plavecký Peter)
- zriadeniu:
  - 2 pôšt Partner (Dobrohošť, Bratislava 219)

Prostredníctvom prístupových a kontaktných miest pobočkovej siete boli poskytované služby zákazníkom na 2 921 priehradkách pôšt a zabezpečené denné doručovanie zásielok na cca 2 232 886 adresných miest SR s výnimkou 3 008 schválených miest bez doručovacej služby a miest s obmedzeným doručovaním.

Úsek pobočkovej siete a retailového predaja realizoval podporu predaja, ako aj technologickú a procesnú podporu prevádzky poštovej siete na základe zmien produktového portfólia, obchodných podmienok, požiadaviek z praxe, inovácie procesov, výstupov z projektovo riadených oblastí. So zameraním na implementáciu riešení prinášajúcich efektivitu vo vnútorných firemných procesoch s primárnym cieľom dosiahnutia úspory nákladov. V roku 2019 bola spustená EKO pošta. Zaviedli sa viaceré zmeny, ktoré priniesli zníženie nákladov na tlač dokladov v papierovej forme a prechod na elektronizáciu dokumentov. Viaceré spracovateľské procesy sa prestavili z ručného a papierového na elektronický s cieľom čo najefektívnejšieho využívania dostupných informačných systémov.

Hlavné spracovateľské strediská a medzinárodné výmenné stredisko

(Sekcia spracovania a prepravy zásielok (Sekcia logistiky), Odbor spracovateľských logistických činností)

V roku 2019 zabezpečovali spracovanie zásielok štyri HSS a dve medzinárodné výmenné strediská. Na triediacich linkách sa triedili v HSS vhodné listy priamo na 2457 doručovacích rajónov pre 240 dodávacích pôšt a pre 436 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 1196 pôšt.

V oblasti modernizácie bol finalizovaný upgrade softvérového prostredia určeného na automatizáciu triedenia listov. Tento projekt priniesol na jednej strane modernizáciu, ale predovšetkým bol dôležitý pre zabezpečenie prevádzky prostredníctvom upgrade na aktuálne verzie softvéru a výmeny hardvéru tam, kde je potrebné garantovať funkcionalitu a výkon inštalovaných zariadení na triedenie listových zásielok.

Osobitný prínos v oblasti spracovania zásielok bolo ukončenie nového HSS vo Zvolene. Toto moderné logistické centrum sústreďuje v ucelenom priestore spracovanie zásielok a výpravu zásielok klientom – poslednú míľu. Z oblasti technológie je súčasťou strediska nová triediaca linka na triedenie balíkových produktov čím sa vytvorili podmienky pre efektívnejšie spracovanie balíkových zásielok a výrazné zvýšenie kapacity balíkového spracovania.

SP zaznamenala v spracovaní zásielok medzinárodného styku medziročný 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 %.

Vynikajúcu úroveň kvality z hľadiska lehoty prepravy (dodanie nasledujúci pracovný deň po vstupe zásielky do krajiny určenia) zabezpečila SP pri dodávaní expresných zásielok medzinárodného styku: 96,2 % obchodných balíkov EPG a 95,3 % balíkov 1. triedy, čím sa radí medzi poštové podniky s vysokým plnením stanovených noriem a štandardov v rámci Európskej únie.

V súlade so schválenou Koncepciou SP oblasti automatizácie procesov a zvládnutiu zvýšených objemov balíkových zásielok došlo dodaniu 165 nových skenerov pre kuriérne doručovanie a zázemné činnosti na oblastné uzly.

Z dôvodu efektívnej prepravy a manipulácie so zásielkami na HSS a v medzinárodných výmenných strediskách bolo zakúpených nových 398 kontajnerov na balíkové zásielky.

Stredisko expresných a balíkových služieb

Na začiatku roka 2019 prešlo SEBS organizačnou zmenou, keď došlo k redukcii počtu oddelení regionálneho doručovania zo štyroch na tri. SEBS v roku 2019 pokračovalo v raste výnosov za poskytnuté služby, v porovnaní s rokom 2018 zaznamenalo SEBS nárast externých výnosov v roku 2019 o 3 477 tisíc €.

Plnenie stanovených cieľov v roku 2019:

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 %

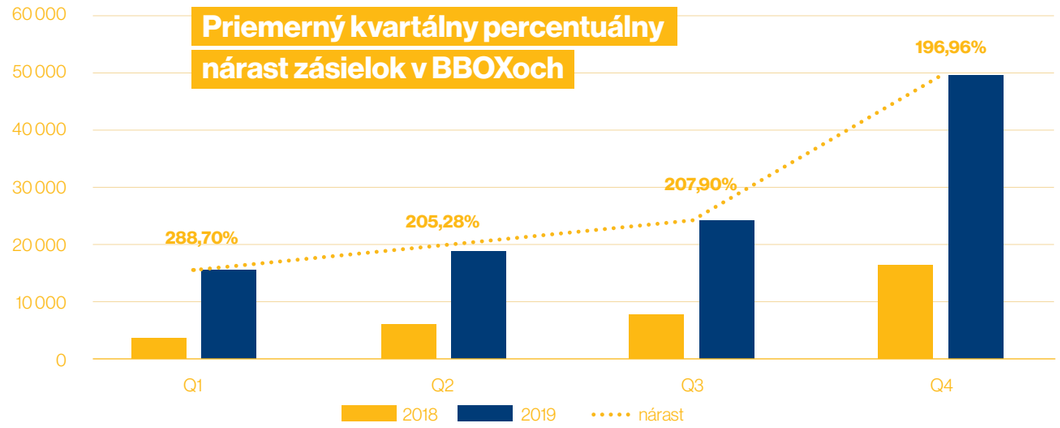
V roku 2019 SP naďalej doručovala balíky a expres zásielky univerzálnej aj neuniverzálnej služby celoplošne.

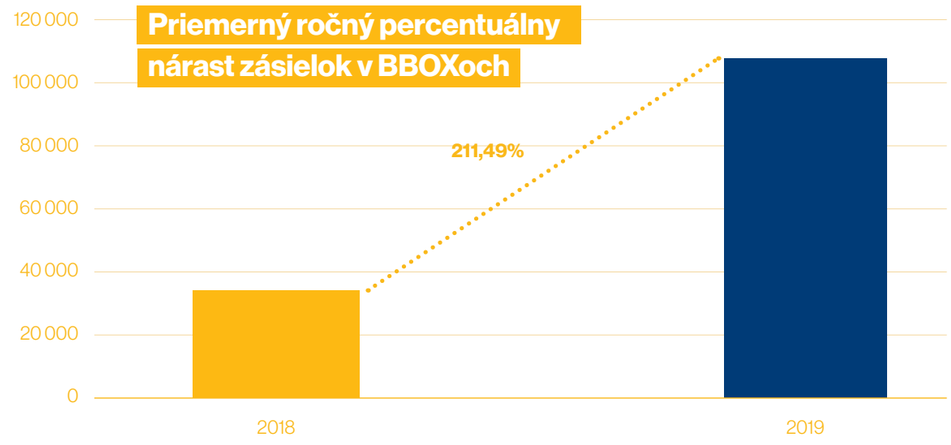
SEBS sa v roku 2019 pri výraznom medziročnom náraste počtu zásielok určených na doručovanie podarilo zabezpečiť kvalitu úspešnosti doručovania na úrovni 86,84 %.

Počet zásielok určených na doručovanie 2018	Počet zásielok určených na doručovanie 2019	Nárast	Nárast v %
6 921 938	7 988 627	1 066 689	15,41 %

Sieť BalíkoBOXov

SP počas roka 2019 prevádzkovala sieť automatizovaných poštových terminálov v I. štvrťroku v počte 45 ks, postupne do konca kalendárneho roka bola sieť rozšírená na 65 BalíkoBOXov, ktoré sú dostupné v rôznych lokalitách Slovenska 24 hodín 7 dní v týždni. Celkovo nárast zásielok v BalíkoBOXoch bol v roku 2019 oproti roku 2018 o 211 %.





POSTservis Mail&Pack

POSTservis pokračovalo v priebehu roka 2019 vo vyrovnaných výsledkoch z predošlých období a v upevňovaní svojej pozície na trhu obdobne poskytovaných služieb.

Tak ako v predchádzajúcich rokoch aj v roku 2019 produkčné centrum POSTservis ostalo verné svojmu zameraniu a orientácii na aktivity v oblasti tzv. hybridnej pošty a skladovej logistiky.

Hlavné rozčlenenie aktivít ostalo nezmenené:

- služby hybridnej pošty – komplexné riešenie na transformáciu elektronických dát do fyzickej podoby s následným podajom do poštovej siete - externé, interné činnosti;
- fulfillment – regálové a paletové pozície, komplexné skladové hospodárstvo, balenie do rôznych obalových materiálov - externé, interné činnosti;
- lettershop – veľkokapacitné balenie tlačovín na fóliovacej linke s možnosťou adresného označovanie štítkami, príp. inkjetom, príprava sprievodných dokladov, triedenie zásielok – externé, interné činnosti;
- príprava na expedíciu – distribúcia zásielok v rámci SR a do zahraničia prostredníctvom štandardných poštových zásielok alebo expresných zásielok – externé, interné činnosti;
- predspracovanie letákov - triedenie v zmysle poštových podmienok pre klientov SP;
- špeciálne doplnkové služby – projekty šité na mieru;
- príprava na expedíciu – distribúcia zásielok v rámci SR a do zahraničia prostredníctvom štandardných poštových zásielok alebo expresných zásielok – externé, interné činnosti;

Aktivity POSTservis Mail&Pack v číslach	početnosť	MJ
počet predspracovaných letákov (v mene klienta na podaj)	55,4 mil.	ks
počet vytlačených strán (hybridná pošta - simplex, duplex)	27,2 mil.	ks
počet vyprodukovaných obálok – (hybridná pošta)	6,7 mil.	ks
počet spracovaných ks tovarov (skladová logistika)	26,8 mil.	ks
počet variabilných zásielok do poštovej siete - (fulfillment, lettershop - balíky, prepravky, tubusy, katalógy a iné)	1,6 mil.	ks

Naše aktivity a riešenia sú variabilné, nezaväzujú našich klientov k dlhodobej spolupráci, avšak tú sa snažíme docieliť poskytovaním kvalitných služieb. Klient má možnosť si sám vybrať spoluprácu či už po etapách alebo po úplný outsourcing. K vzájomnej spolupráci, je zo strany POSTservis-u okrem tzv. „interconnected" služieb, k dispozícii spoľahlivý a skúsený tím zamestnancov.

V roku 2019 sme v rámci postupnej revitalizácie POSTservis-u ukončili implementáciu WMS-Systém riadeného skladu. Docielili sme zrýchlenie a spresnenie procesov pre príjem a výdaj tovaru a následne aj pre inventúru. Zavedením tohto systému sa vo vysokej miere eliminovala chybovosť v zámene tovaru, ubudli duplicitné operácie a získali sme nástroj na rozhodovanie a strategické riadenie v sklade.

Mobilná skladová aplikácia (skenery) umožňuje vďaka technológiám automatickej identifikácie, ako je čiarový kód, vykonávať skladové operácie rýchlo, presne a efektívne.

Z technologického hľadiska sa snažíme pokračovať a pripravujeme rozšírenie produkčnej kapacity v oblasti tlačiarenských služieb (tzv. hybridnej pošty). Kúpou HW a SW zariadení sa zrýchlia napr. realizácie jednorazových väčších zákaziek, aj rýchlosť produkcie tlače a obálkovania, a na základe identifikovaných nedostatkov z minulosti, plánujeme ešte výraznejšie posilniť výstupné kontroly a zaviesť priebežné kontroly pri produkcii.

Vnímame veľmi pozitívne, že segmenty ponúkaných činností strediska POSTservis sa pre externých klientov stali neoddeliteľnou a zaujímavou súčasťou ponuky portfólia služieb SP.

Poštová preprava

Preprava poštových zásielok bola realizovaná poštovými cestnými kurzami, vedenými v hlavnej, regionálnej a oblastnej prepravnej sieti. Poštovými cestnými kurzami bolo odjazdených 17 969 217 km, vrátane 564 211 km najazdených v medzinárodnej preprave. Najvyšší počet najazdených km (10 280 032 km) evidujeme v oblastnej prepravnej sieti, čo tvorí cca 57,2 % z celkového počtu najazdených km v prepravných sieťach. SP k 31.12.2019 prevádzkovala celkom 527 poštových cestných kurzov. Vybrané druhy poštových zásielok (EMS v uzáveroch) boli prepravované aj v rámci osobnej železničnej prepravy na základe zmluvy medzi SP a Železničnou spoločnosťou Slovensko a.s.

Dopravné prostriedky

SP mala k 31.12.2019 v evidencii 1 586 vozidiel (vrátane prívesov a návesov), 122 motocyklov (vrátane elektro motocyklov) a 1847 bicyklov (vrátane bicyklov s pomocným motorčekom).

Priemerný vek vozidiel dosiahol 4,5 roka a motocyklov 6 rokov, priemerný vek bicyklov dosiahol 3,41 roka.

Z prevádzkových prostriedkov v roku 2019 uskutočnila SP formou operatívneho lízingu obnovu vozidlového parku v počte 310 motorových vozidiel.

Obchod a medzinárodná pošta

Sekcia obchodu a medzinárodnej pošty zastrešuje viacero oblastí. Ide najmä o starostlivosť o najväčších zákazníkov, obchodné aktivity, podporné obchodné činnosti a aktivity v oblasti služieb medzinárodnej pošty, kde Odbor služieb medzinárodnej pošty, ako organizačná zložka patriaca pod sekciu, zabezpečuje najmä komunikáciu a účasť spoločnosti v medzinárodných poštových organizáciách, spoluprácu s regionálnym projektovým koordinátorom SPÚ a Ministerstva dopravy a výstavby SR v oblasti medzinárodných poštových vzťahov a zabezpečuje vzťahy s poštovými podnikmi.

Sekcia obchodu a medzinárodnej pošty má za sebou úspešný rok 2019, ktorý sa niesol v duchu zaujímavých, no najmä úspešných spoluprác s významnými klientmi. Obchodné aktivity boli zamerané najmä na nové akvizície v oblasti balíkov a úpravu podmienok. Plnenie hospodárskych výsledkov Sekcia obchodu a medzinárodnej pošty bolo pozitívne s viac ako 11 % nárastom výnosov.

Najvýznamnejšou časťou výnosov sekcie 47 % sú univerzálne služby, tvorené najmä listovými zásielkami 99,8 %. V tejto oblasti bolo potrebné zabezpečiť komunikáciu a všetky zmeny v oblasti poskytovania služieb pre našich najväčších zákazníkov tak, aby ich podaje mohli byť bezproblémovo realizované prostredníctvom SP. Vplyvom úpravy cien univerzálnych listov a zmluvných listov bol dosiahnutý nárast výnosov o viac ako 11 miliónov €.

V oblasti medzinárodnej pošty evidujeme druhý najvýznamnejší zdroj výnosov sekcie 21 % s pozitívnym 25,7 %-ným medziročným rastom, z dôvodu nárastu zásielok z Ázie. V roku 2019 sa v oblasti medzinárodnej pošty podarilo zabezpečenie projektu v oblasti colného konania, rozvinuli spoluprácu so zásielkami z Ázie a zvýšili kvalitu PRIMe zásielok nad 90 %. Zároveň boli zabezpečené všetky aktivity týkajúce sa medzinárodných reklamácií (viac ako 15 tisíc spracovaných reklamácií) a aktivity týkajúce sa zúčtovania za zásielky prichádzajúce zo zahraničia v zmysle predpísaných štandardov a podmienok.

Najdynamickejšou oblasťou bola opäť oblasť balíkového trhu, kde sme naďalej pokračovali vo významnom raste vďaka aktívnej ponuke našich produktov a služieb obchodnými zástupcami SP. Na tomto trhu je obrovská konkurencia a SP je dlhodobo u svojich zákazníkov využívaná. Spolupráca sa rozvíja predovšetkým v oblasti e-commerce trhu. V roku 2019 sme získali niekoľko významných akvizícií v oblasti balíkov, kde ide o spoločnosti ako napr. Witt International - Sieh an!, About You, či LIDL Digital International. Počet komerčných zásielok vzrástol o viac ako 20 % oproti predchádzajúcemu obdobiu, čo prinieslo viac ako 3 milióny €. Pre niektoré spoločnosti sme sa aj napriek vysoko konkurenčnému prostrediu stali exkluzívnym prepravcom.

Personálna a sociálna politika

SP v roku 2019 zabezpečovala poskytovanie služieb prostredníctvom 12 704 zamestnancov v priemernom prepočítanom počte. Z celkového počtu tvorili ženy 82,58 %. V porovnaní s rokom 2018 došlo k poklesu zamestnanosti o 1,33 %.

Zamestnancom SP boli vyplatené **mzdové prostriedky v objeme 131 372 tisíc €**, čo predstavovalo medziročný nárast objemu mzdových prostriedkov o 11 190 tisíc €.

Medziročný index rastu priemernej mesačnej mzdy zamestnancov SP ovplyvnený vývojom zamestnanosti a čerpaním mzdových prostriedkov dosiahol v roku 2019 výšku 110,76 %, t. j. priemerná mesačná mzda dosiahla úroveň 862 €.

V mesiaci november 2019 bola zamestnancom vyplatená mimoriadna odmena za podiel na výsledku hospodárenia za rok 2019 v celkovej výške 1 158 tisíc €.

V roku 2019 bola aplikovaná PKZ na roky 2018 až 2021 a Sociálny program SP na roky 2018 až 2020. Na základe kolektívneho vyjednávania s odborovými organizáciami pôsobiacimi u zamestnávateľa došlo k podpisu Dodatku č. 1 k PKZ na roky 2018 až 2021 s účinnosťou od 01.01.2019, Dodatku č. 2 k PKZ na roky 2018 až 2021 s účinnosťou od 01.10.2019, Dodatku č. 3 k PKZ na roky 2018 až 2021 s účinnosťou od 01.01.2020.

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.

Významným nástrojom sociálnej politiky bol sociálny fond, ktorého finančné krytie bolo zabezpečené v zmysle zákona o sociálnom fonde a PKZ na roky 2018 až 2021. V súlade s prijatými zásadami poskytovania príspevkov zo sociálneho fondu boli zamestnancom poskytnuté príspevky na stravovanie v celkovej výške 782 tisíc €, pri príležitosti pracovných jubileí v celkovej výške 166 tisíc €, na nenávratnú sociálnu výpomoc pre zamestnancov bolo použitých 59 tisíc €, na dopravu do zamestnania bol poskytnutý príspevok v celkovom objeme 45 tisíc €.

SP zorganizovala pre deti zamestnancov 3 turnusy letného pobytového tábora Poštárik v Školiacom stredisku Belušské Slatiny pre viac ako 250 detí. V septembri 2019 sa uskutočnili Športové hry SP vo Zvolene, ktorých sa zúčastnilo spolu 789 zamestnancov. Príspevok zo sociálneho fondu vo výške 20 € pre rodiča pri prvom nástupe dieťaťa do školy v roku 2019 využilo 360 zamestnancov. Produkt senior využilo 305 zamestnancov vo veku nad 50 rokov. V rámci akcie pri príležitosti Svetového dňa pošty využilo možnosť bezplatného vstupu do wellness centra 1 163 zamestnancov.

V priebehu celého roka 2019 bolo za pracovnú vernosť ocenených celkovo 1 372 zamestnancov, ktorí dosiahli jubileum v jednej z nasledujúcich kategórií:

a. 452 zamestnancov za 5 nepretržite odpracovaných rokov získalo krištáľovú poštovú známku,
b. 322 zamestnancov za 10 nepretržite odpracovaných rokov získalo bronzovú poštovú známku,
c. 266 zamestnancov za 20 nepretržite odpracovaných rokov získalo striebornú poštovú známku,
d. 252 zamestnancov za 30 nepretržite odpracovaných rokov získalo zlatú poštovú známku a
e. 80 zamestnancov, ktorí odpracovali v SP nepretržite 40 rokov, získalo poštovú známku vernosti.

V roku 2019 bolo pri príležitosti Svetového dňa pošty Cenou generálneho riaditeľa ocenených 11 zamestnancov v kategóriách vedúci kľúčovej pošty, vedúci veľkej pošty, vedúci strednej pošty, vedúci malej pošty, poštový doručovateľ, priehradkový zamestnanec, zamestnanec poštových služieb, zamestnanec dopravy a logistiky, manažér, technicko-hospodársky zamestnanec, predajca a štyri kolektívy pošty v kategóriách kolektív kľúčovej 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 štyrom zamestnancom. Spomedzi všetkých nominovaných zamestnancov bol jeden z nich ocenený osobitným druhom ocenenia Zamestnanec roka.

Koncom roka 2019 boli siedmym zamestnancom udelené rezortné ocenenia ministra dopravy a výstavby – Pocta ministra a Titul ministra.

Dodržiavanie politiky rovnosti príležitostí

SP uplatňuje zásadu rovnakého zaobchádzania pri prijímaní zamestnancov, ktoré je založené na objektívnych kritériách, zamestnávaním i zdravotne postihnutých občanov, možnosťami adaptácie a ďalšieho rozvoja založeného na schopnostiach zamestnanca.

Vzdelávanie zamestnancov

V roku 2019 bolo zrealizovaných 1 097 vzdelávacích aktivít pre 79 253 účastníkov - zamestnancov SP. Náklady na školenia realizované prostredníctvom externých vzdelávacích inštitúcií dosiahli sumu 176 tisíc €. Vzdelávanie bolo zabezpečované prezenčnou formou 17 %, e-learningovou formou 79 % a kombinovanou formou vzdelávania prostredníctvom virtuálnych učební 4 %. Na zabezpečení interných vzdelávacích aktivít sa aktívne podieľalo 42 členov interného lektorského zboru.

Vzdelávanie zamestnancov spoločnosti bolo v roku 2019 zabezpečované v zmysle schváleného Plánu vzdelávania na rok 2019. Pre zamestnancov bolo zabezpečené adaptačné vzdelávanie, odborné vzdelávanie zamerané na prehlbovanie kvalifikácie zamestnancov vo všetkých oblastiach podnikateľskej činnosti spoločnosti, vzdelávanie súvisiace s inováciou a unifikáciou produktového portfólia spoločnosti a vzdelávanie v oblasti informačných technológií. Najdôležitejšiu a najrozsiahlejšiu časť odborného vzdelávania tvorili interné školenia pre projekty Programu zmien, ktoré významne prispeli k implementácii projektov a to EOZ-Elektronické oznamovanie zásielok, IOMO-Integrované obslužné miesto, ePO-Poštová karta, Benátky, E-kolky-Elektronické predplatné služby, Dochádzkový systém, Ľudské zdroje, eCIP-Colné konanie a EKO pošta. Zamestnanci taktiež absolvovali povinné vzdelávanie vyplývajúce z platnej legislatívy.

V oblasti rozvoja osobnostných predpokladov bol na základe výstupov projektu zvyšovania spokojnosti zamestnancov pre vybraných zamestnancov pobočkovej siete zrealizovaný Assessment program, v rámci ktorého účastníci absolvovali posúdenie a hodnotenie osobnostného profilu, manažérskych a komunikačných schopností, individuálny koučing a tréningy na rozvoj a posilnenie manažérskych a komunikačných zručností. S cieľom zlepšenia organizácie práce a rozvoja zručností potrebných na zvládanie základných manažérskych úloh súvisiacich s efektívnym vedením tímov bola zabezpečená pre vybraných zamestnancov hlavných spracovateľských stredísk vzdelávacia aktivita „Zvládanie reálnych situácií v organizácii práce" a individuálny koučing a konzultácie priamo na pracovisku. V rámci Outplacement programu bolo pre vybraných manažérov pobočkovej siete, ktorí realizujú prepúšťanie zamestnancov, zorganizované mentoringovo - koučingové stretnutie.

Vybrané projekty v roku 2019 za ľudské zdroje

Projekt **Dochádzkový systém** v roku 2019 pokračoval v rozširovaní dochádzkového systému, ktorý slúži k automatizácii procesu evidencie a spracovania dochádzky s prepojením na výpočet miezd. Dochádzkový systém je používaný na všetkých poštách v rámci SP. Zároveň dochádza k elektronickému plánovaniu, evidovaniu a schvaľovaniu dochádzky s využitím dochádzkových terminálov na vybraných pracoviskách, resp. manuálna evidencia dochádzky na PC. Súčasne sa využijú výstupy z evidencie dochádzky pri automatizácií sledovania nároku na objednávanie stravných lístkov 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 rámci realizačnej fázy uvedeného projektu boli uzatvorené duálne zmluvy s troma strednými odbornými školami a v školskom roku 2019/2020 sa zapojilo do štúdia v systéme duálneho vzdelávania 12 žiakov, z toho 7 žiakov v študijnom odbore 3795 K klientsky manažér pošty a 5 žiakov v učebnom odbore 3763 H manipulant poštovej prevádzky a prepravy. So žiakmi a zákonnými zástupcami boli podpísané učebné zmluvy a zmluvy o budúcej pracovnej zmluve. V roku 2019 boli nastavené procesy týkajúce sa duálneho vzdelávania v rámci SP a pokračovala propagácia duálneho vzdelávania s cieľom náboru žiakov pre školský rok 2020/2021.

V rámci projektu **Zvyšovanie spokojnosti zamestnancov** boli prijaté opatrenia, najmä v oblasti finančného ohodnotenia práce, vedenia a rozvoja zamestnancov, pracovných podmienok a internej komunikácie, na základe ktorých sa nám v roku 2019 podarilo zvýšiť spokojnosť zamestnancov celkovo o 10 %.

V nadväznosti na výstupy z projektu **Ľudské zdroje**, s cieľom zvýšenia efektívnosti riadenia ľudských zdrojov a vytvorenia určitého komfortu automatizácie systémov používaných v rámci ľudských zdrojov, bolo v roku 2019 implementované rozšírenie funkcionality IS - zautomatizovanie procesu sledovania lekárskych prehliadok podľa zaradenia zamestnancov na funkciu, priradených činnosti, faktorov práce a typu pracoviska.

Ochrana majetku a osôb

SP v roku 2019 zabezpečovala plnenie úloh v oblasti ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu v zmysle Zákona NR SR č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a udržiavala efektívnu spoluprácu s Finančnou spravodajskou jednotkou Prezídia Policajného zboru, ako centrálnou národnou jednotkou a gestorom uvedenej protispoločenskej problematiky.

Priebežne bolo zabezpečované 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 situáciách mimo času vojny a vojnového stavu plnenie úloh a 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.

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

S cieľom udržovania úrovne bezpečnosti zamestnancov v roku 2019 pokračovala distribúcia mobilných monitorovacích jednotiek poštových doručovateľov, ich aktualizácia v novom softwarovom prostredí a preškoľovacia činnosť zamestnancov k efektívnemu využívaniu tohto bezpečnostného prostriedku.

V oblasti komplexného poistenia majetku a osôb SP v roku 2019 riešila správu 12 čiastkových poistných zmlúv s dobou platnosti od 01.01.2017 do 31.12.2020, zabezpečovala maximalizovanie výnosov poistného plnenia za poistné udalosti najmä využívaním funkcionalít modulárneho programu Informačný systém mimoriadnych a poistných udalostí. Náklady na poistné za rok 2019 predstavovali sumu 1 221 267,34 € , úhrady od poisťovní za poistné udalosti v roku 2019 boli vo výške 841 675,90 €.

SP v priebehu roka 2019 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 1109 mimoriadnych udalostí a realizovali 1356 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 Európskej Únie 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 vyraďovanie a likvidáciu nepotrebných papierových dokumentov. Počas roka 2019 predložila pobočkám štátnych archívov a Slovenskému národnému archívu 21 riadnych a 24 osobitných návrhov na vyradenie registratúrnych záznamov za všetky organizačné útvary SP.

Správa majetku

Energetické hospodárstvo

Energetické hospodárstvo v rámci SP má aj naďalej významné postavenie.

V roku 2019 bolo na nákup energií vynaložených 6 383 tisíc €, čím bol vykázaný mierny nárast oproti roku 2018, nakoľko bol rok 2018 označovaný ako najteplejší rok v histórii Slovenska a rekordné tropické teploty výrazne posunuli celé vykurovacie obdobie v objektoch SP.

V tejto oblasti nákupu energií v roku 2019 bolo určených 1 348 odberných miest pre dodávku elektrickej energie od spoločnosti ZSE Energia, a.s., a 458 odberných miest pre dodávku plynu od spoločnosti SPP, a.s. Bratislava.

Uzatvorenou dodávateľskou zmluvou boli zabezpečené poskytované služby na obsluhu kotolní, na opravy a udržiavanie kotolní a technologických zariadení v objektoch SP a na servis a údržbu trafostaníc.

Medzi základné povinnosti subjektu vyplývajúce zo zákona o ovzduší v oblasti ochrany životného prostredia patrí aj hlásenie údajov o vypúšťaní emisných látok do ovzdušia za príslušný kalendárny rok pre určenie výšky poplatku za znečisťovanie ovzdušia za malé a stredné zdroje znečisťovania.

Za rok 2019 bolo podaných na mestá a obce 404 hlásení za malé zdroje znečisťovania ovzdušia a na okresné úrady životného prostredia bolo podaných 27 hlásení za stredné zdroje znečisťovania ovzdušia. Hlásenia za stredné zdroje znečisťovania ovzdušia za rok 2019 sa podávali už 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 2019 sa pristúpilo aj k plánovaným opravám zastaraných poruchových zariadení a tiež zariadení v havarijnom technickom stave. Boli realizované opravy väčšieho nákladového charakteru v objektoch pôšt ako napr. Lipany, DS Banská Bystrica, Hnúšťa, Dolná Súča, ORP Košice, Reca a Veľký Meder.

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

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

Vyhodnotenie čerpania investícií v roku 2019 – jednoduchá reprodukcia (stavby)

Celkovo sa za rok 2019 na stavby z jednoduchej reprodukcií preinvestovalo 4 423 tisíc € s koef. DPH, z toho do PIM majetku bolo investované 809 tisíc € s koef. DPH.

Investičné prostriedky poli čerpané na rekonštrukcie a modernizácie budov väčších pôšt, kde ešte nebola realizovaná významnejšia rekonštrukcia od ich otvorenia. Investičné prostriedky smerovali aj do presťahovania pôšt v prenajatých priestoroch, či už z dôvodu nevyhovujúcich priestoroch po prevádzkovej stránke alebo z hygienického hľadiska. Prípadne prenajímateľ realizoval rekonštrukciu celého objektu. Zabezpečili sa ekologické stavby – zriadili sa dve nové plynové kotolne, objekty sa napojili na verejnú kanalizáciu a vodovod, kde to umožnila vybudovaná infraštruktúra obce. Väčšie prevádzky sa klimatizovali.

Vecné plnenie:

- Investície do PIM - pošty Banská Bystrica 1 – doplnenie neutralizačného boxu do kotolne klimatizácia kancelárie, Lučenec 1 – rozšírenie rampy a nové prestrešenie, Dunajská Streda 1 - zriadenie kotolne, klimatizácia serverovne, Košice 12 – rekonštrukcia zázemia, Liptovský Mikuláš 1 - napojenie dažďového zvodu na kanalizáciu, Nové Zámky 2 – klimatizácia serverovne, Prievidza 1 – sa zrealizovala protipožiarna stena miesto nefunkčných dverí na kotolni, HPB Bratislava - klimatizácia kancelárií, HSS Bratislava - vianočná prevádzka, stavené úpravy pre stany, HSS Košice - zriadenie dennej miestnosti z jedálne, sprchy pre vodičov, klimatizácia šatne pre vonkajšiu rampu.

- Rekonštrukcie a modernizácie pôšt – Banská Štiavnica 1, Gbely, Rajec, Nitrianske Rudno, Breza, Pošta Ipeľský Sokolec –vybudovala sa 1 priehradka. Pošta Šahy zrekonštruovala sa strecha, fasáda a vybudoval sa bezbariérový vstup. Na pošte Banská Štiavnica 1 sa zriadili inšpekčné izby.

- Rekonštrukcie a stavebné úpravy pôšt v nájme – Nové Zámky 1, Vinodol, Nový Tekov, Kšinná, Čereňany, Batizovce, Alekšince, Holič, Čadca 4, Bratislava 59, Nimnica, Upravujú sa priestory pre presťahovanie pôšt Bytča, Ráztočno.

- Vybudovali sa plynové kotolne pre budovy pôšt Piešťany 1 a Dunajská Streda 1.

- Klimatizácie sa vybudovali na poštách: Bratislava 35, Nitra 1, Ivanka pri Dunaji, Nové Zámky 3, Podhájska, Trenčín 3, Bánovce nad Bebravou 1, Rožňava 3, Turňa nad Bodvou, Šahy – pokladňa a vedúci, HSS Košice –klimatizácia šatní, administratívna budova Komenského 16, Banská Bystrica - klimatizácia 3 kancelárií a Trnava 2 -klimatizácia 3 kancelárií. Klimatizovala sa južná strana kancelárií na jednom poschodí v Hlavnej poštovej budove Bratislava. Klimatizovali sa serverovne na Poštách Nové Zámky 2 a Dunajská Streda 1.

- Napojenie na kanalizácie – Pošty Rosina a Kajal. Na Pošte Veľké Lovce sa vybudovalo sociálne zariadenie a žumpa.

- Napojenie na vodovod – Pošty Sihelné a Trávnica.

- Bezbariérové vstupy – Pošty Oborín a Šahy.

- Technické zhodnotenie - v budove Partizánska cesta 9, Banská Bystrica sa zrekonštruovali 2 výťahy. Pri budove Komenského 16, Banská Bystrica sa vybudovala spevnená plocha na novo nadobudnutom pozemku, pozemok sa oplotil. Na dopravnom stredisku v Nitre sa zrekonštruoval oporný múr. Na Pošte Veľké Kapušany sa zrealizovala automatická brána, na Pošte Handlová sa na malom výťahu osadili protipožiarne dvere. Na Pošte Predajná bol zrealizovaný bleskozvod. Na Pošte Rosina boli zrekonštruované vchodové dvere a na Pošte Prešov 2 bolo zrealizované prestrešenie nad rampou.

- Zabezpečili sa projektové dokumentácie pre presťahovanie Pošty Považská Bystrica 7, rekonštrukciu pôšt Dunajská Lužná, Kúty, Štiavnik, rekonštrukciu kotolne Veľké Kapušany a zriadenie výmenníkovej stanice Snina.

- Kúpa nehnuteľností - v zmysle rozsudku Okresného súdu Revúca v mene SR 8C/18/2013-409, SP nadobudla do výlučného vlastníctva do podielu 1/1 pozemok parcely registra „C“ parc. č. 815/5, zastavané plochy a nádvoria o výmere 68m2. V súvislosti s výstavbou nového Dátového centra Banská Bystrica, Komenského ul. SP., zrealizovala zámenu vzájomne užívaných pozemkov s Banskobystrickým samosprávnym krajom, čím sa zabezpečilo miesto na vybudovanie (rozšírenie) parkovacích miest. Zrealizovaná bola zámena vzájomne užívaných pozemkov medzi SP a Obcou Oborín. Za účelom majetkoprávneho vysporiadania pozemkov, bezpodieloví spoluvlastníci predložili SP žiadosť o majetkové vyrovnanie formou odkúpenia pozemkov, kúpa pozemkov v obci Sasinkovo bola schválená predstavenstvom. Kúpna cena bola uhradená a vysporiadanie pozemkov zrealizované. V súvislosti s plánovanou rekonštrukciou Pošty Kúty 1 bola zrealizovaná zámena pozemkov medzi Obcou Kúty a SP.

Vysporiadanie finančných transakcií

V oblasti služieb PPS je dosahovaná kvalita vysoko nad rámec nastavených parametrov kvality určenej Regulačným úradom. V roku 2019 bolo spracovaných 24 317 651 ks poštových poukazov, pričom dôležitú celoslovenskú podporu PPS zabezpečuje pracovisko kontroly PPS Bratislava. V roku 2019 sme zaznamenali 2 469 prípadov reklamácií na služby PPS, čo predstavovalo 0,010153 %. Z uvedeného počtu spracovaných dokladov PPS predstavoval počet opodstatnených reklamácií len 0,000284 % (69 ks).

Pracovisko centrálna evidencia výplatných strojov Bratislava s celoslovenskou pôsobnosťou zabezpečilo na základe žiadostí od predajcov a Sekcie správy majetku vyhotovenie nových evidenčných listov pre diaľkovo kreditované výplatné stroje v celkovom počte 515 ks (pre externých zákazníkov 207 ks a interných zákazníkov v počte 308 ks).

Pracovisko prevádzky spracovania PPS Rimavská Sobota v rámci agendy CAD-LUD (Centrálne automatizované doručovanie listinných úradných zásielok) v roku 2019 z celkového počtu cca 17 miliónov zásielok odkontrolovalo a následne zlikvidovalo 236 984 zásielok neprevzatých adresátmi.

Jednotlivé pracoviská spracovania PPS v Bratislave, Košiciach a Rimavskej Sobote sa v priebehu roka 2019 aktívne podieľali na zabezpečovaní video kódovania zásielok pre HSS Bratislava v celkovom počte 4 409 535 ks spracovaných zásielok.

Prostredníctvom služby SIPO SP obstaráva v prospech účtu objednávateľa inkaso platieb od fyzických osôb alebo pre obchodného partnera realizuje výplatu platieb fyzickým osobám. V roku 2019 bolo spracovaných 21 894 617 ks platobných dokladov SIPO (čo predstavuje cca 4,3 % medziročný nárast oproti roku 2018), z toho bolo doručovateľmi doručených 16 060 340 ks dokladov do schránok platiteľov. Za rok 2019 bolo riešených 36 reklamácií na službu SIPO, z toho bolo opodstatnených len 13 ks. Vývoj počtu položiek môžeme považovať za ustálený a výnosy za službu realizované formou odmeny za inkasné položky predstavujú stabilný príjem spoločnosti.

Pracovisko centrálnej agendy v roku 2019 zabezpečilo 37 599 ks nových Poštových kariet, z toho 2 820 ks Poštových kariet typu Gastro. Poštové karty umožňujú zákazníkom využívať benefity, odmeny na nákup v internetových obchodoch SP, resp. ich môžu zákazníci využívať na stravovanie na všetkých akceptačných miestach.

Dôchodky národného okruhu je služba, prostredníctvom ktorej SP zabezpečuje pre Sociálnu poisťovňu opakovanú výplatu dôchodkov. V roku 2019 bolo prostredníctvom tejto služby vyplácaných v priemere 387 702 dôchodkov mesačne. K uvedenému počtu je potrebné pripočítať aj výplatu vianočného príspevku pre 370 552 dôchodcov za rok 2019.

Službu Dávky okresného okruhu poskytuje SP na základe zmluvy uzatvorenej 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 núdze a štátnych sociálnych dávok. V roku 2019 bolo touto službou vyplatených 3 274 191 sociálnych dávok.

Kontrolnými činnosťami pracoviska bezdokladovej dobierky a dávok je zabezpečená znížená chybovosť pri vyplácaní dobierkových súm v hotovosti aj v bezhotovostnom styku, pri pripisovaní dobierkových súm na účty zákazníkov. V priebehu roka 2019 bolo touto formou skontrolovaných 7 079 598 ks bezdokladových dobierok na účet, 1 205 253 ks bezdokladových dobierok na adresu a 496 071 ks podaných expres zásielok a zmluvných balíkov.

Okrem vyššie uvedených činností sekcia VFT realizovala ďalšie aktivity, ktoré súvisia s digitalizáciou dokumentov - služba eDokument a Feedback, tlačiarenské služby PPS - v roku 2019 bolo vybavených 2 765 objednávok a vytlačených cca 5 688 151 ks. dokladov. V rámci agendy eKolok bolo spracovaných 35 360 ks došlých uznesení súdov a rozhodnutí úradov o vrátení poplatkov. V roku 2019 bolo v podmienkach prevádzok spracovania PPS spracovaných 17 106 598 ks doručeniek s počtom 11 676 opodstatnených reklamácií na nedodanie doručenky, čo predstavuje zníženie reklamácii na úroveň 0,0682 % z celkového počtu spracovaných doručeniek.

Počas 21.ročníka akcie „Vianočná pošta" bolo spracovaných 93 429 zásielok (z toho 165 od nevidiacich a 9 886 zo zahraničia).

Informačné technológie

SP v oblasti informačných technológií reprezentovaná úsekom IT aj v roku 2019 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 aplikačného portfólia poskytoval IT podporu aj pri riešení projektov v gescii iných organizačných zložiek (projekty v skupine Ľudské zdroje: Dochádzkový systém, Motivačný systém, Duálne vzdelávanie, Zvyšovanie spokojnosti zamestnancov, , projekty v skupine Riadenie logistickej siete: IS Riadenie logistickej siete, Nová dodávacia sieť, Agregácia a spracovanie údajov v službách dopravy), projekty v skupine Riadenie technologických a prevádzkových činností: BalikoBOXy, Triediace linky, Kontajnerová logistika a snímanie zásielok, Upgrade ATL, Optimalizácia spracovania zásielok, Nové logistické centrum Zvolen, Online prieskumy).

Nové dátové centrum – V súlade so strategickým zámerom posilnenia IT infraštruktúry a zabezpečenia potrieb SP vybudovaním nového dátového centra boli v súlade s projektovou dokumentáciou v roku 2019 realizované stavebné práce a výstavba technologickej časti pre podporu prevádzky datacentra. Výstavba bola úspešne ukončená vydaním povolenia s užívaním stavby mestom Banská Bystrica z dňa 30.10.2019. Následne boli realizované prípravné práce pre umiestnenie centrálnych komponentov IT infraštruktúry a tým vytvorené podmienky pre uvedenie NDC do prevádzky, ktoré bolo naplánované na začiatok roka 2020.

Bezpečnosť úseku informačných technológií - V rámci realizácie projektu v roku 2019 pokračovala postupná obmena bezpečnostných zariadení, ktoré vypadli z podpory výrobcu. Ďalším zo zámerov projektu bola realizácia aktivít potrebných pre absolvovanie kontrolného auditu na potvrdenie oprávnenosti držby certifikátu systému manažérstva informačnej bezpečnosti – ISO 27001. Kľúčovými aktivitami bolo zlepšovanie zavedenia, prevádzky, monitorovania, preskúmavania, a udržovania zdokumentovaného SMIB v prostredí SP. Projekt bol aj v roku 2019 úspešný a certifikát systému manažérstva informačnej bezpečnosti bol obhájený. Trvalým prínosom tohto projektu je zlepšenie procesov a bezpečnosti IT systémov, a tým aj lepšia kvalita poskytovaných služieb.

Počas roka 2019 pokračovalo postupné vyladovanie systému na nahlasovanie bezpečnostných incidentov, ktorý bol implementovaný v rámci riešenia CMRP a priebežne bola vykonávaná aktualizácia internej dokumentácie.

SP od nadobudnutia účinnosti zákona č.69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti pracuje na jeho aplikácii v podmienkach SP ako prevádzkovateľ základnej služby. V súvislosti s týmto zákonom si SP nechala externou spoločnosťou vypracovať nezávislú analýzu a posúdenie aktivít v rokoch 2018 a 2019 z pohľadu zákona o Kybernetickej bezpečnosti, s návrhom opatrení a ich realizáciou v roku 2020. V záverečnej správe bolo konštatované, že väčšina procesov je v SP zavedená. Ich vyspelosť je na rôznej úrovni a preto je potrebné dokumentáciu doplniť v zmysle odporúčaných opatrení a procesy upraviť v priebehu nasledujúcich období tak, aby zodpovedali všetkým požiadavkám.

General Data Protection Regulation - 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.

V rámci projektovej skupiny Bezpečnosť IT bol v 09/2019 spustený projekt GDPR pre oblasť práv dotknutých osôb, ktorého výstupom je implementácia centrálneho informačného systému UPDO s pilotným overením do konca roku 2019. Implementácia na testovacom prostredí bola ukončená k 12/2019 s predpokladaným uvedením do produkcie k 03/2020. Systém bude zabezpečovať evidenciu a podporu spracovania žiadostí dotknutej osoby prostredníctvom BPM procesov a bude poskytovať prehľad všetkých evidovaných žiadostí a vzniknutých procesných úloh.

Helpdesk IT – centrálny monitoring a riadenie prevádzky IT - V 09/ 2019 bola formou projektu spustená ďalšia etapa úprav systému Hewlett Packard Service Manager, ktorý je v podmienkach SP využívaný pre oblasť centrálneho monitoringu a riadenia prevádzky IT a je zároveň kľúčovým nástrojom pri poskytovaní služby Helpdesk IT. Trvanie projektu je odhadnuté na 12 mesiacov a zámerom je realizácia ďalších procesných a výkonových optimalizácií systému tak, aby čo najviac odpovedali potrebám SP pri riadení svojich IT služieb. Očakávaným prínosom je skvalitnenie služieb pre interného zákazníka (úpravy v oblasti Katalógu služieb a súvisiace spracovanie/vybavenie požiadaviek riešiteľmi) ale aj ďalšia automatizácia v oblasti komunikácie medzi SP a externými poskytovateľmi IT služieb (či inými partnermi) čo je v súlade so stratégiou SP a očakávaným štandardom.

Projekty zamerané na konsolidáciu prevádzkových informačných systémov:

Archivácia informačných systémov (IS)

V rámci projektovej skupiny „51 Konsolidácia IS" bol schválený prechod projektu „51-15 Archivácia faktúr uhradených v hotovosti" do analytickej fázy. Jedná sa o faktúry za logistické služby uhrádzané v hotovosti na pracoviskách regionálneho doručovania. Projektový tím vykonal úvodnú analýzu a vypracoval Špecifikáciu užívateľských požiadaviek, na základe ktorej dodávateľ Centrálneho archivačného systému a dodávateľ IS LOGIS vypracovali detailnú analýzu, návrh riešenia a predložili kvalifikovaný odhad nákladov. Projekt nebol schválený do realizačnej fázy.

Projekty zamerané na konsolidáciu údajov uchovávaných v informačnom systéme SP

Master Data Managment – V roku 2019 kontinuálne pokračovala prevádzková optimalizácia Centrálneho produktového katalógu SP. Na začiatku roku 2019 bola spustená plná produktívna prevádzka

Centrálneho registra Adresy a Centrálneho registra Poštová sieť vrátane integrácie týchto Registrov na zdrojový IS Centrálne databázy a napojenia cieľových IS JSSA a IS APONET na tieto Registre. Taktiež bola spustená plná produktívna prevádzka Centrálneho registra Organizačná štruktúra a zamestnanci, vrátane jeho integrácie na zdrojový IS HR a napojenia cieľového IS ASUD na tento Register.

V roku 2019 boli odštartované projekty realizácie MDM riešenia pre dátovú entitu Zákazníci a dátovú entitu Zmluvy. Realizácia týchto dvoch projektov je završením niekoľkoročného úsilia SP o realizáciu jediného celopodnikového centrálneho úložiska kľúčových číselníkových a kmeňových dát s požadovaným výkonom, dostupnosťou a garantovanou kvalitou dátového obsahu. Samotná implementácia Centrálneho registra Zákazníci a integrácie IS Aponet a IS JSSA na tento Register začala v 04.2019. Ku koncu roka boli ukončené prvé dve etapy projektu. Realizácia projektu pokračuje v roku 2020, kedy má byť aj ukončená. Implementácia Centrálneho registra Zmluvy a integrácie IS Aponet a IS JSSA na tento Register začala v 08.2019. Ku koncu roka boli ukončené prvé dve etapy projektu. Realizácia projektu pokračuje v roku 2020, kedy má byť aj ukončená.

Spustením prevádzky centrálneho MDM riešenia pre Zákazníkov a Zmluvy bude ukončená implementácia kľúčových centrálnych registrov SP. Program MDM bude následne pokračovať pripájaním ďalších vybraných informačných systémov na tieto centrálne registre.

Obnova a rozvoj (Informačno-komunikačné technológie (IKT) infraštruktúry - Obnova a modernizácia IKT infraštruktúry bola v roku 2019 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 infraštruktúry modulov IS Human Resources, rozšírenie diskovej a licenčnej kapacity centrálneho backupu, obnova storage serverov, obnova vybraných firewall, obnova časti pobočkových routerov a vybraných aktívnych prvkov KI infraštruktúry. Obnova infraštruktúry na vybraných prevádzkových pracoviskách a pracoviskách pôšt bola zameraná predovšetkým na obnovu pracovných staníc a periférnych zariadení, obnovu a rozšírenie vybraných lokálnych počítačových sietí. Bola realizovaná obnova cca 2000 najstarších pracovných staníc, doplnenie multifunkčných zariadení, obnova a doplnenie sieťových tlačiarní pôšt a snímačov čiarového kódu.

Integrované obslužné miesta - Poskytovanie asistovaných elektronických služieb štátu pokračovalo aj v roku 2019 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 početností bol v roku 2019 ovplyvnený spustením zavedením tzv. „proti byrokratického zákona jedenkrát a dosť" od 01.09.2018 pre služby Výpis z OR a Výpis z LV a od 01.01.2019 pre služby Výpis/ Odpis registra trestov. Početnosti jednotlivých služieb v roku 2019:

- Výpis z OR: 150 199 ks transakcií, čo je pokles voči roku 2018 o 17,5 %
- Výpis z LV: 18 486 ks transakcií, čo je pokles voči roku 2018 o 41 %
- Výpis z RT: 245 659 ks transakcií, čo je pokles voči roku 2018 o 14 %
- Zaručená konverzia dokumentov z elektronickej do listinnej podoby: 3 633 ks, čo je nárast o 33 % voči roku 2018.
- Zaručená konverzia dokumentov z listinnej do elektronickej podoby: 1 776 ks.
- Osvedčovanie dokumentov zaručenou konverziou: 1 039 ks.

Od 01.12.2018 boli v rámci IOM platformy v pilotnom režime spustené dve nové asistované služby, ktoré SP začala poskytovať na 56 poštách. V roku 2019 sa tento počet pôšt rozšíril na 160:

1. Zaručená konverzia z listinnej do elektronickej podoby, ktorá významným spôsobom šetrí náklady občanov pri elektronickom konaní voči štátu (50 % zľavy zo súdnych/ správnych poplatkov).

2. Osvedčovanie dokumentov zaručenou konverziou - na vybraných 160 IOM poštách už zákazníci vybavia aj osvedčenie listinných dokumentov, čím získajú úradne overenú kópiu 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.

Početnosti výpisov z IS verejnej správy boli v roku 2019 úplne očistené o konzumenta štát, kde bol už zohľadnený skutočný pokles početností na základe opatrenia štátu pre znižovanie administratívnej záťaže

Za rok 2019 bolo dosiahnutých 1,2 milióna výnosov z IOM služieb a hrubý zisk 779 tisíc €.

Podľa skúsenosti z Czech pointu je zrejmé, že služby Výpisov z IS verejnej správy sa postupne budú transformovať do služieb zaručených konverzií.

Centrálne automatizované doručovanie listinných úradných dokumentov - Od 01.11.2018 bola spustená pilotná prevádzka projektu Centrálne 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 OVM pracovať s úradnými dokumentmi len v elektronickej podobe, čo výrazne zvyšuje efektivitu práce na strane OVM. V roku 2019 pokračovalo zapájanie ďalších OVM do CADLUD, pričom radikálny nárast početností sa očakáva až po posilnení doručovacej infraštruktúry na strane NASES - správcu modulu elektronického doručovania v priebehu roka 2020.

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 funkcionalitou, pre rýchly a efektívny prístup k uloženým informáciám.

Zákaznícky portál SP - ďalší projekt spustený od 07/2019 v rámci napĺňania stratégie „Pošta 2020", smerujúcu k modernizácii služieb a efektivite pri ich poskytovaní. Tento projekt umožní zákazníkom vybaviť z pohodlia a bezpečia domova, resp. z prevádzok firiem najviac používané poštové služby, eliminuje nutnosť kontaktu zákazníka s priehradkovými zamestnancami napr. formou „bezkontaktného" podaja a zároveň odstraňuje manipuláciu s hotovosťou.

Investičné a projektové aktivity v roku 2019

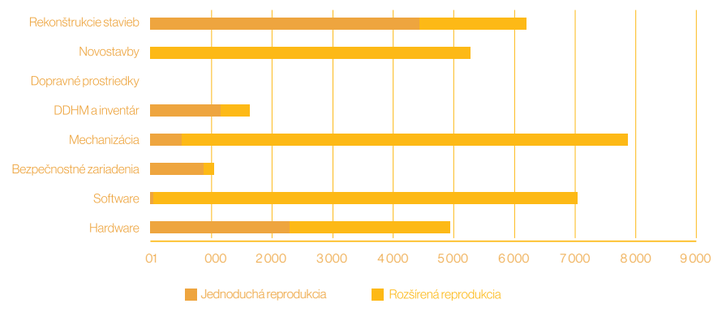
Investičné aktivity, ktoré SP realizovala v roku 2019 boli v súlade so strategickými cieľmi spoločnosti, medzi ktoré patria najmä **stabilizácia výnosov, rozvoj nových oblastí podnikania, elektronizácia služieb, participácia na eGovernmente, zvyšovanie spokojnosti zákazníka, podpora procesov riadenia, optimalizácia nákladov a zabezpečenie dlhodobej stability spoločnosti.**

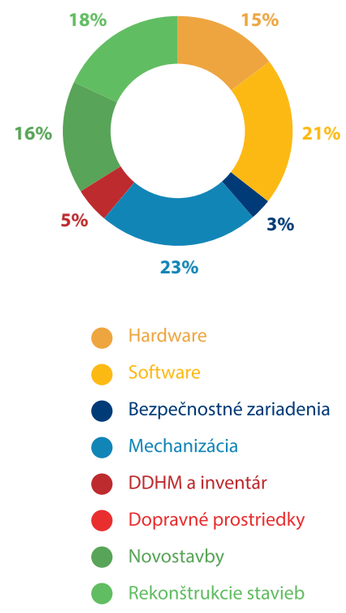
V roku 2019 bolo investovaných takmer 34 miliónov €, z ktorých niečo vyše štvrtiny tvorila základná **investičná obnova** (27 %) a tri štvrtiny boli realizované formou **investičných rozvojových aktivít** (73 %). Väčšina investícií bola realizovaná prostredníctvom projektov.

Medzi **hlavné oblasti investovania** z hľadiska štruktúry patrili investície do **rozvoja informačných technológií (36 %), investície do stavieb (34 %) a investície do mechanizácie (23 %)**.

V rámci rozvoja informačných technológií sa investovalo do **hardware** (15 %) a **software** (21 %) v celkovej výške takmer 12 miliónov €. V podobnom objeme vo výške 11,5 miliónov € boli investované prostriedky do **stavieb** (34 %), z ktorých necelú polovicu tvorili investície do **nového logistického centra Zvolen-Lieskovec** (16 %). Necelá pätina (23 %) z celkového objemu tvorili **investície do mechanizácie** (stroje a zariadenia) (7,9 miliónov €), z ktorých viac než tretinu tvorila investícia do novej **balíkovej triediacej linky** v rámci logistického centa Zvolen-Lieskovec.

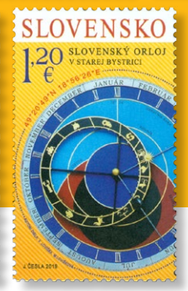
INVESTÍCIE 2019 (v tis. € s koef. DPH)		SPOLU	Jednoduchá reprodukcia	Rozšírená reprodukcia
Hardware	15 %	4 943	2 279	2 664
Software	21 %	7 037	39	6 998
Bezpečnostné zariadenia	3 %	1 032	860	172
Mechanizácia	23 %	7 877	494	7 383
DDHM a inventár	5 %	1 622	1 141	481
Dopravné prostriedky	0 %	2	2	0
Novostavby	16 %	5 273	0	5 273
Rekonštrukcie stavieb	18 %	6 189	4 423	1 766
	100 %	33 975	9 238	24 737





Poštová filatelistická služba

Rok 2019 bol špecifický tým, že prišlo k zlúčeniu dvoch organizačných článkov Poštovej filatelistickej služby a Poštového múzea do jedného organizačného článku POFIS a Poštové múzeum. Uvedená zmena súvisela so zámerov vedenia SP koncentrovať všetky činnosti súvisiace s oblasťou filatelie do jedného celku, ako aj s úspornými opatreniami týkajúcimi sa mzdových nákladov. V roku 2019 sa SP podarilo získať rekordný počet ocenení v najprestížnejších súťažiach o najkrajšie známky sveta. Dlhodobo dosahované zahraničné úspechy SP pritom majú za



následok zvýšený záujem zahraničných krajín o medzinárodné vydania poštových známok so Slovenskom. V roku 2019 to dokumentuje napríklad séria poštových známok **Spoločné vydanie so Slovinskom: Slovenský orloj v Starej Bystrici a slnečné hodiny v Pleterje**, ktorá bola slávnostne prezentovaná v Kultúrnom dome v Starej Bystrici za účasti slovinskej delegácie 22.03.2019 alebo **Spoločné vydanie s Čínskou ľudovou republikou** realizované pri príležitosti 70. výročia nadviazania diplomatických vzťahov. Emitované boli dve poštové známky reprezentujúce významné archeologické nálezy 8.–9. storočia: Striebornú kadidelnicu z chrámu Famen a bronzovú faléru

SP spravidla vydáva poštové známky aj k dôležitým športovým podujatiam. Bolo tomu tak aj v roku 2019, keď sa na Slovensku opäť konali **Majstrovstvá sveta v ľadovom hokeji v Bratislave a Košiciach**. Originálna poštová známka v tvare puku bola slávnostne prezentovaná 14.05.2019 počas vernisáže výstavy „Opäť žijeme hokejom" usporiadanej Slovenským múzeom olympionizmu a športu v Múzeu mesta Bratislavy, konanej pod záštitou primátora Hlavného mesta Bratislavy Matúša Valla a za účasti prezidenta IIHF René Fasela. Rok 2019 sa však niesol v duchu inej celospoločenskej udalosti. A to celonárodných osláv 100. výročia úmrtia generála Milana Rastislava Štefá-

nika. Aj táto tragická epizóda našich dejín súvisiaca so vznikom samostatného štátu Čechov a Slovákov bola zachytená v podobe samostatného vydania poštovej známky **Československé légie a M. R. Štefánik**, ktorej inaugurácia bola zahrnutá do oficiálneho programu osláv konaných pod záštitou predsedu vlády SR Petra Pellegriniho v Brezovej pod Bradlom. Pre slovenských filatelistov bola vydaná poštová známka pripomínajúca okrúhle **50. výročie Zväzu slovenských filatelistov**, ktorá bola slávnostne prezentovaná 17.05.2019 počas rovnomennej výstavy v OC Galéria Mlyny v Nitre. Medzi slovenskými veriacimi zasa najviac rezonovali oslavy **400. výročia mučeníckej smrti Košických mučeníkov**, ktoré boli sprevádzané aj vydaním príležitostnej poštovej známky prezentovanej významnými predstaviteľmi katolíckej cirkvi 06.09.2019 v Košiciach a 11.09.2019 v Trnave.

Spomedzi štandardných emisných radov vydávaných pravidelne každý rok sa dá vyzdvihnúť:

Veľkonočná a vianočná emisia poštovej známky venovaná fenoménu tradičného slovenského drotárstva, ktoré bolo práve koncom roka 2019 zapísané do Re-

prezentatívneho zoznamu nehmotného kultúrneho dedičstva ľudstva UNESCO. Podobne aj medzi širšou verejnosťou populárna emisia **Ochrany prírody** bola v kontexte 40. výročia založenia CHKO Biele Karpaty venovaná **Hruške obyčajnej**, ktorá patrí medzi tradičné ovocné dreviny rozšírené práve v tejto krajinnej oblasti typickej množstvom raritných ovocných druhov. Za zmienku stoja aj medzi filatelistami populárne poštové známky z emisného radu umenie, stvárňujúce umelecké diela slovenských múzeí a galérií. Emisia **UMENIE: Ernest Zmeták** bola slávnostne prezentovaná v Cisársko-kráľovskej jazdiarni Galérie umenia v Nových Zámkoch a emisia **UMENIE: Ladislav Hudec** zasa

v Centre architekta L. E. Hudeca v Banskej Bystrici (obe 18.10.2019). Za príležitostne emitované poštové známky, ale s dlhodobou tradíciou, je zasa možné označiť poštovú známku novozvolenej prezidentky SR Zuzany Čaputovej, ktorá bola emitovaná v deň jej inaugurácie 15.06.2019.

Koniec roka tradične patril odovzdávaniu ocenení za najkrajšie známky roka 2019 počas podujatia **Deň poštovej známky a filatelie** 18.12.2019, konaného v reprezentačných priestoroch Hlavnej pošty v Bratislave. **Krištáľovú známku generálneho riaditeľa SP** za najlepšiu emisiu roka získal hárček poštovej známky Československé légie a M. R. Štefánik,

ktorý vytvoril prof. Dušan Kállay, akad. mal. v spolupráci s rytcom Františkom Horniakom. Táto emisia získala aj **cenu ministra dopravy a výstavby SR** za najlepšiu rytinu poštovej známky, pričom v kategórii najlepší výtvarný návrh, ktorú udeľuje tiež minister dopravy, získal cenu Adrian Ferda za emisiu Predsedníctvo SR v OBSE. V kategórii Najkrajšia známka nakoniec uspela emisia Deň poštovej známky: Vincent Hložník, ktorej výtvarný návrh vytvoril prof. Dušan Kállay, akad. mal. a rytecký rozkresbu František Horniak.

V oblasti filatelistického obchodu a propagácie sa SP zúčastnila viacerých zahraničných predajných a propagačných výstav:

medzinárodného zberateľského veľtrhu **Sběratel 2019** konanej v Prahe, výstavy **Salon d'Automne** v Paríži a veľtrhu **JAPEX 2019** v Tokiu. Účasť na výstavách vo Francúzsku a v Japonsku bola pritom realizovaná v zastúpení obchodných partnerov, agentúry Theodore Champion SA a Japan Philatelic Agency. Rok 2019 bol veľmi bohatý aj na medzinárodné ocenenia v súťažiach o najkrajšie známky sveta. Veľmi úspešná bola účasť SP v súťaži **Nexofil The Best Stamp of the World** konanej v Madride, na ktorej bolo SP udelených päť cien a to 2 prvé a 3 tretie miesta. Tri z nich pritom získala len jedna poštová známka UMENIE: Ladislav Bielik, pričom ocenená bola aj poštová známka Deň poštovej

známky: Alfons Mucha a emisia 1150. výročie príchodu sv. Cyrila a Metoda na Veľkú Moravu, ktorá získala 1. miesto za najkrajší hárček sveta vydaný za posledných päť rokov. Poštová známka UMENIE: Ladislav Bielik v roku 2019 získala ďalšie ocenenia aj na iných zahraničných súťažiach: druhé miesto v súťaži o najkrajšiu rytú poštovú známku Európskej únie **Grands Prix de l'Art Philatélique Belge et Européen** v Bruseli a tretie miesto v súťaži o najkrajšiu známku sveta **Grand Prix de l'Exposition WIPA** vo Viedni. SP sa podarilo opäť obhájiť prvé miesto v súťaži Svetovej poštovej únie určenej pre poštových operátorov **International Competition Class for issuing postal authorities UPU members countries and their territories** na svetovej filatelistickej výstave CHINA 2019 WORLD STAMP EXHIBITION konanej v mieste Wuhan za filatelistický exponát 100 Years of Slovak Stamp Creation. SP nakoniec bodovala aj v oblasti knižnej vydavateľskej činnosti. Publikácia 25 rokov slovenskej známkovej tvorby získala diplom v súťaži **Najkrajšie knihy Slovenska 2018**, striebornú medailu na svetovej filatelistickej výstave **CHINA 2019 WORLD STAMP EXHIBITION** konanej v meste WUHAN v súťažnej triede filatelistická literatúra a pozlátenú medailu na medzinárodnej výstave filatelistickej literatúry **EXPO2019CINISELLO** v talianskom meste Cinisello Balsamo.

Poštové múzeum

Poštové múzeum v priebehu roka 2019 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 prezentačných činností na Slovensku i v zahraničí. V roku 2019 bolo v odbornej evidencii I. stupňa zaevidovaných 596 prírastkov v počte 674 ks zbierkových predmetov a do knižnice bolo získaných 22 ks knižničných dokumentov. 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 prezen-

tovaná 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 priehradka, kde si detskí návštevníci môžu vyskúšať prácu za priehradkou na pošte a interaktívny detský kútik. Návštevníkom sú k dispozícii filmy o poštovej prevádzke, o tvorbe slovenských poštových známok a iné múzejno-edukačné materiály. Najdôležitejšou akvizíciou PM v roku 2019 bolo získanie 2 nákladných a jedného ambulantného vozňa vlakovej pošty do zbierkového fondu. V súvislosti s opravou a údržbou týchto unikátnych vozidiel, ktoré sú posledné svojho druhu na území Slovenska, bola nadviazaná spolupráca so Železničným múzeom v Bratislave a s neziskovou organizáciou Dopravná nostalgia, ktorých členovia zrekonštruujú vagóny do pôvodného stavu a budú sa starať o ich údržbu tak, aby boli prevádzkyschopné pri plánovaných prezentačných aktivitách PM.

Vo výstavnom priestore Poštového múzea nachádzajúcom sa vo vstupnej hale budovy sídla SP v Banskej Bystrici pokračovala do konca februára v výstava **Pečiatka v poštových službách**, ktorá bola otvorená koncom roka 2018 pri príležitosti 200. výročia od oficiálneho zavedenia poštových pečiatok na všetkých poštových úradoch na území Slovenska. Po jej skončení bola v tomto výstavnom priestore reinštalovaná výstava **TANGRAM: ROSTKA – Typografik a poštová známka**, ktorá bola slávnostne otvorená začiatkom roka v BIBIANE, Medzinárodnom dome umenia v Bratislave, pri príležitosti 70. výročia narodenia svetoznámeho grafického dizajnéra a renomovaného tvorcu poštových známok Vladislava Rostoku. Výstava bola v závere roka reinštalovaná aj v Múzeu poštových známok v Budapešti, pričom realizáciou tejto výstavy sa podarilo nadviazať spoluprácu s partnerským múzeom poštových známok v Maďarsku. V súvislosti so 100-ročnicou úmrtia M. R. Štefánika bola vo výstavnom priestore PM v Banskej Bystrici koncom roka nakoniec pripravená výstava **Tri podoby M. R. Štefánika**. Poštové múzeum v roku 2019 participovalo na ďalších výstavách usporiadaných v priestoroch iných inštitúcií. V spolupráci s Ministerstvom dopravy a výstavby Slovenskej republiky pripravilo výstavu **Technické pamiatky a doprava na poštových známkach,** ako sprievodný program konferencie Duálne vzdelávanie v rezorte dopravy v kontexte legislatívnych zmien. Výstava bola následne v spolupráci s Občianskym združením Klub železničných modelárov Bratislava, inštalovaná ako dlhodobá prezentácia v historickom poštovom vozni. Pri príležitosti 145. výročia založenia Svetovej poštovej únie bola v priestoroch ministerstva inštalovaná výstava **Good Idea Slovakia**. Počas medzinárodnej konferencie POSTPOINT 2019 bola v priestoroch Žilinskej univerzity predstavená úspešná výstava **Ibi patria mea. 100. výročie vzniku Československa**". V spolupráci so Štátnou vedeckou knižnicou v Banskej Bystrici bola koncom roka realizovaná výstava **Architektúra na malej ploche**. V spolupráci so Stálym zastupiteľstvom SR pri EÚ boli v priestoroch veľvyslanectva inštalované viaceré exponáty poštových známok, ktoré získali prestížne ocenenia v medzinárodných súťažiach **Stamps Tour Slovakia a Good Idea Slovakia**. V spolupráci s Ministerstvom zahraničných vecí a Európskych záležitostí SR bola koncom roka pripravená výstava diela architekta Ladislava Hudeca spojená s prezentáciou poštovej známky UMENIE za účasti podpredsedu vlády SR Richarda Rašiho v Šanghaji.

V oblasti odborných propagačných činností v médiách bol v **Poštových zvestiach** zverejnený článok 250 rokov od zriadenia stálej poštovej stanice v Banskej Bystrici . V RTVS na **Rádiu Devín – Sro 3** bolo odvysielané Rozprávanie o zberateľstve a múzeách – Ars Musica a v týždni osláv Svetového dňa pošty v **Rádiu Slovensko 1** (RTVS) prebehol cyklus rozprávania o Poštovom múzeu. V rámci televíznej relácie Slovensko v obrazoch bola na **RTVS** predstavená História pošty na Slovensku. O Poštovom múzeu sa mohli dozvedieť aj deti v relácii Fidlibum na **RTVS 1**.

Zamestnanci Poštového múzea aj v roku 2019 spolupracovali so **Slovenskou filatelistickou akadémiou a so Zväzom slovenských filatelistov** v oblasti filatelie, o čom svedčí množstvo kontaktov s členmi týchto združení pri sprístupňovaní zbierok Poštového múzea a poskytovaní informácií o zbierkových predmetoch. Zamestnanci Poštového múzea zorganizovali nakoniec pre členov Slovenskej filatelistickej organizácie v priestoroch Detskej pošty aj výročné zasadnutie tohto združenia.

Regulácia a medzinárodné vzťahy

Regulácia

Zásadné regulačné rozhodnutia a opatrenia v roku 2018:

POŠTOVÁ LICENCIA

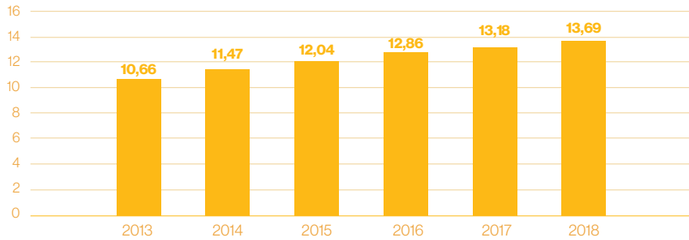
V roku 2019 neboli urobené žiadne zmeny v Poštovej licencii.

FINANCOVANIE UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY A VYČÍSLENIE ČISTÝCH NÁKLADOV UNIVERZÁLNEJ SLUŽBY

23. augusta 2019 určil Regulačný úrad konečné čisté náklady univerzálnej služby za rok 2018 v sume 16 968 526 € a ich konečnú neprimeranú záťaž, ktorá je nárokom na náhradu z kompenzačného fondu, v sume 13 696 412 €.

28. novembra 2019 určil Regulačný úrad predbežné čisté náklady univerzálnej služby za rok 2019 v sume 15 455 324 € a ich predbežnú neprimeranú záťaž v sume 12 176 006 €.

Vývoj kompenzácie neprimeranej finančnej záťaže čistých nákladov univerzálnej služby.



REGULÁCIA CIEN

Opatrenie Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb z 12.06.2019 č. 1/2019, ktorým sa mení opatrenie Úradu pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb č. 1/2016, ktorým sa ustanovuje rozsah regulácie cien a určujú sa maximálne ceny univerzálnej služby a poštového platobného styku pre vnútroštátny poštový styk - nadobudlo účinnosť od 01.07.2019.

REGULÁCIA EURÓPSKEJ ÚNIE

Bez zmien.

Medzinárodné vzťahy

Základný rámec medzinárodných vzťahov je daný členstvom SR vo SPÚ. SP je štátom poverená zabezpečovať prevádzkové záväzky, ktoré z tohto členstva vyplývajú.

V tejto súvislosti bol kľúčovou udalosťou 3. mimoriadny kongres SPÚ, ktorý sa koncom septembra 2019 uskutočnil v Ženeve (Švajčiarsko), ktorého hlavným predmetom boli návrhy na zmenu a doplnenie medzinárodnej zmluvy o poštových službách, Svetového poštového dohovoru, a to vo veci zmeny systému terminálnych odmien za listové zásielky formátu E (listy neskladného formátu a balíčky).

Súčasťou 5-člennej kongresovej delegácie Slovenskej republiky boli dvaja zamestnanci SP. Zástupcovia delegácie SR sa zúčastnili rokovaní plenárnych schôdzí, dvoch neformálnych koordinačných stretnutí členských krajín Európskej únie a koordinačného rokovania Združenia verejných európskych poštových operátorov Výsledkom Kongresu bolo jednomyseľné schválenie zmeny Svetového poštového dohovoru, týkajúce sa systému terminálnych odmien za listové zásielky formátu E, a to formou 2. dodatkového protokolu, ktorý nadobúda účinnosť 01.01.2020. Vzhľadom na dosiahnutie tejto všeobecnej dohody sa podarilo udržať jednotu globálnej poštovej siete združenej pod SPÚ, čím sa predišlo prevádzkovým problémom, ako aj ďalším finančným problémom.

Ďalšia medzinárodná poštová organizácia

Asociácia európskych verejných poštových operátorov (PostEurop), ktorá je užšou úniou SPÚ, sa v roku 2019 na svojom valnom zhromaždení v St. Helier (Jersey) zaoberala jednak hodnotením mimoriadneho kongresu v Ženeve a jednak štatutárnymi otázkami. Hlavnými témami pridruženého Podnikateľského fóra PostEurop-u boli poštové start-upy (začínajúce firmy), digitalizácia a robotizácie v poštovom sektore.

Činnostiam Medzinárodnej spoločnosti pre poštu (IPC) naďalej dominuje Program na vzájomné prepojenie elektronického obchodu (Program Interconnect), ktorý je zastrešený Rámcovou dohodou o prevádzke 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. Prostredníctvom jeho platformy sa elektronickým obchodníkom a malým a stredným podnikom ponúka dodávacia služba na troch úrovniach – ekonomickej, štandardnej a prémiovej – vrátane spoľahlivých 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 sieti 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 európskych verejných poštových podnikov z Česka, Chorvátska, Maďarska, Poľska, Slovenska a Slovinska. V roku 2019 sa oficiálny členom VPS stala aj Bulharská pošta. Členovia skupiny sa schádzajú spravidla dvakrát za rok s rotujúcim systémom predsedníctva a prvotný dôraz skupiny sa kladie na hľadanie spoločných riešení pre cezhraničné prevádzkové problémy. V roku 2019 sa stretli v Krakove (Poľsko) a Prahe (Česká republika), kde aj s ohľadom na súčasnú situáciu na poštovom trhu a rastúci vplyv konkurencie sa obvyklý program rokovaní rozšíril okrem prevádzkových otázok, spojených s kvalitou služby, terminálnymi odmenami, Direct Entry, atď., aj na otázky spoločného záujmu, ako je rozvoj spoločného obchodu, predovšetkým spoločným prístupom k problematike zásielok elektronického obchodu z Číny, poštovej colnej službe alebo realizácie Programu Interconnect a výmenu skúseností a najlepšej praxe.

Vývoj hospodárenia SP

– Zmeny na trhu a ich vplyv na hospodárenie SP
– Hospodárenie SP
– Vysporiadanie výsledku hospodárenia za rok 2019
– Ostatné významné udalosti

5

Zmeny na trhu a ich vplyv na hospodárenie SP

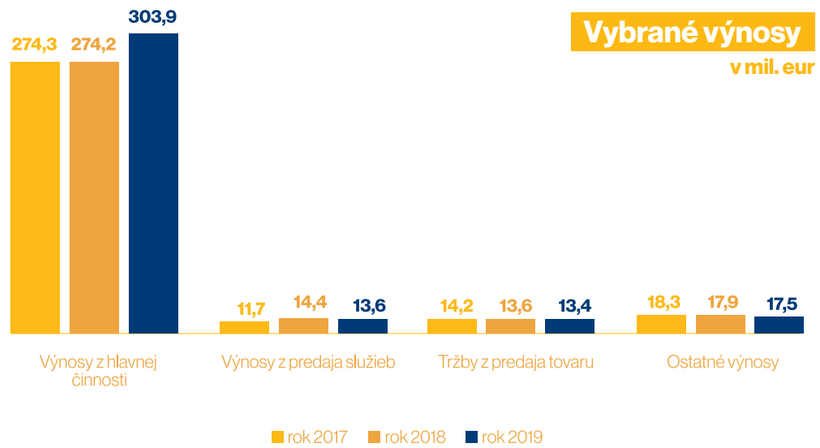
Na dosiahnutých celkových výnosoch mali pretrvávajúci majoritný podiel výnosy z hlavnej činnosti (87 %), predovšetkým výnosy z vnútroštátneho a medzinárodného poštového styku (59 %), ďalej výnosy z finančných služieb pošty (16 %), výnosy v oblasti poskytovania zmluvných zásielkových služieb (6 %) a výnosy z vybraných služieb pošty (6 %).

Medzi jednotlivými službami si dominantné postavenie posilnila listová a balíková univerzálna služba s výnosmi vo výške takmer 150 miliónov €. 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.

Najvyšší podiel na vykázaných nákladoch mali osobné náklady (55 %), spotrebované služby (23 %) a odpisy dlhodobého majetku (10 %).

Vybrané výnosy

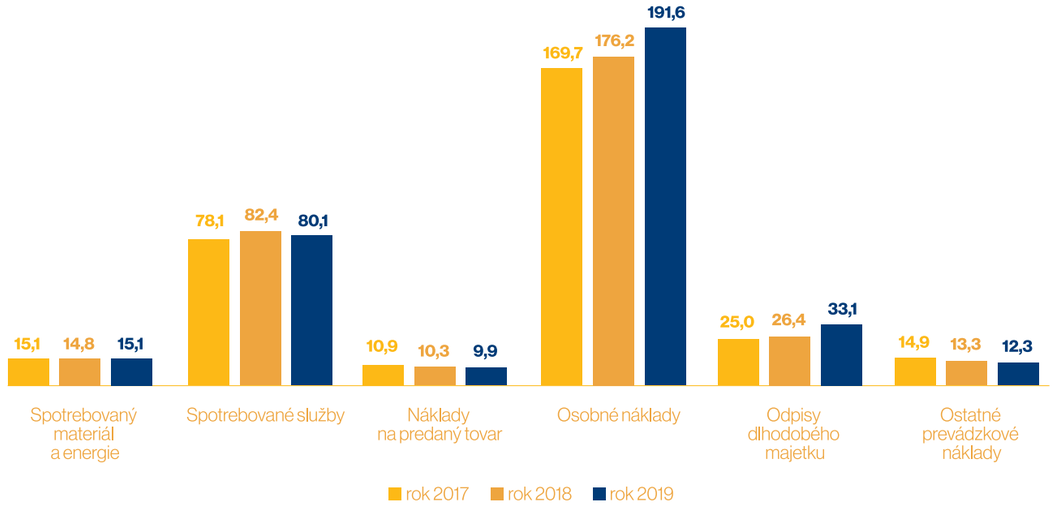
v mil. eur



Vývoj výnosov podľa druhu (v tis. eur)	rok 2017	rok 2018	plán rok 2019	skut. rok 2019
Výnosy z hlavnej činnosti	274 282	274 231	297 081	303 867
Výnosy z predaja služieb	11 699	14 401	18 228	13 634
Tržby z predaja tovaru	14 244	13 573	14 656	13 366
Ostatné výnosy	18 318	17 859	16 893	17 546
Finančné výnosy	1 169	2 511	1 624	1 901
Spolu	319 712	322 575	348 482	350 314

Vybrané náklady

v mil. eur



Vývoj nákladov podľa druhu (v tis. eur)	rok 2017	rok 2018	plán rok 2019	skut. rok 2019
Spotrebovaný materiál a energie	15 131	14 829	20 147	15 149
Spotrebované služby	78 054	82 358	93 458	80 102
Náklady na predaný tovar	10 894	10 285	11 196	9 865
Osobné náklady	169 748	176 203	186 454	191 584
Odpisy dlhodobého majetku	25 035	26 446	27 616	33 143
Tvorba rezerv	-169	-194	0	278
Ostatné prevádzkové náklady	14 873	13 309	14 456	12 303
Finančné náklady	4 545	4 537	5 107	5 814
Spolu	318 111	327 773	358 434	348 238

Hospodárenie SP

Podnikateľský plán SP na rok 2019 s výhľadom na roky 2020 a 2021 schválený Rozhodnutím jediného akcionára číslo 30/RA-2019 zo dňa 18.06.2019 bol základným východiskom podnikateľskej činnosti SP. Podnikateľský plán predpokladal v roku 2019 stratu pred zdanením vo výške -9 952 tisíc € a po zdanení -9 952 tisíc €.

Prioritou manažmentu SP bolo zabezpečiť dodržanie alebo zlepšenie plánovaného výsledku hospodárenia, čo sa aj podarilo naplniť.

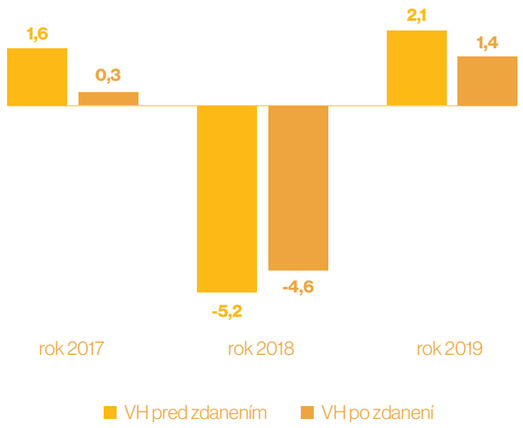
SP dosiahla v roku 2019 výsledok hospodárenia pred zdanením vo výške 2 076 tisíc €, čo po zohľadnení splatnej a odloženej dane predstavuje zisk 1 390 tisíc €, a to aj napriek pretrvávajúcim silným konkurenčným tlakom predovšetkým na poštovom trhu, kde počas roka 2019 okrem SP pôsobilo až 28 podnikov zaregistrovaných v Registri poštových podnikov.

Na priaznivý výsledok hospodárenia SP oproti plánu mal pozitívny vplyv rast výnosov, ako aj šetrenie plánovaných nákladov.

Rast výnosov oproti plánu sa prejavil hlavne vo výnosoch za zmluvné zásielkové služby, vo výnosoch z univerzálnych služieb a z medzinárodnej pošty. Na druhej strane, výsledok hospodárenia oproti plánu ovplyvnili nižšie výnosy z finančných služieb, najmä z poštového platobného styku a ePoukazov. Výnosy zároveň negatívne ovplyvnilo aj nenaplnenie zámerov v oblasti CADLUD a v službách predplatného tlače.

Úspora nákladov sa dosiahla vo všetkých významných nákladových položkách okrem osobných nákladov, ktoré boli ovplyvnené vyššími nákladmi v položkách pobádacej zložky mzdy, vyššou výplatou mzdových zvýhodnení, akvizičnej odmeny a odmien za dohody o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru a odpisov. Rast odpisov a súvisiaci pokles dotknutých služieb však vyplýva zo zmeny vykazovania prenájmov podľa IFRS (štandard IFRS 16) od roku 2019 (náklady na operatívny prenájom sa už nevykazujú ako služby, ale ako odpisy a úroky tak, ako pri finančnom prenájme).

Vývoj výsledku hospodárenia pred zdanením
v mil. eur



Vysporiadanie výsledku hospodárenia za rok 2019

SP dosiahla výsledok hospodárenia vykázaný podľa medzinárodných účtovných štandardov IFRS/IAS za rok 2019 v sume 1 390 tisíc € po zdanení.

Tento zisk bol rozdelený nasledovne: 70 tisíc € (5 %) ako prídel do zákonného rezervného fondu a zostatok 1 320 tisíc € sa použije na úhradu časti neuhradených strát minulých období.

Ostatné významné udalosti

Výročná správa bola zostavená dňa 31.05.2020. V účtovnej závierke sú uvedené všetky udalosti, ktoré nastali po dátume účtovnej závierky a ktoré poskytujú dodatočné informácie o finančnej situácii spoločnosti k 31.12.2019 (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 ÚREKPS, v termíne do 31.01.2020 čisté náklady za rok 2018 v sume rovnajúcej sa rozdielu medzi ČNUS určenými v rozhodnutí 62/ORPS/2019-747 a súčtom súm doteraz uhradených príspevkov podľa § 57 ods. 7, teda v sume 2 679 tisíc € a v termíne do 15.02. 2020 čisté náklady za rok 2019 v sume rovnajúcej sa rozdielu medzi predbežnými ČNUS za rok 2019 určenými v rozhodnutí 166/ORPS/2019-1059 a súčtom príspevkov poštových podnikov podľa § 58 ods. 1, teda v sume 12 173 tisíc €.

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 01.01.2019 alebo skôr. Prijatie týchto nových a revidovaných štandardov a interpretácií nemalo vplyv na účtovnú závierku spoločnosti, s výnimkou štandardu IFRS 16. SP neaplikovala skôr žiadny z IFRS štandardov, pri ktorom sa nevyžaduje jeho prijatie k dátumu, ku ktorému je zostavená účtovná závierka. Súčasná situácia nemá na ňu významný negatívny vplyv. Zvážili sme všetky potenciálne dopady COVID19 na naše podnikateľské aktivity a dospeli sme k záveru, že nemajú významný vplyv na našu schopnosť pokračovať nepretržite v činnosti a fungovať ako zdravý subjekt nasledujúcich 12 mesiacov.

SP nevynakladala v roku 2019 žiadne prostriedky na výskum a vývoj. V roku 2019 nedošlo k nadobudnutiu vlastných akcií spoločnosťou. V zahraničí SP nemá žiadnu organizačnú zložku.

Správa o majetku a zmluvách

– Správa o majetku a zmluvách

6

Správa o stave prioritného investičného majetku k 31. decembru 2019

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 2019 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 a výstavby SR.

Prioritný investičný majetok pozostáva z 39 poverených a hlavných pôšt a zo 4 HSS	
Stavby	43 336 156,11 €
Pozemky	7 984 850,60 €
Spolu	51 321 006,71 €
Opravy a údržba vykonaná na prioritnom investičnom majetku SP k 31.12.2019:	
Budovy	1 095 632,24 €
pozemky	4 356,17 €
ostatný majetok nezapísaný do KN	0,00 €
Spolu:	1 099 988,41 €
Investičné akcie realizované na prioritnom investičnom majetku SP k 31.12.2019:	
Budovy	1 201 363,95 €
z toho z jednoduchej reprodukcie (obnova)	808 860,95 €
Pozemky	0,00 €
ostatný majetok nezapísaný do KN	0,00 €
Spolu:	1 201 363,95 €
Prehľad údajov o prenajatej ploche nebytových priestorov a výnosoch z nájmov v objektoch prioritného investičného majetku SP k 31.12.2019:	
počet uzatvorených nájomných zmlúv	291
prenajatá plocha celkom	16 538,53 m²
ročné výnosy z prenajatých priestorov v PIM objektoch	661 934,93 €
poplatky za služby spojené s nájmom v prenajatých priestoroch PIM	300 945,07 €
Prehľad údajov o prenajatej ploche pozemkov a výnosoch z nájmov pozemkov prioritného investičného majetku SP k 31.12.2019:	
počet uzatvorených nájomných zmlúv:	37
prenajatá plocha celkom:	644,64 m²
ročné výnosy z prenajatých pozemkov v PIM:	18 383,33 €
poplatky za služby spojené s nájmom pozemkov v PIM:	59,00 €

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

V roku 2019 SP nerealizovala žiadny prevod majetku, ktorý podľa osobitných predpisov alebo stanov podlieha predchádzajúcemu súhlasu valného zhromaždenia alebo dozornej rady.

Odpredaný nehnuteľný majetok v roku 2019:

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

- Zmluva o nájme nebytových priestorov ev. č. 1249/2019 v objekte Pošty Lučenec 3 uzatvorená s nájomcom Dr. MAX 157 s.r.o. – súhlas udelený dňa 22.10.2019
- Zmluva o nájme nebytových priestorov ev. č. 1046/2019 v objekte Pošty Svidník uzatvorená s nájomcom Fitt+, občianske združenie – súhlas udelený dňa 12.12.2019
- Zmluva o nájme nebytových priestorov ev. č. 1831/2019 v objekte Pošty Šaľa 1 uzatvorená s nájomcom TREK, s.r.o. – súhlas udelený dňa 12.12.2019
- Zmluva o nájme nebytových priestorov ev. č. 1866/2019 v objekte Pošty Bratislava 1 uzatvorená s nájomcom AQA RESTAURANT, s.r.o. – súhlas udelený dňa 12.12.2019

Katastrálne územie	Názov majetku	List vlastníctva	Parcelné číslo	Súpisné číslo	Dátum povolenia vkladu
Kaloša	budova pošty	627	*	61	19.02.2019
	pozemok		6/2	*	
	pozemok		6/3	*	
Tornaľa	budova garáž	1612	*	1480	20.03.2019
	pozemok		1173/3	*	
	časť pozemku		1173/*	*	
Rajec	garáž montovaná	*	*	*	nevkladuje sa
Vydraň	budova pošty	701	*	120	26.02.2019
	pozemok		168	*	
	pozemok		169	*	
	pozemok		170	*	
Čierna nad Tisou	budova	48	*	37	24.10.2019
	pozemok		238	*	
	pozemok		239	*	
Lozorno	pozemok	352	8852/130	*	02.01.2019
Červeník	budova pošty	1034	*	388	24.07.2019
	pozemok		66/2	*	
Sládkovičovo	pozemok	2704	2876	*	04.04.2019
Chľaba	budova chata	407	*	446	09.05.2019
	pozemok		1856/8	*	
Plavecký Mikuláš	pozemok	758	10/2	*	10.12.2019
	pozemok		10/5	*	
Oborín	pozemok	19	109/2	*	03.10.2019
Banská Bystrica	pozemok	4041	1909/392	*	02.07.2019
	pozemok		1909/393		
	pozemok		1909/394		

Správa nezávislého auditora

– Správa nezávislého auditora

VGD audit - tax & accountancy
beyond partnership

SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA

za obdobie od 01.01.2019 – 31.12.2019

z auditu účtovnej závierky

akciovej spoločnosti

Slovenská pošta, a. s.
Banská Bystrica

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 2967 – zapísaná V OR OS Bratislava 1, Oddiel: Sro, vložka 74698/B

A member of Nexia International

VGD audit - tax & accountancy
beyond partnership

SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA

pre akcionára, dozornú radu a predstavenstvo akciovej 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 2019, 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 2019 a výsledku jej hospodárenia a peňažných tokov za rok končiaci sa k uvedenému dátumu podľa Medzinárodných štandardov finančného výkazníctva v znení prijatom Európskou úniou („IFRS EU").

Základ pre názor

Audit sme vykonali podľa medzinárodných audítorských štandardov (International Standards on Auditing, ISA). Naša zodpovednosť podľa týchto štandardov je uvedená v odseku Zodpovednosť audítora 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 audítora, relevantných pre náš audit účtovnej závierky a splnili sme aj ostatné požiadavky týchto ustanovení týkajúcich sa etiky. Sme presvedčení, že audítorské dôkazy, ktoré sme získali, poskytujú dostatočný a vhodný základ pre náš názor.

Zodpovednosť štatutárneho orgánu a osôb poverených spravovaním za účtovnú závierku

Štatutárny orgán je zodpovedný za zostavenie tejto účtovnej závierky tak, aby poskytovala pravdivý a verný obraz podľa IFRS EU 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 opísanie 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.

Osoby poverené spravovaním sú zodpovedné za dohľad nad procesom finančného výkazníctva Spoločnosti.

Zodpovednosť audítorskej spoločnosti za audit účtovnej závierky

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 2967 – zapísaná V OR OS Bratislava 1, Oddiel: Sro, vložka 74698/B

A member of Nexia International

Našou zodpovednosťou je získať primerané uistenie, či účtovná závierka ako celok neobsahuje významné nesprávnosti, či už v dôsledku podvodu alebo chyby, a vydať správu audítora, vrátane názoru. Primerané uistenie je uistenie vysokého stupňa, ale nie je zárukou toho, že audit vykonaný podľa medzinárodných audítorských 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 odôvodnene očakávať, že jednotlivo alebo v súhrne by mohli ovplyvniť ekonomické rozhodnutia používateľov, uskutočnené na základe tejto účtovnej závierky.

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

- Identifikujeme a posudzujeme riziká významnej nesprávnosti účtovnej závierky, či už v dôsledku podvodu alebo chyby, navrhujeme a uskutočňujeme audítorské postupy reagujúce na tieto riziká a získavame audítorské dôkazy, ktoré sú dostatočné a vhodné na poskytnutie základu pre náš názor. Riziko neodhalenia významnej nesprávnosti v dôsledku podvodu je vyššie ako toto riziko v dôsledku chyby, pretože podvod môže zahŕňať tajnú dohodu, falšovanie, úmyselné vynechanie, nepravdivé vyhlásenie alebo obídenie internej kontroly.
- Oboznamujeme sa s internými kontrolami relevantnými pre audit, aby sme mohli navrhnúť audítorské postupy vhodné za daných okolností, ale nie za účelom vyjadrenia názoru na efektívnosť 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 audítorských 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 tieto informácie nedostatočné, modifikovať náš názor. Naše závery vychádzajú z audítorských dôkazov získaných do dátumu vydania našej správy audítora. 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.

S osobami poverenými spravovaním komunikujeme okrem iného o plánovanom rozsahu a harmonograme auditu a o významných zisteniach auditu, vrátane všetkých významných nedostatkov internej kontroly, ktoré počas nášho auditu zistíme.

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 č.431/2002 Z.z. o účtovníctve. Náš 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.

Keď 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, vyjadríme názor, či:

- informácie uvedené vo výročnej správe zostavenej za rok 2019 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, 17. Marca 2020

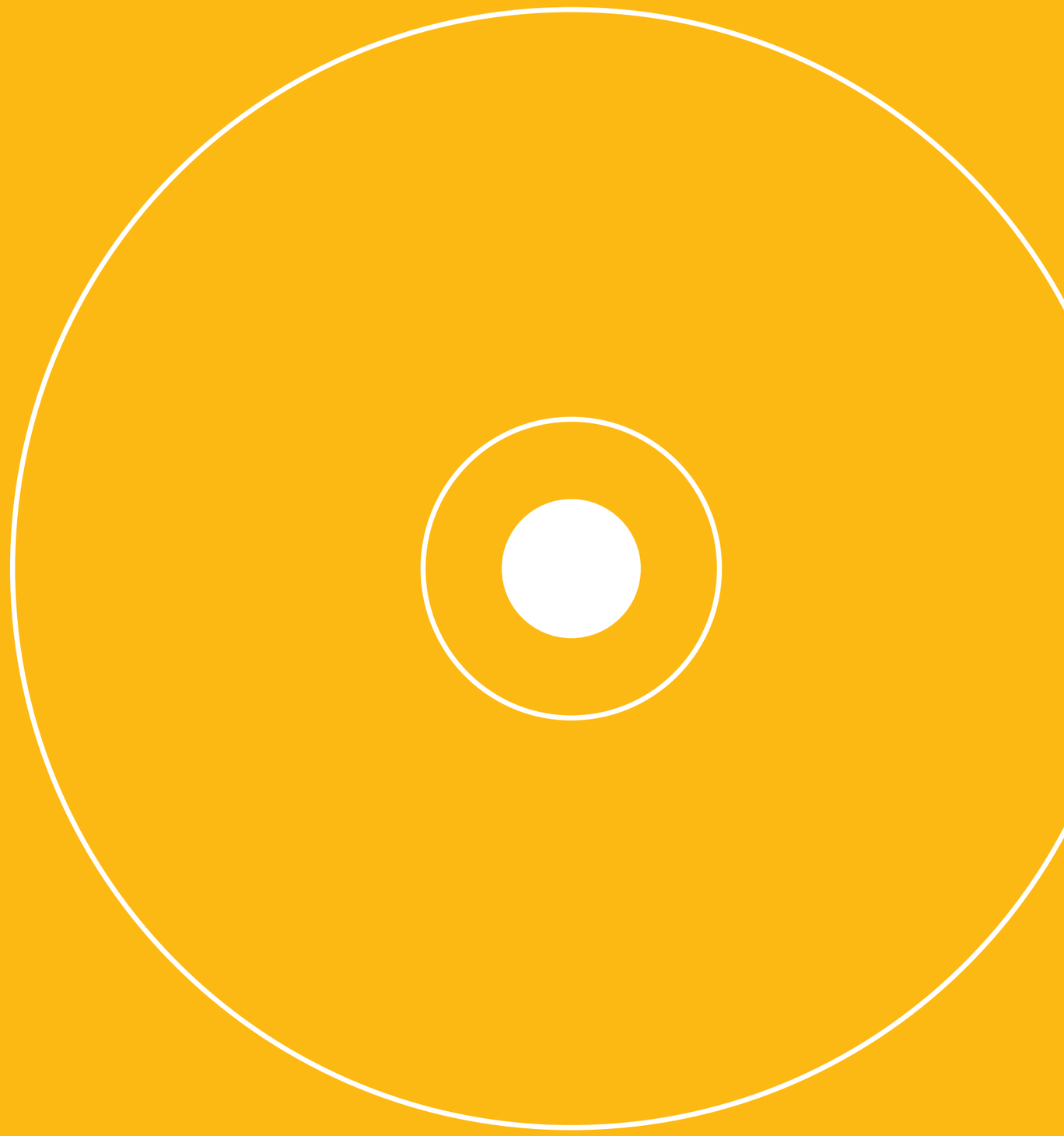
Slovenská komora audítorov
SKAU
Č. licencie 269
VGD SLOVAKIA s. r. o.

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

Zodpovedný audítor
Mg. Branislav Kováč
Licencia SKAU č. 964

Príloha - CD

– Účtovná závierka za rok
končiaci sa 31. 12. 2018



Slovenská POŠTA

Slovenská pošta, a.s.

september 2020

Slovenská POŠTA

2019

Annual Report
Slovenská pošta, a. s. ,
2019

Slovenská POŠTA

2019

Annual Report
Slovenská pošta, a. s.,
for 2019

Timeline

Important Milestones

1993

- foundation of Slovenská pošta (Slovak Post)
- membership of the Universal Postal Union

1994

- ceremonial opening of the Office of Exchange, Bratislava Post Office 090, for the provision of services between Slovakia and foreign countries

1996

- relocation of the headquarters to Banská Bystrica

1999

- ceremonial opening of Christmas Mail in Rajecká Lesná

2003

- issue of the first Postal Licence for the provision of universal services by the Postal Authority
- opening of the first Partner postal service

2004

- launch as a joint-stock company

2008

- expansion of the technical capacity of automated sorting lines

2011

- launch of government services at CISP workplaces

2014

- launch of the e-Revenue Stamp service
- expansion of our portfolio with the launch of the Postal Card

2015

- launch of a new parcel sorting line in Bratislava
- creation of the position of Postal Ombudsman

2016

- opening of a new logistic centre in Žilina
- establishment of the Slovenská pošta Foundation

2017

- launch of the ParcelBOX network
- entering into cooperation with Chinese partners for the processing of e-commerce postal items posted from Asia to Europe

2018

- introduction of central delivery for official items
- payment of invoices in branch offices using Pay by Square
- priority delivery of parcels via the Balíkovňa service
- certification of the paper form of documents through a qualified conversion in selected ISP post offices

2019

- introduction of card payments without fees at every post office
- launch of the Fast Withdrawal service, cash withdrawals without an ATM
- expansion of the ParcelBOX network
- launch of the Slovak Post Mobile Application

Awards 2019

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.

SIMS, a.s.

pod registrovanou ochrannou známkou

NiS SR

týmto potvrdzuje výsledok hodnotenia spoľahlivosti podniku v plnení obsahu, kvality a včasnosti záväzkov plynúcich zo zákaziek verejného obstarávania vyjadrením spokojnosti verejných obstarávateľov Slovenskej republiky.

v roku 2018 bola

Slovenská pošta, a.s.

vyhodnotená ako

SPOĽAHLIVÝ PARTNER

VO

VEREJNOM OBSTARÁVANÍ

Na základe tohto hodnotenia bola podniku v hodnotiacom informačnom systéme udelená Pečať spoľahlivosti, ktorú doposiaľ v roku 2018 získalo z 11.381 dodávateľov verejných obstarávaní 17,17% vysoko hodnotených podnikov.

Ing. Peter Levkovič MBA, LL.M

člen predstavenstva

PEČAŤ SPOĽAHLIVOSTI ZA ROK 2018

SIMS, a.s. pod registrovanou ochrannou známkou Národné informačné stredisko Slovenskej republiky ®

1. februára 2019

1 **Statement** p. 82
- Statement from the Chairman of the Board of Directors and Chief Executive Officer

2 **General Company Information** p. 86
- 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 2019
- Quality
- Quality Management System
- Information Security
- Environmental Protection
- Measures Related to the Reporting of Antisocial Activities
- Ombudsman
- Internal Audit

3 **Company Strategy** p. 102
- Company Strategy

4 **Assessment of Activities** p. 106
- Products and Services
- Operations
- Personnel and Social Policy
- Protection of Property and Persons
- Assets Management
- Financial Transaction Settlements
- IT Projects
- 2019 Investment and Project Activities
- The Postal Philatelic Service
- The Postal Museum
- Regulation and International Relations
- International Relations

5 **Economic Development** p. 126
- Market Changes and Their Impact on the Economic Performance of SP
- Economic Situation
- Economic Result Settlement for 2019
- Other Important Events

6 **Report on Assets and Contracts** p. 132
- Report on Assets and Contracts

7 **Independent Auditor's Report** p. 134
- Independent Auditor's Report

APPENDIX CD p. 142
- Financial Statements for the Year Ended on December 31, 2019

Statement

– Statement from the Chairman
of the Board of Directors
and Chief Executive Officer

1

Statement from the Chairman of the Board of Directors and Chief Executive Officer

Mgr. Peter Helexa

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

I started at Slovak Post with a vision of a modern and effective post office. A post office that is dynamic, constantly improving, providing modern services for its customers, and operating effectively. With a vision of a company that makes the work in the branches easier for its employees through automation as well as process modernisation. I am very pleased to say that in cooperation with all the employees of Slovak Post this vision is being fulfilled.

The whole of 2019 was dominated by the Post 2020 strategy, which was introduced at the end of 2018. This strategy aimed to reverse the financial loss of almost EUR 9 million, which was predicted in 2018. The predicted financial loss was reduced by more than 40 % to EUR 5.2 million as a result of modernisation and increases in effectiveness as early as 2018. Slovak Post was able to continue this trend in 2019, when our performance improved, resulting in the achievement of a pre-tax profit of EUR 2.1 million. With regard to the financial results, 2019 was the best of the last three years of Slovak Post, and I am proud of all of us and grateful that we have had been so successful.

Cost saving improvements were achieved for all significant cost items. However, these savings did not extend to personnel costs, which is a great success. It was quite the other way around, they have increased to ensure that Slovak Post remains an attractive employer in the labour market. We have managed to increase the basic salary of our employees three times since the beginning of 2019, thus the average salary has increased by almost 15% since 2018. The increase in the basic salary is one of the essential factors in employee satisfaction, and I personally am pleased that such a considerable improvement was made over the last year.

During 2019 many changes were made in the provision of services by Slovak Post. The modernisation strategy Post 2020 delivered potential solutions to facilitate the work of our employees and ensure a more effective and higher quality service provision to our customers. The Slovak Post Mobile Application, the acceptance of payments using the cards of all banks, the certification of documents, fast cash withdrawals at post offices, the automation of calling systems, as well as free Wi-Fi are today a standard provision at almost every post office.

The ParcelBOX network has been extended to make the operational processes of Slovak Post less burdensome and more effective. In 2019 the network was expanded, increasing the number of boxes by 20. The Post 2020 strategy aims to add a further 130 boxes to the network, while Bratislava will be the first city fully covered by this network. ParcelBOXes provide a parcel collection and posting service around the clock, 24 hours a day, 7 days a week. In comparison to 2018 their use increased by more than 200 % in 2019. Therefore, the goal of Slovak Post is to build a national network of at least 300 ParcelBOXes in cooperation with partners. Slovak Post is also preparing to expand the functionality of ParcelBOXes to enable customers to make contactless payments of e-Money Orders, SIPO, and, in the future, and use other services that are currently provided at branches.

In 2019 Slovak Post was ranked by Transparency International Slovensko in third place, this is the best result in our history. Slovak Post has been ranked by Transparency International Slovensko twice before. From thirteenth position in 2012, with a rating of C+, and tenth position with rating of B- in 2015, Slovak Post has jumped to third with a rating of B+ in 2019, and became the second best state-owned company.

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 2019
- Quality
- Quality Management System
- Information Security
- Environmental Protection
- Measures Related to the Reporting of Antisocial Activities
- Ombudsman
- Internal Audit

2

Organisational Chart

Board of Directors

Ing. Martin Ľupták, PhD.,
Chairman of the Board of Directors
from June 1, 2020 – present

Mgr. Peter Helexa,
Chairman of the Board of Directors
from July 14, 2018 until May 31, 2020

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

Mgr. Jozef Kiss, MA,
Member of the Board of Directors
from July 14, 2018 – present

Mgr. Norbert Polievka, MA,
Member of the Board of Directors
from July 14, 2018 – present

Ing. Eva Šimková,
Member of the Board of Directors
from November 4, 2016 – present

Ing. Andrej Mikuš,
Member of the Board of Directors
from October 13, 2018 – present

JUDr. Mária Čiripová,
Member of the Board of Directors
from November 4, 2019 – present

Supervisory Board

JUDr. Peter Pandy,
Chairman of the Supervisory Board
from September 20, 2017 – present

Ing. Danka Trávniková,
Member of the Supervisory Board
from November 26, 2015 – present

Ing. Agáta Gajdošíková,
Member of the Supervisory Board
from November 26, 2015 – present

Ing. Viktor Anna,
Member of the Supervisory Board
from October 12, 2018 – present

Ing. Peter Valíček,
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
Mgr. Peter Helexa,
from July 1, 2018 until May 31, 2020

OPERATIONS DIRECTOR
René Kubiš,
from August 1, 2018 – present

HUMAN RESOURCES DIRECTOR
Ing. Juraj Donoval, PhD.,
from September 1, 2018 – present

FINANCE DIRECTOR
Ing. Ivana Piňosová,
from September 1, 2014 until April 30, 2020

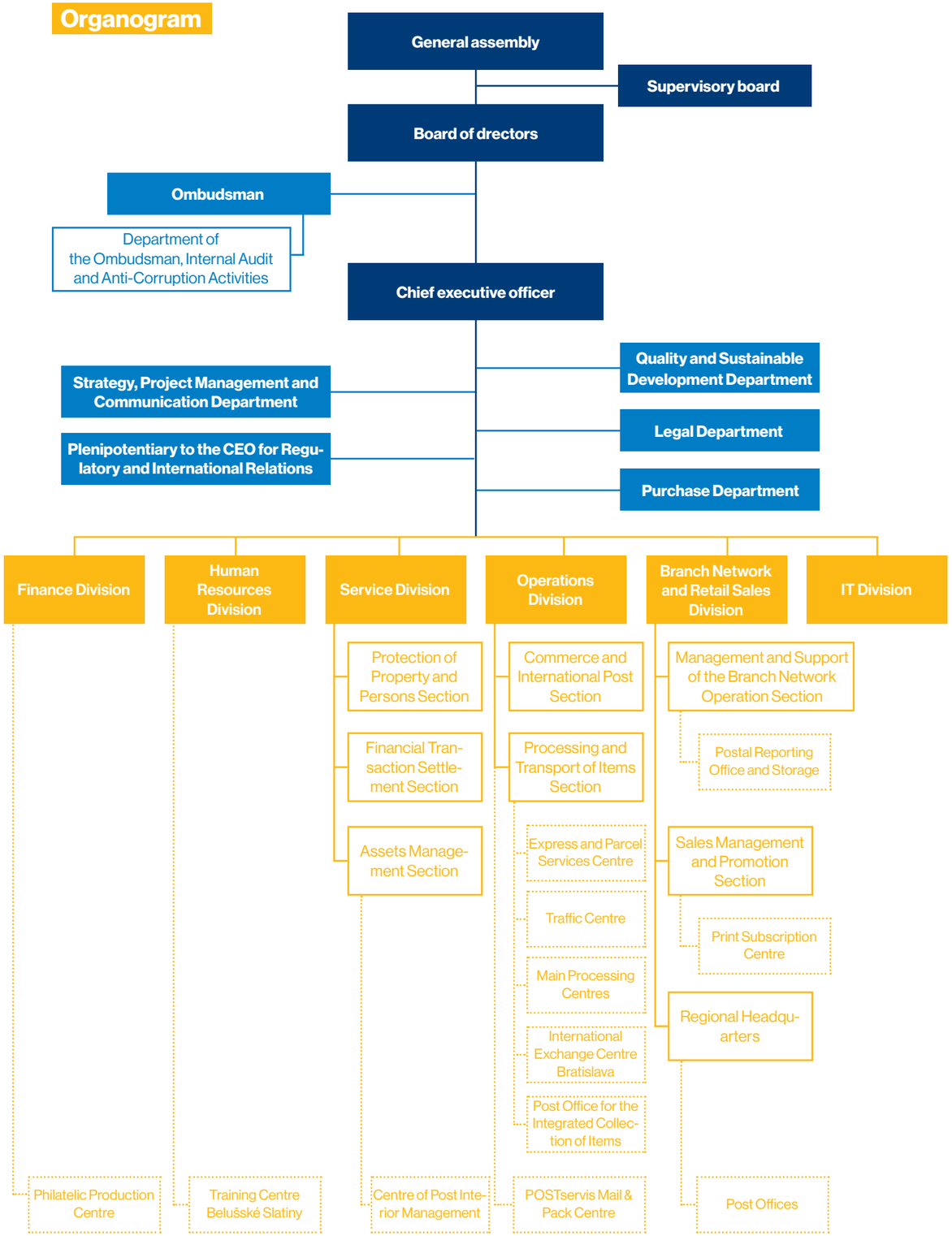
SERVICE DIRECTOR
JUDr. Stanislav Backa,
from July 1, 2016 – present

BRANCH NETWORK AND RETAIL SALES DIRECTOR
Mgr. Jozef Kiss, MA,
from September 1, 2014 – present

INFORMATION TECHNOLOGY DIRECTOR
Ing. Miroslav Podhora,
from February 1, 2018 until January 31, 2019

Ing. Pavel Sulík,
acting Information Technology Director
from November 1, 2019 – present

Organogram



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. mall 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 – financial agent for an institution
68. financial brokerage in the credit provision sector – financial agent for an institution,
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 organisational unit abroad.

List of Abbreviations Used

ASL	– Automated sorting line
BPM	– Business process management
CADOD	– Central Automated Delivery of Official Documents in Paper Form
CPC	– Central Product Catalogue
EPG	– European Parcel Group
GDPR	– General Data Protection Regulation
MPC	– Main Processing Centre
ISP	– Integrated service point
IT	– Information technology
ICT	– Information and communications technology
IOFA	– Interconnect Operation Framework Agreement
IPC	– International Post Corporation
IRAE	– Interconnect Remuneration Agreement – Europe
IS	– Information systems
USAP	– Unified System of Agenda Processing
MDM	– Master Data Management
NDC	– New data centre
PA	– Public authorities
PFA	– Priority Fixed Assets
FSC	– Financial services counters
POFIS	– Postal Philatelic Service
POSTservis	– POSTservis Mail&Pack Centre
PM	– Postal Museum
PPS	– Postal payment services
ECA	– Enterprise collective agreement
Regulatory Authority	– Regulatory Authority for Electronic Communications and Postal Services
EPSC	– Express and Parcel Service Centre
SEPA	– Single Euro Payments Area
SIPO	– Joint Collection of Utility Payments
SP	– Slovenská pošta, a.s.
SPDM	– SP Data Management
UPU	– Universal Postal Union
SR	– Slovak Republic
ERCP	– Exercise of the Rights of a Concerned Person
VFT	– Financial transaction settlements
VPG	– 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

– je oznámenie v písomnej forme alebo iná vec, ktorá má byť dodaná adresátovi a ktorá je označená adresou adresáta. 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 korešpondencia, reklamná adresovaná zásielka a slepecká zásielka,
b) balík,
c) periodická zásielka alebo
d) poštový poukaz.

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 Acton 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 requirements 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 expenses 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 addition to ensuring economic stability, in 2019, SP focused on the maintenance of good social relationships, underlining the solution of employment issues, remuneration, corporate social policy and corporate culture, the maintenance of its leading position in the postal service market, and on further development and innovations of the parcel services.

In the area of non-postal services, during 2019 SP focused on the provision of the existing services and the use of new opportunities within e-Government and the area of financial services, banking, insurance and telecommunication services.The key objectives of SP in 2019 also included the maintenance of customer satisfaction through the more effective provision of existing services and the addition of new services to the portfolio of SP.

Another important objective was the implementation of optimisation measures, the modernisation and conduct of the operation of the logistics and processing network, the optimisation of the processes and management of SP, and, ultimately, the continuous improvement in the effectiveness of the branch network in response to the changing conditions in the postal market. The fulfilment of goals was also realised through project activities, which are listed in the chapter 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 2019, 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 2019 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. The Post 2020 strategy was extensively communicated.

One of our most important activities in this area was the organisation of the 21st 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 Ježiško", in return they received a small present – a colouring book – together with an answer. The Martinus bookstore became a project partner. In 2019 "Postal" Baby Jesus received 93,429 letters; of those, 83,378 were in Slovak, 9,886 were from abroad and 165 were from blind and partially sighted children.

In cooperation with the Ministry of Transport and Construction of the SR, SP organised the 48th 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. A record number, 710 children from 130 primary schools, participated in the international competition for the Most Beautiful Letter of 2019; the topic was Write a Letter to Your Hero. The winner was Michaela Poljovková from the J. C. Hronský Primary School in Krupina.

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 2019 SP used a variety of communication channels such as internal magazines, events for employees (Sporting Games, a solemn event to celebrate World Post Day, Health Day as part of Sporting Games, 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.

Káčer 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, Káčer on a Bicycle, which helps people in poverty. The administrator of the TA3 Foundation Peter Káčer participates every year with his ride across Slovakia on a specially adapted bicycle.

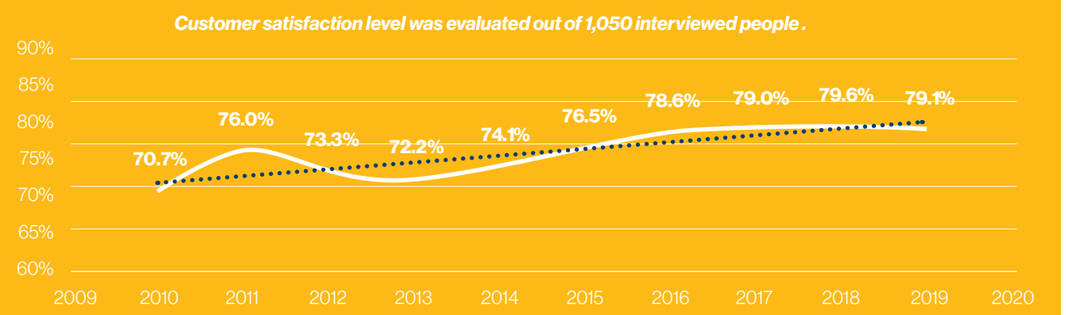
League against Cancer

Support for the 23rd year of Daffodil Day 2019. Daffodil Day is a unique day of public collections organised by the League against Cancer and with the support of SP. In 2019 they raised the sum of EUR 1,125,712.95 on Daffodil Day (official gross yield).

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 2019, 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.

SP Customer Satisfaction Survey for 2019



According to an **independent customer satisfaction survey** prepared by University of Žilina in Žilina, SP achieved a satisfaction index of 79.1 points **through the universal service provision**, which means that the level slightly decreased by 0.5 points compared to 2018.

The value of the linear trend coefficient for 2009 – 2019, 0.91 %, suggests a gradual increase in the overall level of satisfaction of the customers of SP with its postal services. The results of the measurement of overall customer satisfaction in 2019 corresponded to the trend from the preceding years.

The survey was conducted between October 1 and November 25, 2019 on different days of the week during the opening hours immediately after the provision of a service at both large and small post offices.

Compared to 2018, a slight decrease was recorded in the degree of satisfaction with the speed of delivery of postal items (the volume of postal items increased by 14 % in 2019), and with the price level of letters and parcels (postal tariffs increased from July 1, 2019).

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 imposed an obligation on SP to achieve a level of 94 % for the fulfilment of quality standards for 2019. 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.

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	94.09
Parcels to Address	D + 2	94	92.31
2nd Class Postal Money Orders to Address	D + 2	94	95.77

(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

The main reason that the quality parameters for parcel delivery to addresses were not fulfilled is the delayed delivery of parcels posted on September 30, 2019. Out of the total number of 42 parcels posted on that day, 16 parcels were delayed. This represented a 2.91 % share of the total non-quality performance (8 % of 550 posted parcels were not delivered in the scheduled time).

The causes of the delay in items processing, resulting in the non-fulfilment of the scheduled transportation time, included insufficient staffing of the Bratislava Main Processing Centre, insufficient transport capacity on the postal road routes as well as capacity problems with the contracting carriers.

SP makes an internal evaluation of the statistical measurement of the quality of parcel delivery from the information system Operational Reporting, which includes all parcel products in the delivery network of SP. The overall quality level of the fulfilment of the transport time target for the parcel portfolio, with a total of 10.5 million items, was 95.6 %. With regard to the non-fulfilment of the quality target for the transport of UNS parcel items SP adopted appropriate measures for 2020.

International Postal Services

In the tracking and evaluation of the quality of 1st class letter deliveries, as well as EPG business parcels as measured by independent organisations, SP was ranked amongst the postal enterprises achieving a required level of quality in Europe in 2019.

In 2019 the quality level for letter delivery was **82.4 %** for D+3 and **95.8 %** for D+5. SP thus did not achieve the qualitative norms stipulated within the Community for Priority Cross-Border Mail (for SR 1st class letters). For the delivery of registered items, SP achieved **88 %** in the D+1 period of transport for the measured items. SP provided a very high level of quality from the viewpoint of the transport time **(95.3 %)** for the delivery of 1st class parcels and **(96.2 %)** for the delivery of express business parcels for EPG.

In the processing of international services items, SP recorded a year-on-year growth of 13.39 % in weight, especially related to the development of the electronic market, which showed in the growth of inbound letters by 19.11 %, in outbound parcels of 8.62 %, as well as EPG express business parcels by 26.34 %.

Quality Management System

SP in 2019 successfully defended the quality certificate ISO 9001:2015 within the performed recertification audit, which was carried out in the period from September 16 to 27, 2019, 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 2019 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 September 16 to19, 2019.

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 2019 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 2019 successfully defended the environmental management certificate ISO 14001:2015 within the performed recertification audit, which was carried out in September 2019, by the certification company QSCert, spol. s. r. o.

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

Water and Soil Protection

In 2019 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.

Air Quality Protection

In 2019 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.

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 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, and
- the Zvolen Main Processing Centre.

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 2019, all legislative requirements related to the treatment of waste water and its release into a surface recipient were fulfilled.

Waste Management

In 2019 our company produced the following amounts of waste (compared to 2018):

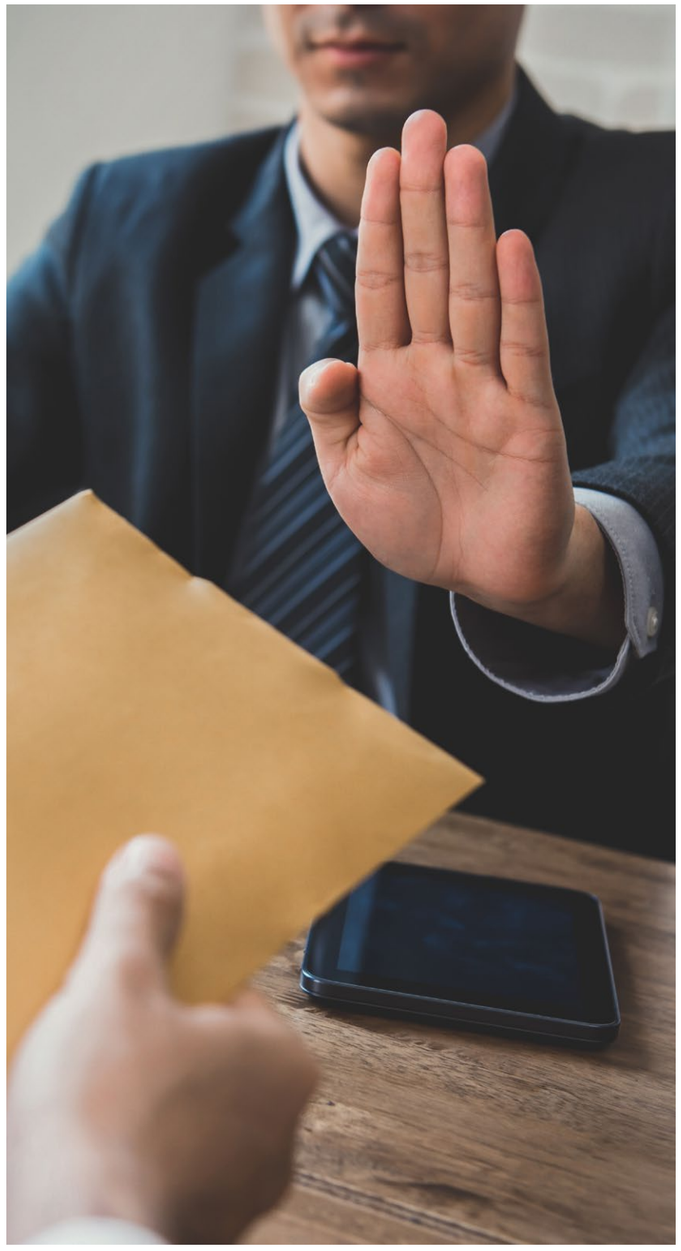
Waste type	Un. of meas.	2019	2018
Hazardous waste (H) in tonnes	t	17	77
Other waste (O) in tonnes	t	1,615	1,572
Waste (H+O) together in tonnes	t	1,632	1,649

Waste was recovered by recycling by authorised waste disposal organisations.

Measures Related to the Reporting of Antisocial Activities

Anti-Corruption Activities – 2019

2019 was characterised by strengthening of the anti-corruption activities of SP. Based on the Anti-Corruption Policy of the Slovak Republic for 2019 – 2023 and the requirements of the Ministry of Transport and Construction of the Slovak Republic, SP developed its own anti-corruption programme Declaration of SP, a.s. – 08 Anti-Corruption Programme of Slovenská pošta, a.s. with regard to its specific characteristics, priorities and needs. By developing and adopting the anti-corruption programme SP continues its actions related to the fight against antisocial activities, which includes corruption. The Anti-Corruption Programme is built on the priorities and goals adopted from the priorities of the Anti-Corruption Policy of the Slovak Republic and the National Programme for the Fight against Corruption, which aim to eliminate all risks of corruption identified within SP. The proposed measures not only aim to contribute to the prevention of corruption, but also to work in synergy with the effective execution of the business activities of SP. In line with the implementation of the Anti-Corruption Programme SP began the implementation and development of Anti-Bribery Management Systems pursuant to STN ISO 37001. SP applies the principle of zero tolerance of corruption. New requirements for the protection of those who report unfair practices in the workplace, whistleblowing, resulting from Act 54/2019 Coll. on the Protection of the Whistle-Blowers of Antisocial Activities and on the amendment of certain acts, were included in the internal rules of SP. Employees can submit reports in writing or electronically using e-mail, and detailed information is accessible on the Intranet and the website of SP. Over 2019 there were no submissions which could be considered a notification related to antisocial activity.



Ombudsman

In relation to the long-term goal of SP to continuously increase the level of satisfaction of its customers with the quality of products and services provided an SP ombudsman is available to customers and is now in its fifth year. At the same time, the ombudsman provides the alternative solution of disputes as required by Act 391/2015 Coll. on Alternative Dispute Resolution and on amendments to certain acts.

In 2019 the option to address a complaint to the ombudsman of SP was used by several hundred customers, who, in addition to the standard procedures for the investigation of complaints (claims, complaints), also requested information of various different types and sorts. None of the submissions received was processed as an alternative solution to a consumer dispute.

From the provision of services up to 91 % of customer submissions concerned dissatisfaction with postal services, while 46 % of the submissions concerned letters. In 2019 the boom in cross-border e-shops and the delivery of paid goods to foreign customers as ordinary letters resulted in an increase of the number of submissions relating to dissatisfaction with not delivered/lost international letters, next was the customer does not receive compensation for damage.

Out of the total number of complaints 52 % fulfilled the conditions for the justifiable solution under the Complaints Policy of SP, while up to 39 % of the submissions were settled by the provision of information to customers. The justification, or a partial justification was provided in more than 25 % of cases, 75 % of cases were assessed as unjustified. In the case of justified claims the customers were satisfied through different forms of compensation ranging from financial compensation to the delivery of a valuable gift.

In 2019, to ensure the continuous increase in the quality of the services provided and on the basis of the submissions and an analysis of complaints the SP ombudsman provided proposals and recommendations to different levels of SP management, that aimed to create the conditions that would prevent similar deficiencies at the specific workplaces within SP. In the event that similar deficiencies were reported at workplaces in different territories and that they might be expected to occur nationwide the recommendations were directed to the department in charge of the guidance of activities.

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, environment under ISO 14001 and information security under ISO/IEC 27001. During 2019 3 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 69 buildings audited. The audited processes included the processes relating to the fulfilment of quality targets within the delivery of PRIME items and parcel items at post offices, the processing of 1st class items and the provision of forms, operational needs and personal protective equipment. An examination of the adherence to the activities required by Environment Management System Manual was implemented through 5 environmental audits in 82 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 44 buildings through 3 audits of information security. The system audit dealt with the implementation of measures resulting from both external and internal audits, and two extraordinary system audits dealt with the processes of the procurement of goods, works and services, the conclusion of agreements with the suppliers chosen to fulfil the company's contracts, the administration of the binding procurement procedures as well as the processes for international item processing. In order to reduce the burden on individual organisational units, in particular post offices, internal audits were carried as integrated audits. On the basis of the verification of the functionality of the applied systems and the level of management of the respective processes the internal audit provided information, proposals and recommendations for the implementation of activities by the management.

Company Strategy

– Company Strategy

3

Annual Report 2019
Company Strategy

Company Strategy

In 2019 SP further fulfilled the goals of the Post 2020 strategy, which is an updated concept for the development of SP through to 2021.Two basic pillars are defined in the Post 2020 strategy:

- "A modern Postal Service is always improving."
- "A modern Postal Service is effective."

The implementation of the Post 2020 strategy was fulfilled in 2019 through projects focused on individual strategic areas. Part of the activities was also performed through the line management agenda. Selected priority areas included an increase in the capacity of the SP network from the perspective of parcel items processing as well as the optimisation of the processing and logistics activities and support for the distribution channels of parcel services. New innovations were introduced in the area of retail services provision. The Post 2020 strategy was also delivered through the implementation of the measures making the delivery, the branch network and the internal processes more effective and measures to increase the satisfaction of the employees and customers of SP.

Assessment of Activities

- Products and Services
- Operations
- Personnel and Social Policy
- Protection of Property and Persons
- Assets Management
- Financial Transaction Settlements
- IT Projects
- 2019 Investment and Project Activities
- The Postal Philatelic Service
- The Postal Museum
- Regulation and International Relations
- International Relations

4

Products and Services

Innovations in Services and New Services

The essential goal in product portfolio innovation was, in accordance with customer expectations, in particular, the simplification of the use of the existing services, the development of electronic services, further accessibility to government assisted services, and the launch of new services.

At the beginning of 2019 **payment using a card** issued by any bank was launched, which started to be widely used immediately on service introduction. The card payment service is accessible for payments at branches, where it can be used for almost all of the services provided by SP.

In February 2019 the way that items were delivered to business customers was simplified by **cancelling the obligation to submit a paper or electronic authorisation to act on behalf of organisations** who are registered in the Commercial Register or Trade Register. This simplified the processes of ordering the service as well as of the delivery of items at branches, for which the registration of the organisation or the person authorised to act on their behalf needs to be verified.

With a view to optimise the processes of service provision from April 2019 SP launched a system for the administration of **the collection of fees for selected services** provided for a period of time, which includes timely information on the end of the period of validity of a payment for services as well as the possibility to make automatic fee payments for those customers using selected cashless payment methods.

In relation to the Ice Hockey World Championship hosted by Slovakia in May 2019 all customers could send an original postcard with the event theme through the **My Postcard** application.

Within the so-called **services of the integrated service points** the cost of the Certification of Documents service was adjusted, making SP the most advantageous provider of this or similar services. Over a 6 month period the Certification of Documents and the Qualified Conversion of a Paper Document into Electronic Form services were expanded to more than 100 additional post offices. With regard to the legislation in September 2019 the service of Commercial Register Extract of a Legal Person was significantly simplified. At the end of the year the formats of electronic documents were extended, and their qualified conversion using the network of integrated service points is now possible.

Concerning financial services, there was innovation in the **Postal Money Order** service, introducing a new option for an advance payment, when the sender of postal money orders who repeatedly sends postal money orders can make an advance payment to the SP account, from which the funds can be gradually drawn to pay the recipients, thus making the service more flexible.

In cooperation with SPPS, a.s. a new service, **Fast Withdrawal**, was launched at all post offices. It enables money to be withdrawn using a card from any bank at a post office. The service is actively used, particularly by the inhabitants of smaller municipalities which do not have an ATM. More than 500 withdrawals are made daily.

For the **e-commerce market** the Return of Goods and the Exchange of Goods services were automated. At the end of the year we started a pilot scheme to allow undeliverable items to be kept in ParcelBOXes, where the items can be collected 24 hours a day.

The last quarter was the quarter of electronic services innovation. The **Slovak Post Mobile Application** was launched for mobile devices with Android and iOS operating systems, aiming to provide a faster and more comfortable access to selected SP services. After confirmation that the mobile application has been activated customers are provided with access to their items and all the administrative functions such as the ability to change the delivery address or delivery time of an item, to request a repeat attempt to deliver an item, or to extend the time within which an item must be collected. The application also provides access to the functionality that allows a queue ticket to be generated at selected branches which use the queue system, which enables customers to avoid queues at the branch. The application also includes the ability to find an SP branch, opening hours of branches, the services provided at individual branches, or a notification of whether the branch is currently open. The mobile application also notifies customers if they are near the branch or ParcelBOX where their item was delivered.

Further innovations were related to electronic posting of items through the e-Posting Sheet application. Customers using this service are given the opportunity to use new functionality within the e-Posting Sheet, **e-Posting Sheet Premium**, providing customers with additional functionality that simplifies the administration of their items, such as a detailed overview of the current state of the mail order fee or the date of its remittance/payment, the option to generate a summary receipt for the posted items for a selected period, signed with an electronic signature, or to make mass edits of items. The e-Posting Sheet Premium also enables a picture/logo, chosen by the sender, to be added which can be printed on the items they send.

The **Merchandising of Post Offices** project also ran in 2019. This was successfully implemented at all the 46 key A category post offices and at 20 selected B category post offices. The project included the clearance of the public areas of the post offices of out-of-date, redundant and damaged material and furniture, and the subsequent standardisation of the type and visuals used for merchandising features through the implementation of a unified, centrally managed advertising network of LCD screens, loudspeakers, advertising A1 frames and leaflet holders. In building this network SP has not only gained quality merchandising but also a modern competitive advertising space with the potential to rent this to external customers, which may gradually contribute to an increase in the volume of revenues from advertising services.

In the fourth quarter of 2019 queuing systems were installed at further 24 post offices, resulting in the operation of centrally managed queuing systems at 80 post offices as of December 31, 2019.

In compliance with Act 184/1999 Coll. on the Use of Languages of National Minorities, as amended, in December 2019 the production and distribution of bilingual opening times notice boards was implemented at 310 post offices in those areas where the size of the particular minority exceeded 20% of the total number of citizens in that area.

Products and Services Offered by Poštová banka

In 2019 the overall revenue from the sale of products and provision of services of the Poštová banka group was EUR 11.40 million, representing year-on-year growth of EUR 0.5 million (4.7 %) in comparison to 2018.

The sales of loan and credit products in the network was EUR 23,290,585.8, 14,343 new accounts were opened by customers, and 19,086 insurance products were sold (including SIPO insurance) generating a revenue of EUR 975,621.

Within the SP branch network there are 300 FSCs based at 178 selected post offices. These counters are exclusively used by the employees of Poštová banka, a.s., and they are managed by Poštová banka, a.s. The FSCs are primarily focused on the sale of the Poštová banka group financial products, using the potential of the customer base of the postal network, while they have also provided selected cash and cashless operations since October 01, 2019.

Telecommunication Services – The 4ka Mobile Operator

Overall in 2019 169,069 SIM cards were sold by the SP network (of which 149,151 were new cards and 19,918 were transfers from other operators) along with 71,486 SLOBODA flat rates (41,678 new flat rates and 29,808 activations on existing SIM cards). The revenue from the sale and provision of services of the 4ka mobile operator recorded a 4.4 % year-on-year increase, that is an increase of more than EUR 387,000. The total revenue was EUR 9.119 million, while the revenue for cash top-ups represented the greatest share at EUR 6.865 million.

Sales through the postal network were supported through various motivational campaigns for employees and clients by our partner. The quality of sales and services provided was also at the centre of our attention. Active sales were focused on the offer of SIM cards, SLOBODA flat rates and credit top-ups.

The overall number of SIM cards sold in 2019 by status (new and ported telephone numbers):

SIM Cards Sold in 2019 by Status

Tipos Products

In 2019, in cooperation with the national lottery operator TIPOS, we continued the expansion of the terminal network. A total of 114 terminals at 105 post offices were installed in 2019. As of December 31, 2019, our network included 830 terminals at 917 post offices. Again, the main emphasis was placed on the management of sales and actively offering scratch cards and lottery tickets.

The total revenue in 2019 was more than EUR 60 million, representing a year-on-year growth of 8.46 %.

- from the sale of scratch cards, EUR 39.1 m, an increase of 10.4 %
- and for lottery tickets, EUR 20.9 m, an increase of 5.1 %.

The total revenue from the sale of TIPOS services was EUR 6,146 m, which represents a year-on-year growth in revenue of 6.1 %.

Sales and Services Using the POST shop

In 2019 SP's main intention for the sales of POSTshop goods was to increase the revenue from the retail sales of consumer goods at post offices. Emphasis was put on a more effective product portfolio as well broad sales support through a range of marketing campaigns. In 2019 the total trade margin for the POSTshop goods was EUR 950,000, representing a year-on-year growth of 13 %.

Operations

The Public Postal Network

SP provides its services through a network of access and contact points. As of December 31, 2019, there were 1,504 post offices in Slovakia, of which 161 were posting offices and 1,343 were delivery offices.

SP also provided its services through 39 Partner post offices, 65 post centres, 5 mobile post offices, and 14 contracted offices.

Parcel delivery was also provided through 65 Parcel-BOXes and the collection of letters through 4,746 letterboxes.

In 2019 the following events occurred:

- closure of:
  - ten posting offices (Prešov 8, Poprad 3, Piesok, Trenčín 6, Hrubý Šúr, Lúka nad Váhom, Dunajov, Naháč, Gáň and Štúrovo 3)
  - 20 delivery offices (Janík, Kaluža, Kapišová, Nová Polianka, Orlov nad Popradom, Hvozdnica, Vlašky, Zemplínske Hradište, Miková, Tokajík, Mokrý Háj, Devičany, Jabloňovce, Hrabičov, Hruboňovo pri Nitre, Rovňany, Šurianky, Veľké Teriakovce, Povina and Turčianska Štiavnička)
  - 5 Partner post offices (Kamenica pri Sabinove, Jatov, Párnica, Bacúch and Ladzany)
  - 5 post centres (Uzovské Pekľany, Davidov, Krivany, Chvojnica and Plavecký Peter)
- creation of:
  - 2 Partner post offices (Dobrohošť, Bratislava 219).

Through the access and contact points within the branch network, services were provided to customers at 2,921 postal counters, and daily deliveries of items at approximately 2,232,886 addresses in the Slovak Republic were made with the exception of 3,008 approved locations for which there is no delivery service and locations that have a limited service.

The Branch Network and Retail Sales Division also provided sales support as well as support for the technical and procedural aspects of the postal network operation resulting from changes in the product portfolio, commercial conditions, practical requirements, processes innovation and outputs from the areas managed through projects. Focusing on the implementation of solutions to make the internal company processes effective, with the primary goal to achieve cost savings. In 2019 **ECO Post Office was launched**. Several changes were introduced, resulting in a reduction in the cost of printing paper documents and the computerisation of documents. The manual and paper form of several processing procedures were changed to electronic form, aiming to make as effective use of the available information systems as possible.

Main Processing Centres and International Office of Exchange

(The Processing and Transport of Items Section (The Logistics Section), The Department of Processing and Logistics Activities)

In 2019 SP provided processing of postal items at four MPCs and at two International Offices of Exchange. MPC sorting lines sorted letters for 2,457 delivery areas, 240 delivery post offices and 436 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 1,196 post offices.

As part of the modernisation, an upgrade of the software environment for automated letter sorting was completed. This modernisation project was particularly important in ensuring the operation through an upgrade to update software versions and hardware changes where the functionality and performance of the installed letter sorting devices is needed to be guaranteed.

A particular contribution in the area of item processing came from the completion of a new MPC in Zvolen. This modern logisticscentre focuses on the comprehensive processing of items and sending them on to clients – the final mile. Concerning technology, the centre includes a new sorting line for the sorting of parcel products, thus creating the conditions for the more effective processing of parcel items and a significant increase in parcel processing capacity.

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 %.

In 2019 SP delivered an outstanding quality level for the transport time (delivery on the following business day after the item entered the country of destination) for the delivery of express international service items: 96.2 % of EPG business parcels and 95.3 % of 1st class parcels, so that it ranks among the postal operators who achieve a high level in meeting the norms and standards stipulated within the European Union.

In compliance with the approved Concept of SP for the automation of processes and the management of the growing volumes of parcel items 165 new scanners were provided for the courier delivery and back-end activities to regional points.

To aid the effective transport and handling of items at the MPC and in international offices of exchange 398 new containers for parcel items were purchased.

Express and Parcel Service Centre

At the beginning of 2019 the EPSC underwent an organisational change, when the number of the departments for regional deliveries was reduced from four to three. In 2019 the EPSC's revenue continued to grow with the increase of external revenue of EUR 3,477,000 compared to 2018.

Fulfilment of the goals defined for 2019:

Goal	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+1, target **95.5 %**.	94.27 %
	To ensure the success rate of delivered parcel items exceeds **87 %**.	87.49 %

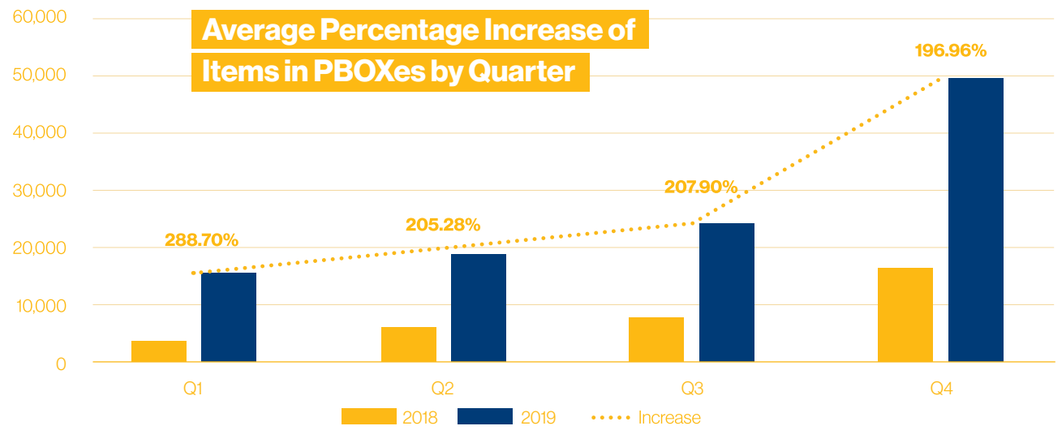
In 2019 SP continued to make nationwide delivery of parcels and express items as part of the universal and non-universal service.

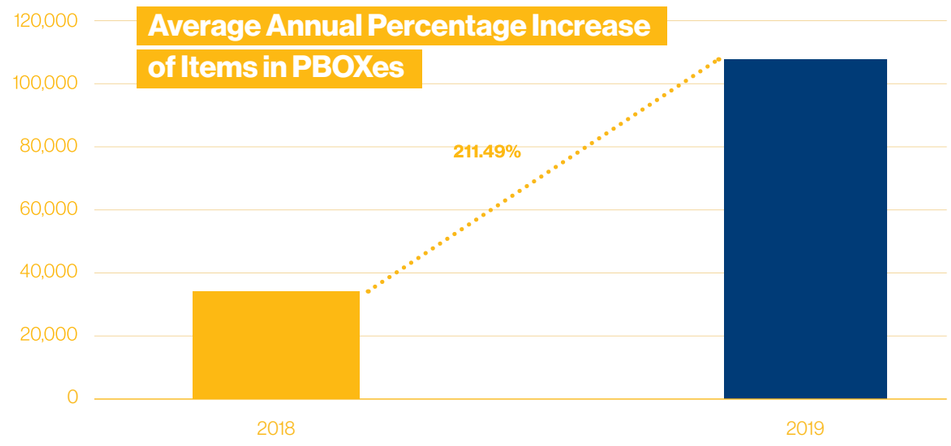
In 2019 the EPSC managed to achieve a delivery success rate of 86.84 % while a significant year-on-year increase in the number of items for delivery was recorded.

The number of items for delivery in 2018	The number of items for delivery in 2019	Increase	Increase in %
6,921,938	7,988,627	1,066,689	15.41 %

ParcelBOX Network

In 2019 SP operated a network of 45 automated postal terminals in the first quarter, which was gradually extended to 65 ParcelBOXes by the end of the calendar year. These are available 24/7 in various localities throughout Slovakia. In 2019 there was an increase in the total number of items by 211%, compared to 2018.





POSTservis Mail&Pack

During 2019 the POSTservis continue to achieve balanced results as in previous years and further consolidated its position on the market with similar available services.

As in the previous years, in 2019, the POSTservis production centre remained faithful to its focus and orientation on activities in the area of the, so-called, hybrid mail and warehouse logistics.

The way in which the services are divided has remained unchanged:

- **hybrid mail services** – a comprehensive solution for the transformation of electronic data into a physical form with the subsequent entry into the postal network – external, internal activities;
- **fulfilment** – shelf and pallet positions, comprehensive warehouse management, packing in different packaging materials – external, internal activities;
- **lettershop** – the large-capacity packing of printed matter on a foiling line with the possibility to add address labels or inkjet printing, the preparation of the accompanying documents, item sorting – external, internal activities;
- **preparation for shipping** – the distribution of items within the Slovak Republic and abroad as standard postal items or express items – external, internal activities;
- **pre-processing of leaflets** – sorting according to the required postal conditions for clients of SP;
- **special extra services** – tailored projects.

Our activities and the solutions we provide are highly variable, our clients are not bound to a long-term cooperation, although we seek to achieve this through the provision of high quality services. Clients

The Volume of Individual POSTservis Mail&Pack Activities	Number	UM
The number of pre-processed leaflets (to be submitted on behalf of a client)	55.4 m	pcs
The number of printed pages (hybrid mail – simplex, duplex)	27.2 m	pcs
The number of envelopes produced – (hybrid mail)	6.7 m	pcs
The number of items processed (warehouse logistics)	26.8 m	pcs
The number of different items in the postal network (fulfilment, lettershop – parcels, containers, tubes, catalogues, etc.)	1.6 m	pcs

are able to choose how they wish to work with us whether partial or full outsourcing. In addition to the so-called interconnected services, POSTservis also provides a reliable and experienced team of employees to ensure we provide a high quality service.

In 2019 with the intention of gradually revitalising the POSTservis we implemented a WMS – Warehouse Management System. This allowed the use of faster and more accurate processes for goods reception and dispensing and subsequently also inventory. The implementation of this system largely eliminated the error rate related to goods confusion, the number of duplicate operations was reduced, and it introduced a system for decision-making and strategic management in the warehouses.

The mobile warehouse application (scanners) enables the warehouse operations to be performed quickly, precisely and effectively due to the use of technology for automatic identification such as barcodes.

From a technical perspective we seek to continue, and we are preparing for an expansion in the production capacity of printing services (the so-called hybrid mail). The purchase of hardware and software will make the realisation of single large orders as well as the printing and envelope stuffing faster, and after the identification of past deficiencies we are seeking to significantly strengthen the output checks and to implement continuous checks during production.

We perceive it very positively that the activities in the various segments offered by the POSTservis centre have become an inseparable and interesting part of the portfolio of SP's services for external clients.

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 17,969,217 km, of which 564,211 km were international. We recorded the highest number of travelled kilometres (10,280,032 km) in the regional transport network, which forms about 57.2 % of the overall number of kilometres travelled. By December 31, 2019, SP operated a total of 527 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 and Železničná spoločnosť Slovensko, a.s.

Means of Transport

As of December 31, 2019, SP's inventory comprised 1,586 vehicles (including semi-trailers and trailers), 122 motorcycles (including electric motorcycles) and 1,847 bicycles (including electric bicycles).

The average age of the vehicles is 4.5 years, the motorcycles 6 years and the bicycles 3.41 years.

Using operating resources, SP renovated in 2019 a fleet of 310 passenger vehicles by means of operative leasing.

Commerce and International Postal Services

The Commerce and International Postal Services Section covers several areas. In particular, taking care of the largest customers, commercial activities, the support of commercial activities and international postal services, where the Department of International Postal Services, as an organisational unit of the section, especially ensures good communication and participation of the company with international postal organisations, cooperation with the regional project coordinator of the UPU and the Ministry of Transport and Construction of the Slovak Republic for international postal relations, and it maintains good relations with postal companies.

2019 was a successful year for the Commerce and International Postal Services Section, marked by interesting and particularly successful cooperation with major clients. The commercial activities particularly focused on the acquisitions of new parcel business and adjustment to commercial conditions. The Commerce and International Postal Services Section fulfilled their targets with a positive result of more than 11 % growth in revenue.

The largest part of the Section's revenue, 47 %, are universal services, mostly including letter items – 99.8 %. It was necessary to ensure that all changes in the provision of services for the largest customers was communicated so that their items could be processed smoothly by SP. Due to the adjustment in the cost of universal letters and contractual letters revenue grew by more than EUR 11 million.

In International Postal Services the second most significant source of revenue, items from Asia, provided 21 % of total revenue, with a positive 25.7 % year-on-year increase, due to an increase in the number of items. In 2019 the International Postal Services succeeded in delivering the project in terms of customs clearance, cooperation relating to the items from Asia was developed, and the quality of PRIME items was increased to more than 90 %. At the same time, all activities relating to international complaints were carried out (more than 15,000 complaints processed) as well as activities relating to a settlement for the items delivered from abroad under the prescribed standards and conditions.

Once again the most dynamic area was the parcel market, where further significant growth continued through the active offer of our products and services by SP sales representatives. Competition in this market is enormous and SP has long term relationships with its customers. Further cooperation is being developed, especially on the e-commerce market. In 2019 several significant acquisitions were made in relation to parcel services, including companies such as Witt International – Sieh an!, About You, or LIDL Digital International. The number of commercial items increased by more than 20 % compared to the previous period, earning more than EUR 3 million. Despite the highly competitive environment we have become an exclusive delivery partner for several companies.

Personnel and Social Policy

SIn 2019 SP ensured the provision of services through **12,704 employees** (on average). **Women** accounted for **82.58 %** of the total number. In comparison with 2018 employment decreased by 1.33 %.

The employees of SP **were paid EUR 131,372,000**, a year-on-year increase in salaries of EUR 11,190,000.

The year-on-year index for the increase in average monthly salary affected by employment development and the drawing of financial means was 110.76 % in 2019; i.e. the average monthly salary reached EUR 862.

In November 2019 employees were paid an extraordinary bonus for their efforts in meeting the financial results for 2019 of EUR 1,158,000.

In 2019 the ECA for 2018 – 2021 and the SP Social Programme for 2018 – 2020 were implemented. On the basis of a collective bargaining process with the representatives of the employees unions Amendment 1 to the ECA for 2018 – 2021 came into effect from January 1, 2019, Amendment 2 to the ECA for 2018 – 2021 with effect from October 1, 2019, and Amendment 3 to the ECA for 2018 – 2021 with effect from January 1, 2020 were signed.

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.

An important instrument of social policy is the social fund which was provided with financial security as required by the Act on the Social Fund and the ECA for 2018 – 2021. In compliance with the accepted rules for the provision of payments from the social fund, employees were provided with the contributions for the cost of food services of EUR 782,000, on their work anniversaries a gift of EUR 166,000, for non-refundable social assistance EUR 59,000, and for transportation to work EUR 45,000.

SP organised three separate dates for the Poštárik summer camp at the Training Centre in Belušské Slatiny for more than 250 children of employees. In September 2019 the SP Sporting Games took place in Zvolen with the participation of a total of 789 employees. In 2019 360 employees used the social fund benefit of parent that provided EUR 20 when their child started school. The Senior Product was used by 305 employees over 50 years of age. On World Post Day the option of free entry to a wellness centre was used by 1,163 employees and their families.

A total of 1,372 employees who fulfilled the conditions of one of the following categories were awarded for their loyalty in 2019:

a. 452 employees received a bronze postage stamp for 5 years of continuous service,

b. 322 employees received a bronze postage stamp for 10 years of continuous service,

c. 266 employees received a silver postage stamp for 20 years of continuous service,

d. 252 employees received a golden postage stamp for 30 years of continuous service and

e. 80 employees received a loyalty postage stamp for 40 years of continuous service.

In 2019, on World Post Day, 11 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 four employees. Of all of the nominated employees one was awarded the Employee of the Year Award.

Seven employees received departmental awards from the Minister of Transport and Construction at the end of 2019 – Honours from the Minister, and a Degree from the Minister.

Equal Opportunities Policy

SP is an equal opportunities employer and applies this to their recruitment process which is based on objective criteria, including the employment of people with disabilities, with the potential for changes and further development based on the abilities of the employee.

Employee Training

In 2019 1,097 educational activities were held for 79,253 participants – employees of SP. The cost of training provided by external educational institutions was EUR 176,000, of this 17 % was face-to-face, 79 % was provided as e-learning, and 4 % were combined courses, provided within virtual classrooms. 42 members of the internal training unit participated in the provision of internal educational activities.

The education of the company's employees was organised according to the approved Education Plan for 2019. Adaptation education and professional education were provided to employees, focused on the enhancement of qualifications in all spheres of the business activity of the company, in innovation and the unification of the company product range, and in information technology. Of the professional education provided the most important and extensive part was the internal educational activities for the Programme of Changes projects, which made a considerable contribution to the implementation of projects such as the EDN – Electronic Delivery Notification, CISP – Integrated Service Point, e-PO– Postal Card, Venice, E-Revenue Stamps – Electronic Subscription Services, the Attendance System, Human Resources, e-CIP – Customs Clearance and ECO Post Office. Employees also underwent compulsory education as required by the relevant legislation.

To develop the prerequisite personality profile selected employees in the branch network, based on the results of the Employee Satisfaction Improvement project, underwent an Assessment Programme, during which the participants underwent an assessment and evaluation of their personal profile, managerial and communication abilities, individual coaching and training focused on the development and strengthening of their managerial and communication skills. To improve their organisation of work and to develop the skills necessary to manage the key managerial tasks relating to effective team management, selected employees of the main processing centres attended the course The Management of Real Situations in Work Organisation and individual coaching and consultancy directly at their workplace. Within the Outplacement Programme selected managers within the branch network who deal with the dismissal of employees attended a session with mentoring and coaching.

Selected Projects Implemented in the HR Department in 2019

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. The attendance system is used at all post offices of SP. 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. At the same time, the attendance records are used to automate the process of monitoring employees' entitlement to meal vouchers.

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. Within the implementation phase of the given project dual contracts with three secondary vocational schools were concluded, and in the school year 2019/2020 12 students studied in the dual education system, of which 7 students studied in the course of study 3795 K Post Office Client Manager, and 5 students attending the course 3763 H Postal Operations and Transportation Operator. Contracts for the provision of education and contracts relating to future contracts of employment were signed with students and their legal representatives. In 2019 dual education processes were set up within SP, and dual education continued to be promoted, aiming at recruiting students from the 2020/2021 school year.

As part of the **Employee Satisfaction Improvement** project, measures were adopted, in particular relating to the financial remuneration of labour, the management and development of employees, working conditions and internal communication, through which we managed to increase employee satisfaction by 10 % in 2019.

In relation to the outcomes of the **Human Resources** project, aimed at increasing the effectiveness of human resource management and to create a degree of comfort with the automation of systems used in human resources, the functionality of IS was extended in 2019 by the automation of the process used to monitor the requirement for medical examinations according to the position of the employee, their activities, labour factors and the type of workplace.

Protection of Property and Persons

In 2019 SP fulfilled its tasks related to the legalisation of the proceeds from crime pursuant to 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, and effectively cooperated with the Financial Intelligence Unit of the Presidium of the Police Force who are the central national unit and administrator for these anti-social issues.

SP continuously adopted determined measures of economic mobilization 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 Wartime. 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.

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 2019, with the goal of maintaining a good safety level for employees, the distribution of mobile monitoring units to postal delivery workers continued, as well as updating them to the latest software environment, and they were retrained to use this safety device more effectively.

Regarding the complex insurance of property and persons in 2019, 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. The insurance costs for 2019 represented EUR 1,221,267.34, payments from insurance companies for insured events in 2019 were in the amount of EUR 841,675.90.

Over the course of 2019, 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 1,109 emergencies and performed 1,356 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 2019 SP submitted 21 regular and 24 extra proposals for the elimination of registry records from its organisational units to the subsidiaries of the state archives and the Slovak National Archives.

Assets Management

Energy Management

Energy management is still of considerable importance to SP.

In 2019 energy costs were EUR 6,383,000, representing a slight increase compared to 2018. 2018 was the warmest year in Slovak history and record-breaking tropical temperatures caused a significant shift in the entire heating season in SP buildings.

For energy purchases in 2019, 1,348 delivery points were designated for the supply of electric energy by ZSE Energia, a.s., and 458 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 operation of boiler houses, repairs and maintenance of boiler houses and technical equipment in SP buildings, and the service and maintenance of transformers.

Data reporting on the discharge of airborne emissions for the respective calendar year to allow the calculation of the fees for small and medium sources of air pollution are among our basic environmental protection obligations resulting from the Act on Air Protection.

In 2019 404 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 2019 were 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 2019, 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. More expensive repairs were carried out at post offices such as Lipany, DS Banská Bystrica, Hnúšťa, Dolná Súča, ORP Košice, Reca and Veľký Meder.

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.

Evaluation of Investment Expense in 2019 – Simple Rebuilding (Structures)

In 2019 a total amount of EUR 4,423,000 including VAT was invested in the simple rebuilding of structures, of which EUR 809,000 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 – two new gas boiler houses were constructed; 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 offices: Banská Bystrica 1 – a neutralisation box for the boiler room and air-conditioning of offices, Lučenec 1 – ramp extension and new roofing, Dunajská Streda 1 – construction of a boiler house, air-conditioning of the server room, Košice 12 – reconstruction of the staff only restricted area, Liptovský Mikuláš 1 – connection of the downpipe to the municipal sewerage systems, Nové Zámky 2 – air-conditioning of the server room, Prievidza 1 – a firewall replaced a non-functional door in the boiler room, Bratislava Main Postal Building – air-conditioning of offices, Bratislava MPC– adjustments for Christmas operation – tents, Košice MPC– replacement of the dining area with a break room, a shower for drivers, air-conditioning of the changing room for the external ramp.
- Reconstruction and modernisation of post offices – Banská Štiavnica 1, Gbely, Rajec, Nitrianske Rudno, Breza, Pošta Ipeľský Sokolec – a new counter was added. The roof and façade was reconstructed and a wheelchair access was built at the Šahy Post Office. Inspection rooms were created at the Banská Štiavnica 1 Post Office.
- Reconstruction and construction modifications to rented post offices – Nové Zámky 1, Vinodol, Nový Tekov, Kšinná, Čereňany, Batizovce, Alekšince, Holič, Čadca 4, Bratislava 59, Nimnica, The premises where the Bytča and Ráztočno Post Offices will move have been under reconstruction.
- Gas boiler houses were constructed for the Piešťany 1 and Dunajská Streda 1 Post Offices.
- Air-conditioning systems were installed in the Bratislava 35, Nitra 1, Ivanka pri Dunaji, Nové Zámky 3, Podhájska, Trenčín 3, Bánovce nad Bebravou 1, Rožňava 3, Turňa nad Bodvou Post Offices, at the cash desk and in the manager's office of the Šahy Post Office, in the Košice MPC changing rooms and the administrative building at Komenského 16, in three offices of the Banská Bystrica Post Office and in three offices of the Trnava 2 Post Office. Air-conditioning was installed in the offices of the Southern part of the Bratislava Main Postal Building, as well as in the server rooms of the Nové Zámky 2 and Dunajská Streda 1 Post Offices.
- Connection to municipal sewerage systems – Rosina and Kajal Post Offices. Sanitary facilities and a cesspit were constructed at Veľké Lovce the Post Office.
- Connection to water supply –Sihelné and Trávnica Post Offices.
- Wheelchair access –Oborín and Šahy Post Offices.
- Technical upgrade – 2 lifts were reconstructed in the building at Partizánska cesta 9, Banská Bystrica. A recently acquired parcel of land next to the building at Komenského 16, Banská Bystrica was paved and fenced in. A retaining wall was reconstructed at the transport centre in Nitra. An automatic gate was mounted at the Post Office Veľké Kapušany. A fire door for a small lift was installed at the Post Office Handlová. A lightning conductor was mounted at the Predajná Post Office. The front door was reconstructed at the Rosina Post Office. A roof was constructed over the ramp at the Prešov 2 Post Office.
- Project documents were obtained for the move of the Považská Bystrica 7 Post Office, the reconstruction of the Dunajská Lužná, Kúty and Štiavnik Post Offices, the reconstruction of the boiler room of the Veľké Kapušany Post Office and the construction of an exchanger in Snina.
- Purchase of immovable property – Pursuant to the resolution of the District Court Revúca on behalf of the SR Ref. No. 8C/18/2013-409, a parcel of land, No. 815/5, of the "C" register, built-up areas and courtyards, with an area of 68 m2, was transferred into the exclusive ownership of SP. SP and the Banská Bystrica Self-Governing Region swapped parcels of land in connection with the construction of the new Date Centre at Komenského Street in Banská Bystrica. The area is going be used for the construction (extension) of parking spaces. A swap of parcels of land also took place between SP and the Municipality of Oborín. Co-owners, holding an undivided right, submitted a request to SP to settle the ownership rights for parcels of land through the purchase of the parcels of land. The purchase of parcels in the Municipality of Sasinkovo was approved by the company management. The purchase price as well as ownership rights were settled. A swap of parcels of land took place between the Municipality of Kúty and SP in connection with the planned reconstruction of the Kúty 1 Post Office.

Financial Transaction Settlements

The level of quality achieved in postal payments is far beyond the parameters stipulated by the Regulatory Authority. In 2019 a total of 24,317,651 postal money orders were processed, with the supervisory workplace of the Bratislava PPS playing an important, nation-wide role. In 2019 we received 2,469 complaints concerning PPS, that is 0.010153 %. However, only 0.000284 % (69 pcs) of the processed PPS documents were legitimate complaints.

As requested by the sales staff and the Assets Management Section, the Bratislava Central Register of Franking Machines, whose scope of activities is nation-wide, prepared 515 new registration cards (207 for external and 308 for internal customers) for electronic franking machines (with the ability to top up the credit on-line).

As part of the CADOD sphere, the workplace processing PPS in Rimavská Sobota inspected and subsequently eliminated 236,984 items not accepted by recipients out of the total of approx.17 million items in 2019.

In 2019 the individual PPS workplaces in Bratislava, Košice and Rimavská Sobota actively participated in the video coding of 4,409,535 processed postal items for the Bratislava MPC.

Using the SIPO service, SP provides for the receipt of payments from a natural person who credits a client's account or the payment of amounts to a natural person on behalf of a business partner. In 2019 21,894,617 SIPO payment documents were processed (year-on-year growth of approx. 4.3 %) out of which as many as 16,060,340 documents were delivered by postal delivery workers to the payers' post box. In total, 36 SIPO complaints were solved in 2019, out of which only 13 were legitimate. 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 2019 the workplace focused on central administrative work provided 37,599 new Postal Cards, out of which 2,820 were Gastro Postal Cards. Thanks to Postal Cards customers receive benefits and bonuses for purchases in SP internet shops. Customers can also use them for food and meal purchases at all outlets that accept them.

The nation-wide pension is a service through which SP ensures the repeated payment of pensions on behalf of the Social Insurance Company. In 2019 an average of 387,702 pensions were paid through this service every month. This number was further boosted by the payment of the 2019 Christmas bonus to 370,552 retirees.

The district-wide benefit service is provided by SP through a contract concluded with partner organisations (Social Insurance 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 2019 3,274,191 social benefits were paid through this service.

The inspection activities of the workplace for the processing of document-less mail orders and benefits provide a 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 2019, 7,079,598 document-less mail orders to account, 1,205,253 document-less mail orders to addresses and 496,071 express items and contractual parcels collected were inspected in this way.

In addition to these activities, the FTS section carried out other activities related to the digitisation of documents – the e-Document and Feedback services, printing services for postal payments – 2,765 orders were processed and about 5,688,151 documents were printed in 2019. Within the e-Revenue Stamp service, 35,360 court resolutions and decisions of the authorities regarding the return of payments were processed. In 2019 PPS workplaces processed 17,106,598 delivery records, and there were 11,676 legitimate complaints in connection with a failure to deliver a delivery record. It is a drop in the level of complaints to 0.0682 % of the total number of delivered delivery records.

As part of the 21st year of the Christmas Mail tradition, 93,429 items were processed (out of which 165 items were from the blind and 9,886 from abroad).

IT Projects

In 2019, 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 consolidation of the ICT infrastructure and the application portfolio the IT Division also provided IT support to projects on behalf of other organisational units (projects for the Human Resources group: the Attendance System, Motivation System, Dual Vocational Education, and Employee Satisfaction Improvement; projects for the Logistics Network Management group: IS Logistics Network Management, New Delivery Network, The Aggregation and Processing of Transport Services Data; projects for the Management of Technological and Operational Activities group: ParcelBOXes, Sorting Lines, Container Logistics and Postal Items Scanning, ATL Upgrade, The Optimisation of Postal Items Processing, New Zvolen Logistic Centre, On-line Surveys).

New Data Centre – The construction works were completed and the technological installation to support the data centre operation was done, based on the project documentation, in 2019 in line with the strategic plan to strengthen the IT infrastructure and to secure SP's needs through the construction of a new data centre. Construction was completed on October 30, 2019, when the occupation permit was received from the City of Banská Bystrica. Subsequently, preparatory works to place the central elements of the IT infrastructure were carried out, which made the launch of the NDC, planned for the beginning of 2020, possible.

Security of the Information Technology Division – Within the project implementation in 2019, the gradual replacement of security devices no longer supported by the manufacturer continued. 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 also successful in 2019 and the information security management system certificate was renewed. 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.

Adjustments to the system for reporting security incidents, which was implemented within the CMRP solution, continued and the internal documentation was continuously updated in 2019.

Since Act No. 69/2018 Coll. on Cyber Security came into force, SP, as an operator of basic service, has been working on its application within the company. In connection with the Act, SP asked an external company to carry out an independent analysis, to assess its activities in 2018 and 2019 with respect to the Cyber Security Act, and prepare a proposal for measures and their implementation in 2020. The final report stated that the majority of processes had been launched by SP. However, they were of variable quality and therefore the documentation requires further updates in line with the recommended measures, and the processes need to be adjusted in the near future to meet all the requirements.

General Data Protection Regulation – 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 Beatow Partners a number of proposals were made, these were followed and the analytical part of the implementation of GDPR was gradually carried out.

A GDPR project related to the rights of the person concerned was initiated within the IT Security project group in September 2019, this resulted in the implementation of the ERCP central information system, which was in pilot operation until the end of 2019. Implementation in the test environment was finished in December 2019 and the roll out was planned for March 2020. The system will register an application from a person concerned and support its processing through the BPM processes and will provide an overview of all registered applications and procedural tasks that have arisen.

IT Helpdesk – The Central Monitoring and Management of IT Operation – A new stage in the changes to the Hewlett Packard Service Manager system was launched in September 2019. SP uses this system for the central monitoring and management of IT operations. At the same time, it is a key tool for the provision of the IT Helpdesk service. The project is expected to take12 months and its goal is to execute further procedural and performance optimisation of the system so that it meets the needs of SP related to the management of IT services to the greatest extent possible. The project should improve the quality of services for internal customers (Service Catalogue adjustments and the related processing/handling of requirements by the IT staff), and enhance the degree of automation in the communication between SP and external providers of IT services (or other partners), which is in line with SP's strategy and expected standards.

Projects Aimed at the Consolidation of the Operational Information Systems:

Archiving of Information Systems (IS) 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. However, the execution of the project was not approved.

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

Master Data Management – The operational optimisation of SP's Central Product Catalogue continued in 2019. The Central Address Register and the Central Postal Network Register, including the integration of these registers into the source IS Cen-

tral Databases and the connection of the targets within IS USAP and APONET to these registers, were put into full operation in early 2019. The Central Organisational Structure and Employees Register, along with its integration into the source IS HR and the connection of the target IS APTD to this register, was also put into full operation.

The projects related to the implementation of MDM solutions for the data entities, Customers and Contracts, were launched in 2019. The implementation of these two projects is the final stage of SP's long-term efforts to create a central space for the storage of key codelist and master data for the entire company, which would meet a minimum required level of performance, availability and guaranteed quality of data content. The implementation of the Central Customers Register and the integration of the IS APONET and USAP to this register started in April 2019. The first two phases of the project were completed by the end of the year. The implementation of the project continues and should be finished in 2020. The implementation of the Central Contracts Register and the integration of IS APONET and USAP to this register started in August 2019. The first two phases of the project were completed by the end of the year. The implementation of the project continues and should be finished in 2020.

The launch of the operation of the central MDM solution for Customers and Contracts will complete the implementation of the key central registers of SP. The following MDM activities will include the connection of selected information systems to these central registers.

Renewal and Development of (Information and Communications Technology (ICT)) Infrastructure – In 2019 Renewal and Development of ICT Infrastructure was concerned with the renewal and modernisation of the central ICT infrastructure plus selected operational and post office workplaces. Activities within the central ICT infrastructure included the upgrade of the IS Human Resources module infrastructure, the extension of the disc data and licence capacity of the central backup, the renewal of storage servers, selected firewalls, some branch routers and selected active elements of critical infrastructure. The update of the infrastructure at selected operational offices and post offices was particularly focused on the update of work-stations and peripheral equipment, and the update and extension of selected local computer networks. Approximately 2,000 of the oldest work-stations were updated, further multifunction devices, network printers and barcode scanners were updated and provided.

Integrated Service Points – The following electronic government assisted services were also provided in 2019: 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 2019 was influenced by the introduction of the so-called anti-bureaucracy law, once-only on September 1, 2018 for Commercial Register Extract services and on January 1, 2019 for the Criminal Records Extract/Certificate services. The number of individual services provided in 2019:

- Commercial Register Extract: 150,199 transactions, representing a reduction against 2018 of 17.5 %.
- Title Deed Extract: 18,486 transactions, representing a reduction against 2018 of 41 %.
- Criminal Records Extract: 245,659 transactions, representing a reduction against 2018 of 14 %.
- Qualified Conversion of an Electronic Document into Paper Form: 3,633 transactions, representing an increase against 2018 of 33 %.
- Qualified Conversion of a Paper Document into Electronic Form: 1,776 transactions.
- Certification of Documents through Qualified Conversion: 1,039 transactions.

Two new assisted services, which were provided by SP, through a pilot scheme, at 56 post offices, were added to the ISP platform from December 1, 2018. In 2019 the number of post offices increased to 160:

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 160 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.

The number of extracts from the information systems of public administration authorities excluded data from the state in 2019 and thus reflected the real decrease in numbers based on governmental measures to decrease the administrative load.

In 2019 the revenues from ISP services was EUR 1.2 million and the gross profit was EUR 779,000. It is obvious, based on Czech Point experience, that the Extracts from the Information Systems of Public Administration Authorities services will gradually transform into qualified conversion services.

Central Automated Delivery of Official Documents in Paper Form – 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 PAs to work with official documents only in electronic form, which significantly increases the effectiveness of the work of the PAs. 2019 saw the participation of new PAs in the CA-DOD project. However, radical growth is expected once the delivery infrastructure is strengthened, in 2020, by the National Agency for Network and Electronic Services – the administrator of the electronic delivery module.

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 implementation 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.

SP Customer Portal – This is another project that was launched in July 2019 as part of the fulfilment of the Post 2020 strategy, aimed at the modernisation of services and the effectiveness of their provision. It will enable customers to use the most frequent postal services from the comfort and safety of their homes or offices. The portal will eliminate customer contact with counter employees, if necessary, e. g. through the contactless posting of items, as well as cash operations.

2019 Investment and Project Activities

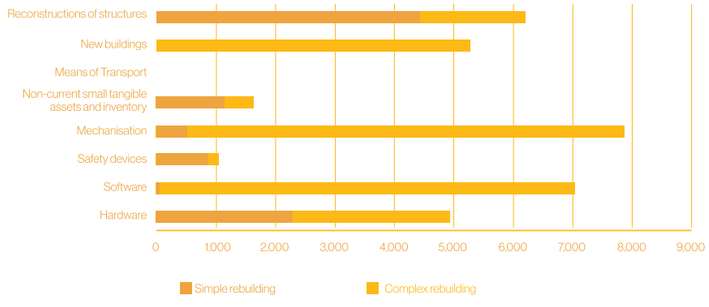
SP investment activities carried out in 2019 were centred around the strategic goals of the company, in particular: **the stabilisation of revenues, the development of new business areas, the computerisation of services, participation in e-Government, the increase of customer satisfaction, cost optimisation and securing long-term stability for the company.**

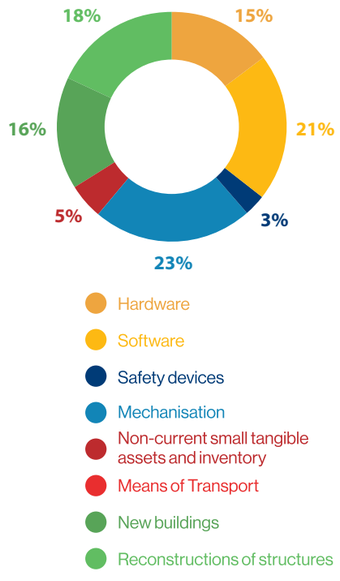
The company invested almost EUR 34 million in 2019. More than a quarter was used for the essential **renewal of investments** (27 %) and the rest for **investment and development activities** (73 %). The majority of the investments was carried out through projects.

The principle investments were made in the following **areas**: the **development of information technologies (36 %), structures (34 %) and mechanisation (23 %).**

Investments in the development of information technologies were made into **hardware** (15 %) and **software** (21 %), to a total of almost EUR 12 million. Investments into **structures** (34 %) almost reached the same level (EUR 11.5 million). Almost half of the investment was made in the new **Zvolen-Lieskovec logistic centre** (16 %). I**nvestments into mechanisation** (machines and equipment) represented less than one fifth (23 %) of the total amount of investments. In total, they were EUR 7.9 million and more than a third of them were made in the new **parcel sorting line** in the **Zvolen-Lieskovec** logistic centre.

2019 INVESTMENTS (in EUR ths. including VAT)		TOTAL	Simple rebuilding	Complex rebuilding
Hardware	15 %	4,943	2,279	2,664
Software	21 %	7,037	39	6,998
Safety devices	3 %	1,032	860	172
Mechanisation	23 %	7,877	494	7,383
Non-current small tangible assets and inventory	5 %	1,622	1,141	481
Means of Transport	0 %	2	2	0
New buildings	16 %	5,273	0	5,273
Reconstructions of structures	18 %	6,189	4,423	1,766
	100 %	33,975	9,238	24,737





The Postal Philatelic Service

2019 was a unique year as it saw the merger of the Postal Philatelic Service and the Postal Museum into a single organisational unit called the POFIS and Postal Museum. This was the result of the desire of the SP management to unite all philately related activities in a single entity, plus to drive cost savings in relation to salaries. In 2019 SP was granted a record number of awards at the most prestigious competitions for the world's most beautiful postage stamps. The long-term success that SP has achieved in international competitions has resulted in an increase in interest from other countries to have a joint issue of postage stamps with Slovakia. This view is supported by the 2019 postage stamp series, **Joint Issue with Slovenia: The Slovak Astronomical Clock in Stará Bystrica and A Sundial in Pleterje**, that was presented at a ceremony in the Stará Bystrica Community Centre on March 22, 2019 with the participation of a Slovenian delegation, plus the **Joint Issue with the People's Republic of China**, that was issued to celebrate the 70th anniversary of the establishment of diplomatic relations. The issue included two postage stamps which carried the motifs of significant archaeological finds from the 8th and 9th centuries: the silver incense burner from the Famen Temple and the bronze phalera from Podunajské Biskupice. The ceremonial presentations of these postage stamps were held in Slovakia, at the Podunajské Biskupice Community Centre, with the participation of the Chinese Ambassador to the SR, J.E. Lin Lin, as well as in China, at the Embassy of the Slovak Republic in Beijing, with the participation of the Slovak Ambassador, Dušan Bella. The category of joint issues also includes the **Joint Issue with the Czech Republic: the 30th Anniversary of the Velvet Revolution** released on November 13, 2019, which reflects the fight of our citizens for democracy.

As a rule, SP issues postage stamps to celebrate important sporting events. This also applied to 2019 when Slovakia once again hosted **The Ice Hockey World Championship in Bratislava and Košice**. The original postage stamp bearing the shape of puck was presented at a ceremony during the vernissage of the exhibition We Live Hockey Again on May 14, 2019. It was organised by the Slovak Olympic and Sports Museum and held in the Bratislava City Museum under the patronage of Matúš Vallo, the Mayor of Bratislava and with the participation of René Fasel, the IIHF President. However, 2019 was dominated by another society-wide event, the national celebration of the 100th anniversary of the death of General Milan Rastislav Štefánik. This tragic episode in our history is related to the establishment of the independent state for Czechs and Slovaks, and also inspired an individual postage stamp issue titled **The Czechoslovak Legions and M. R. Štefánik**. Its inauguration was part of the official programme of celebrations held under the patronage of Peter Pellegrini, the Prime Minister of the SR, in Brezová pod Bradlom. A postage stamp dedicated to Slovak philatelists was presented at a ceremony on May 17, 2019 and commemorated the **50th Anniversary of the Union of Slovak Philatelists**. It was an event that accompanied the exhibition of the same name held in the Galéria Mlyny – Shopping Mall in Nitra. The celebrations of the **400th Anniversary of the Martyr's Death, Three Saintly Martyrs of Košice**, greatly resonated among the Slovak faithful. SP also took part and issued an occasional postage stamp that was presented by notables of the Catholic Church on September 6, 2019 in Košice and September 11, 2019 in Trnava. From the standard series that are issued every year by SP we can highlight the following: **The Christmas and Easter postage stamps** were devoted to the phenomenon of traditional Slovak tinsmithing, which was included in the UNESCO Representative List of the Intangible Cultural Heritage of Humanity in 2019. The series, **Nature Protection**, which proved to be popular with the wider public, bore the motif of the traditional fruit tree, the **Common Pear**, in the context of the 40th anniversary of the establishment of the Protected Landscape Area, the White Carpathians, as it is in this area, typical of many rare fruit species, where it is frequently found. Inspired by artworks from Slovak museums and galleries, the postage stamps from the ART series, which are popular with philatelists, are also worth mentioning. The postage stamp **ART: Ernest Zmeták** was presented at a ceremony in the Imperial-Royal Riding Hall of the Ernest Zmeták Art Gallery in Nové Zámky, while the postage stamp **ART: Ladislav Hudec** was launched in the Center of Architecture L. E. Hudec (both on October 18, 2019). The postage stamp bearing the motif of the newly elected President of the Slovak Republic, Zuzana Čaputová, issued on the day of her inauguration – June 15, 2019, can be classified as belonging in the occasional postage stamp category with a long tradition of such issues.

As is traditional the end of the year saw the granting of awards for the most beautiful postage stamps. This event was held in the premises of the Main Post Office in Bratislava on **The Day of Postage Stamp and Philately**, December 18, 2019. **The Crystal Postage Stamp of the CEO of SP** for the best issue of the year was awarded for the miniature sheet of the postage stamp, **The Czechoslovak Legions and M. R. Štefánik**, created by prof. Dušan Kállay, akad. mal. in cooperation with the engraver František Horniak. This issue also received the **award** for the best engraving of a postage stamp **from 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 Adrian Ferda for the **Chairmanship of the SR of the OSCE**. Finally, Postage Stamp Day: Vincent Hložník won the category for the most beautiful postage stamp. The graphic design was done by prof. Dušan Kállay, akad. mal. and the engraving by František Horniak.

In the area of philatelic trade fairs and promotions, SP participated in several foreign sales and promotional exhibitions: **The International Collectors Fair Sběratel 2019** (Prague), Salon d'Automne (Paris) and **JAPEX 2019** (Tokyo). Participations in the exhibitions in France and Japan were carried out through business partners – Theodore Champion SA and the Japan Philatelic Agency. 2019 also brought many international awards in competitions for the world's most beautiful postage stamps. The participation of SP in the **Nexofil competition for the Best Stamps of the World** (Madrid) was a great success. In total, SP received five awards: 2 first places and 3 third places. The postage stamp ART: Ladislav Bielik, received as many as three of them! Postage Stamp Day: Alfons Mucha and The 1150th Anniversary of the Recognition of the Slavic Liturgical Language issue were also awarded. The latter won first place for the world's most beautiful miniature sheet in the last five years. ART: Ladislav Bielik also received prizes at other international competitions in 2019: second place in the competition for the most beautiful engraved postage stamp in the European Union at the **Les Grands Prix de l'Art Philatélique Belge et Européen** in Brussels and third place in the competition for the world's most beautiful stamp at the **Grand Prix de l'Exposition WIPA** in Vienna. SP was also successful at the **International Competition Class for Issuing Postal Authorities UPU Members Countries and Their Territories**, held at the CHINA 2019 WORLD STAMP EXHIBITION in Wuhan, where once again it took first place for the philatelic exhibit, 100 Years of Slovak Stamp Creation. SP also gained recognition in the publication of books, the publication 25 Years of Slovak Stamp Creation received an award in the 2018 Most Beautiful Books of Slovakia, a silver medal in the category of philatelic literature at the **CHINA 2019 WORLD STAMP EXHIBITION** in Wuhan, and a gold medal at the international exposition of philatelic literature **EXPO 2019 CINISELLO** in Cinisello Balsamo (Italy).

The Postal Museum

During 2019 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 2019 there were 596 additions to the collection, a total of 674 individual objects registered in the 1st degree records and 22 documents 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 youngest 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. The most important acquisition for the PM collection in 2019 was railways cars two that were used for freight transport and one that was used as a mobile post office. These cars are unique, the last of their kind in Slovakia. In relation to their repair and maintenance the PM has begun to cooperate with the Railway Museum in Bratislava and the non-profit organisation Dopravná nostalgia. Their members are going to reconstruct the cars and service them so they are available for use during the PM's promotional activities.

The exhibition area of the Postal Museum, placed in the entrance hall of the headquarters of SP in Banská Bystrica, hosted the **Postmark in Postal Services** exhibition until the end of February 2019. It opened in late 2018 to celebrate the 200th anniversary of the official introduction of postmarks at all post offices in Slovakia. It was followed by the re-installation of the **TANGRAM ROSTOKA – "Typografik" and Postage Stamp** exhibition. The opening ceremony took place at the beginning of 2019 in the BIBIANA, the International House of Art for Children, on the 70th anniversary of the birth of the world-famous graphic designer and respected postage stamp creator, Vladimír Rostoka. Initiating a new cooperative partnership with the postal museum in Hungary, the exhibition was then re-installed in the Postal Museum in Budapest in late 2019. The exhibition area of the PM in Banská Bystrica also hosted an exposition titled, **The Three Faces of M. R. Štefánik**, at the end of the year, in connection with the 100th anniversary of his death. In 2019 the Postal Museum participated in other exhibitions organised within other institutions. In cooperation with the Ministry of Transport and Construction of the Slovak Republic, it prepared the exhibition, **Technical Monuments and Transport in Postage Stamps**, as an accompanying event to the conference, Dual Vocational Education in the Sphere of Transport in the Context of Legislative Changes. It was subsequently re-installed in a historical railway post car as a long-term exhibition in cooperation with the citizens' association, Klub železničných modelárov, Bratislava. The **Good Idea Slovakia** exhibition was installed in the premises of the Ministry of Transport and Construction of the SR to celebrate 145th anniversary of the establishment of the Universal Postal Union. During the PASTPOINT 2019 international conference the University of Žilina hosted the successful exposition **IBI PATRIA MEA. The 100th Anniversary of the Establishment of Czechoslovakia.** The PM also cooperated with the State Scientific Library in Banská Bystrica and prepared the exposition **Architecture within a Small Area** in late 2019. Having received prestigious awards at international competitions the **Stamps Tour Slovakia** and the **Good Idea Slovakia**, several exhibits from these collections of postage stamps were installed in the embassy of the Permanent Representation of the SR to the EU with their cooperation. With the participation of the Deputy Prime Minister Richard Raši, an exposition of works by the architect Ladislav Hudec, accompanied by a presentation of the ART postage stamp, opened in Shanghai, at the end of 2019, in cooperation with the Ministry of Foreign and European Affairs of the SR.

As part of the professional promotional activities in the media, the **Poštové zvesti** published an article about the 250th anniversary of the establishment of a permanent postal station in Banská Bystrica. The RTVS radio station **Rádio Devín – Sro 3** broadcast A Narrative about Collecting and Museums – Ars Musica, while its sister station **Rádio Slovensko 1** presented a series about the Postal Museum during the week of celebrations for World Post Day. The History of Slovak Postal Services was presented in the **RTVS** programme Slovensko v obrazoch. It was also possible for children to learn about the Postal Museum in the Fidlibum programme broadcast by **RTVS 1**.

In 2019 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 organised a yearly meeting of the members of the Slovak Philatelic Organisation on the premises of the Children's Post Office.

Regulation and International Relations

Regulation

Crucial regulatory decisions made in 2019:

POSTAL LICENCE

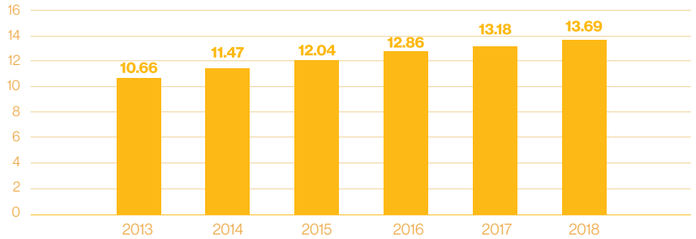
No amendments were made to the Postal Licence in 2019.

UNIVERSAL SERVICE FINANCING AND QUANTIFICATION OF UNIVERSAL SERVICE NET COSTS

On August 23, 2019, the Regulatory Authority declared the final cost for the universal service for 2018 as EUR 16,968,526, and its final disproportionate burden, which will be reclaimed from the compensation fund of EUR 13,696,412.

On November 28, 2019, the Regulatory Authority declared the estimated final cost for the universal service for 2019 as EUR 15,455,324 and its estimate for the disproportionate burden at EUR 12,176,006.

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



REGULATION OF PRICES

The decision of the Regulatory Authority for Electronic Communications and Postal Services made on June 12, 2019 No. 1/2019, that amends the decision of the Regulatory Authority for Electronic Communications and Postal Services No. 1/2016 that stipulates the scope of the regulation of prices and the maximum prices for the universal services as well as domestic postal payment services – came into force on July 1, 2019.

REGULATION OF THE EUROPEAN UNION

No amendments.

International Relations

The basic framework for the international relationships of SP is governed by the membership of the SR in the UPU. SP is tasked by the government to ensure the fulfilment of the operational undertakings arising out of this membership. In this regard, the 3rd Extraordinary Congress of UPU was an event of particular importance. It was held in Geneva (Switzerland) at the end of September 2019, and mainly dealt with draft amendments to the international agreement on postal services, the Universal Postal Convention, in particular, with the change of the system of terminal dues for E-format letters (i.e. bulky letters and small parcels). Two SP employees were part of a five-member congress delegation from the Slovak Republic. Representatives of the Slovak delegation participated in meetings of plenary sessions, two informal coordination meetings of the EU member countries and a coordination meeting of the Association of European Public Postal Operators. The outcome of the Congress was the unanimous approval of an amendment to the Universal Postal Convention regarding the system of terminal dues for E-format letters, in the form of the Second Additional Protocol. It came into force on January 1, 2020. Since it received general approval, the unity of the global postal network under the UPU was preserved. This prevented issues related to operational and other financial problems.

Other International Postal Organisations

The Association of European Public Postal Operators (PostEurop), which represents a narrower group than the UPU, focused on the assessment of the outcomes from the extraordinary congress in Geneva, as well as on statutory issues at its general meeting in 2019 in St. Helier (Jersey). The main topics of the associated PostEurop Business Forum were postal start-ups and the digitisation and automation of postal services.

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 (including 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 European public postal companies from the Czech Republic, Croatia, Hungary, Poland, Slovakia and Slovenia. In 2019 the Bulgarian Post also joined the VPG and became an official member. As a rule, the Group members meet twice a year and the presidency rotates among the members. The main focus of the Group is a search for common solutions to the issues of international operations. In 2019 the Group met in Krakow (Poland) and Prague (Czech Republic). Owing to the current situation in the postal services market and the growing influence of competition, the standard programme of meetings focused on operational issues related to the quality of services, terminal dues, Direct Entry, etc. but also included issues of common interest, such as the development of common trade. This should mainly be addressed through a common approach to postal items from China based electronic shops, postal customs clearance services or Interconnect Programme, and an exchange of best practices.

Economic Development

- Market Changes and Their Impact on the Economic Performance of SP
- Economic Situation
- Economic Result Settlement for 2019
- Other Important Events

5

Market Changes and Their Impact on the Economic Performance of SP

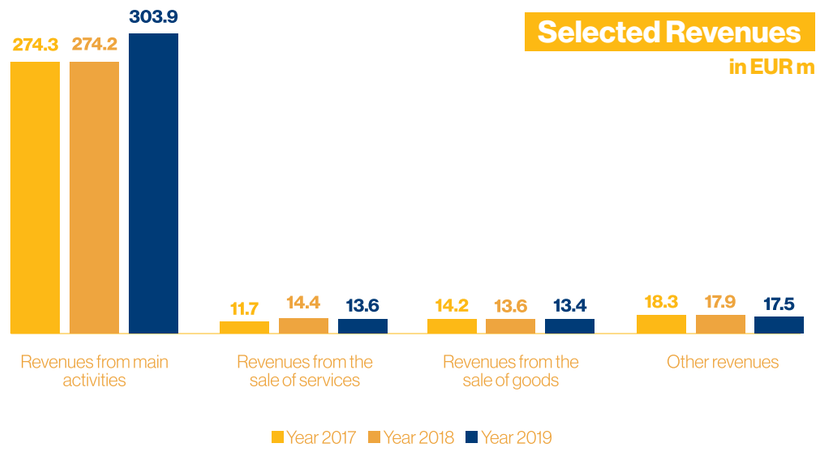
Again the majority of the revenues achieved came from revenues from the core business (87 %), especially revenues from domestic and international postal services (59 %), followed by revenues from post office financial services (16 %), revenues from the area of the provision of contractual delivery services (6 %) and revenues from the selected post office services (6 %).

Within the individual services, the letter and parcel universal services strengthened their dominant position, achieving a revenue of almost EUR 150 million. 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 booked costs included mainly personnel costs (55 %), services (23 %) and the depreciation of long-term assets (10 %).

Selected Revenues

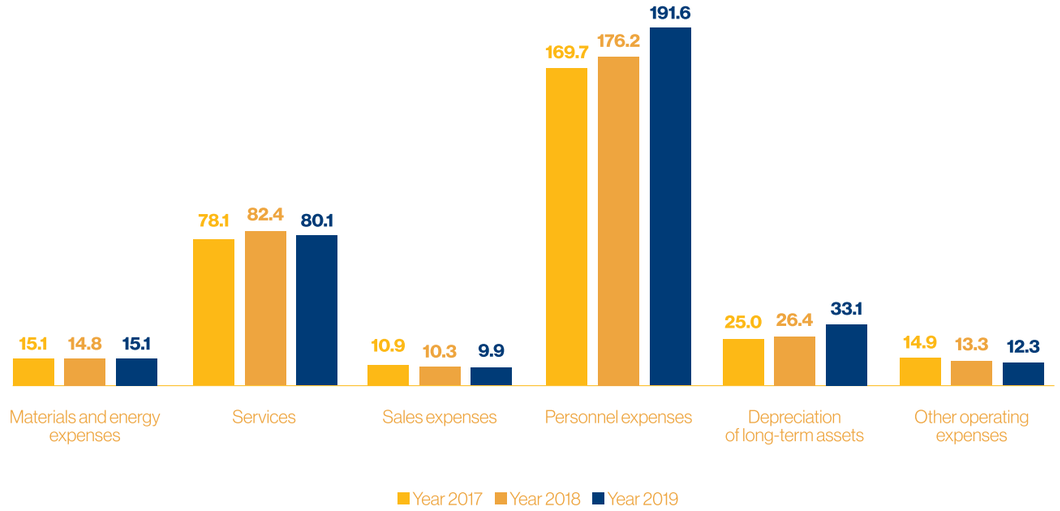
in EUR m



Revenue Development by Type (in EUR ths.)	Year 2017	Year 2018	Planned year 2019	Actual year 2019
Revenues from main activities	274,282	274,231	297,081	303,867
Revenues from the sale of services	11,699	14,401	18,228	13,634
Revenues from the sale of goods	14,244	13,573	14,656	13,366
Other revenues	18,318	17,859	16,893	17,546
Financial revenues	1,169	2,511	1,624	1,901
Total	319,712	322,575	348,482	350,314

Selected Expenses

in EUR m



Expense Development by Type (in EUR ths.)	Year 2017	Year 2018	Planned year 2019	Actual year 2019
Materials and energy expenses	15,131	14,829	20,147	15,149
Services	78,054	82,358	93,458	80,102
Sales expenses	10,894	10,285	11,196	9,865
Personnel expenses	169,748	176,203	186,454	191,584
Depreciation of long-term assets	25,035	26,446	27,616	33,143
Creation of provisions	-169	-194	0	278
Other operating expenses	14,873	13,309	14,456	12,303
Finance expenses	4,545	4,537	5,107	5,814
Total	318,111	327,773	358,434	348,238

Economic Situation

The company based its business activities on the SP Business Plan for 2019, considering the perspective of 2020 and 2021, as approved by a Decision by the Sole Shareholder No. 30/RA-2019 of June 18, 2019. The Business Plan for 2019 predicted a loss of EUR -9,952,000 before tax, and a loss of EUR -9,952,000 after tax.

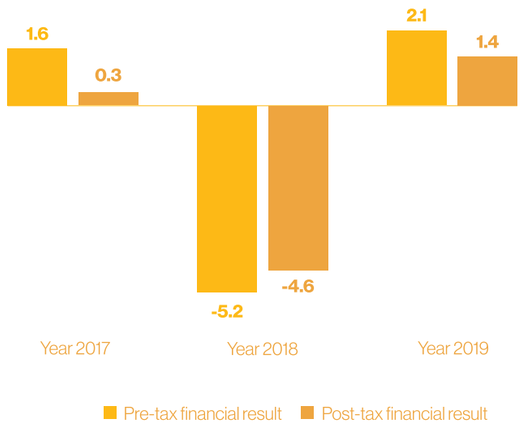
The priority of the SP management was the achievement and enhancement of the planned result. This goal was accomplished and the result before tax for 2019 was EUR 2,076,000, that was a profit of EUR 1,390,000 after current and deferred tax, despite the persistence of strong competitive pressures, in particular, in the postal service market. In addition to SP, there were as many as 28 competitive enterprises registered in the Register of Postal Operators in 2019.

The positive results versus plan were boosted by the growth in revenues as well as savings versus planned expense.

The growth in revenues was mainly driven by the revenue from contractual delivery services and from the universal and international postal services. However, the results versus plan were also affected by lower revenues from financial services, in particular, from the postal payment services and e-Money Orders. A failure to achieve the goals in the CADOD sphere and press subscription services likewise had a negative impact on revenue.

There were cost savings in all significant areas of expense with the exception of personnel costs, which were influenced by the higher costs related to the incentive part of the salary, higher additional payments, acquisition remuneration, remuneration for contracts for works performed by external suppliers, and depreciation. However, the growth of depreciation and the associated decrease in affected services are the result of a change in the reporting of leases, pursuant to the requirements of IFRS 16 from 2019 (the costs for operating leases are no longer reported as services but as depreciation and interest, as for financial leases).

Development of the financial result before tax:
in EUR m



Economic Result Settlement for 2019

For the year 2019, SP achieved the result, booked according to the IFRS/IAS, in the amount of EUR 1,390,000 after tax.

The profit was distributed as follows: EUR 70,000 (5 %) was assigned, as is required by legislation, to the reserve fund and the rest, EUR 1,320,000, was used to settle part of the accumulated loss from previous years.

Other Important Events

The annual report was compiled as of May 5, 2020. 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, 2019 (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, 2020, the net costs related to 2018 amounting to the difference between the USNC specified in decision 62/ORPS/2019-747 and the amounts of paid contributions under Section 57 (7), i.e. EUR 2,679,000, and by February 15, 2020, the net costs related to 2019 amounting to the difference between estimated USNC for 2019 as specified in decision 166/ORPS/2019-1059 and the sum of the contributions from postal operators under Section 58 (1), i.e. EUR 12,173,000.

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 came into effect on January 1, 2019, or earlier. The adoption of these new and revised standards and interpretations did not have an impact on the Financial Statements of the company, with the exception of IFRS 16. 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. The current situation has no substantial negative impact on the Financial Statements. We took into account all the potential impacts of COVID 19 on our business activities and came to the conclusion that they should not significantly affect our ability to continue our activities and to operate as a well-functioning entity over the next 12 months.

SP did not expend any resources on research and development in 2019. No share buy-back was implemented by the company in 2019. SP has no organisational unit abroad.

Report on Assets and Contracts

– Report on Assets and Contracts

6

Report on the Status of Priority Fixed Assets as of December 31, 2019

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 2019 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 and Construction of the Slovak Republic was necessary.

Priority fixed assets comprise of 39 authorised and main post offices and 4 Main Processing Centres:	
Structures	43,336,156.11 €
Parcels of land	7,984,850.60 €
Total	51,321,006.71 €
Repairs and maintenance of priority fixed assets of SP as of December 31, 2019:	
Buildings	1,095,632.24 €
Parcel of land	4,356.17 €
Other assets not recorded in the real estate register	0.00 €
Total	1,099,988.41 €
Investment in priority fixed assets of SP, as of December 31, 2019:	
Buildings	1,201,363.95 €
of which was for simple rebuilding works (renewal)	808,860.95 €
Parcels of land	0.00 €
Other assets not recorded in the real estate register	0.00 €
Total	1,201,363.95 €
Rental area and earnings from the rental of non-residential PFA premises of SP as of December 31, 2019:	
Number of concluded rental contracts	291
Rental area in total	16,538.53 m²
Annual earnings from the rental area in the PFA premises	661,934.93 €
Fee for services in relation to the rental area in the PFA premises	300,945.07 €
Rental area and earnings from the rental of the PFA lands of SP, as of December 31, 2019:	
Number of concluded rental contracts	37
Rental area in total	644.64 m²
Annual earnings from the rental land in the PFA premises	18,383.33 €
Fee for services in relation to the rental land in the PFA premises:	59.00 €

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 2019 no transfer of assets subject to prior approval of the General Assembly or the Supervisory Board as per special regulations or Articles was made.

The immovable property sold in 2019:

Pursuant to Articles of the Association of SP – Section 30 (30.2) letter f) point 3, the Supervisory Board granted prior consent to the rental of immovable property of the company to a third person for a fixed period exceeding 1 year:

- The Non-Residential Premises Lease Agreement ref-No.1249/2019 for Post Office Lučenec 3 concluded with the tenant Dr. MAX 157 s.r.o. – consent granted on October 22, 2019
- The Non-Residential Premises Lease Agreement ref-No.1046/2019 for Post Office Svidník concluded with the tenant Fitt+, občianske združenie – consent granted on December 12, 2019
- The Non-Residential Premises Lease Agreement ref-No.1831/2019 for Post Office Šaľa 1 concluded with the tenant TREK, s.r.o. – consent granted on December 12, 2019
- The Non-Residential Premises Lease Agreement ref-No.1866/2019 for Post Office Bratislava 1 concluded with the tenant AQA RESTAURANT, s.r.o. – consent granted on December 12, 2019.

Land registry area	Property name	Title deed	Parcel No.	Registration No.	Date of approval of the entry
Kaloša	Post office building	627	*	61	19/02/2019
	Parcel of land		6/2	*	
	Parcel of land		6/3	*	
Tornaľa	Garage	1612	*	1480	20/03/2019
	Parcel of land		1173/3	*	
	A section of the parcel of land		1173/*	*	
Rajec	Prefab garage	*	*	*	Entry was not applied for.
Vydraň	Post office building	701	*	120	26/02/2019
	Parcel of land		168	*	
	Parcel of land		169	*	
	Parcel of land		170	*	
Čierna nad Tisou	Building	48	*	37	24/10/2019
	Parcel of land		238	*	
	Parcel of land		239	*	
Lozorno	Parcel of land	352	8852/130	*	02/01/2019
Červeník	Post office building	1034	*	388	24/07/2019
	Parcel of land		66/2	*	
Sládkovičovo	Parcel of land	2704	2876	*	04/04/2019
Chľaba	Lodge	407	*	446	09/05/2019
	Parcel of land		1856/8	*	
Plavecký Mikuláš	Parcel of land	758	10/2	*	10/12/2019
	Parcel of land		10/5	*	
Oborín	Parcel of land	19	109/2	*	03/10/2019
Banská Bystrica	Parcel of land	4041	1909/392	*	02/07/2019
	Parcel of land		1909/393		
	Parcel of land		1909/394		

Independent Auditor's Report

– Independent Auditor's Report

VGD audit - tax & accountancy
beyond partnership

SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA

za obdobie od 01.01.2019 – 31.12.2019

z auditu účtovnej závierky

akciovej spoločnosti

Slovenská pošta, a. s.
Banská Bystrica

VGD audit - tax & accountancy
beyond partnership

SPRÁVA NEZÁVISLÉHO AUDÍTORA

pre akcionára, dozornú radu a predstavenstvo akciovej 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 2019, 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 2019 a výsledku jej hospodárenia a peňažných tokov za rok končiaci sa k uvedenému dátumu podľa Medzinárodných štandardov finančného výkazníctva v znení prijatom Európskou úniou („IFRS EU").

Základ pre názor

Audit sme vykonali podľa medzinárodných audítorských štandardov (International Standards on Auditing, ISA). Naša zodpovednosť podľa týchto štandardov je uvedená v odseku Zodpovednosť audítora 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 audítora, relevantných pre náš audit účtovnej závierky a splnili sme aj ostatné požiadavky týchto ustanovení týkajúcich sa etiky. Sme presvedčení, že audítorské dôkazy, ktoré sme získali, poskytujú dostatočný a vhodný základ pre náš názor.

Zodpovednosť štatutárneho orgánu a osôb poverených spravovaním za účtovnú závierku

Štatutárny orgán je zodpovedný za zostavenie tejto účtovnej závierky tak, aby poskytovala pravdivý a verný obraz podľa IFRS EU 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 opísanie 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.

Osoby poverené spravovaním sú zodpovedné za dohľad nad procesom finančného výkazníctva Spoločnosti.

Zodpovednosť audítorskej 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 vydať správu audítora, vrátane názoru. Primerané uistenie je uistenie vysokého stupňa, ale nie je zárukou toho, že audit vykonaný podľa medzinárodných audítorských 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 odôvodnene očakávať, že jednotlivo alebo v súhrne by mohli ovplyvniť ekonomické rozhodnutia používateľov, uskutočnené na základe tejto účtovnej závierky.

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

- Identifikujeme a posudzujeme riziká významnej nesprávnosti účtovnej závierky, či už v dôsledku podvodu alebo chyby, navrhujeme a uskutočňujeme audítorské postupy reagujúce na tieto riziká a získavame audítorské dôkazy, ktoré sú dostatočné a vhodné na poskytnutie základu pre náš názor. Riziko neodhalenia významnej nesprávnosti v dôsledku podvodu je vyššie ako toto riziko v dôsledku chyby, pretože podvod môže zahŕňať tajnú dohodu, falšovanie, úmyselné vynechanie, nepravdivé vyhlásenie alebo obídenie internej kontroly.
- Oboznamujeme sa s internými kontrolami relevantnými pre audit, aby sme mohli navrhnúť audítorské postupy vhodné za daných okolností, ale nie za účelom vyjadrenia názoru na efektívnosť 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 audítorských 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 tieto informácie nedostatočné, modifikovať náš názor. Naše závery vychádzajú z audítorských dôkazov získaných do dátumu vydania našej správy audítora. 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.

S osobami poverenými spravovaním komunikujeme okrem iného o plánovanom rozsahu a harmonograme auditu a o významných zisteniach auditu, vrátane všetkých významných nedostatkov internej kontroly, ktoré počas nášho auditu zistíme.

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 č.431/2002 Z.z. o účtovníctve. Náš 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.

Keď 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, vyjadríme názor, či:

- informácie uvedené vo výročnej správe zostavenej za rok 2019 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, 17. Marca 2020

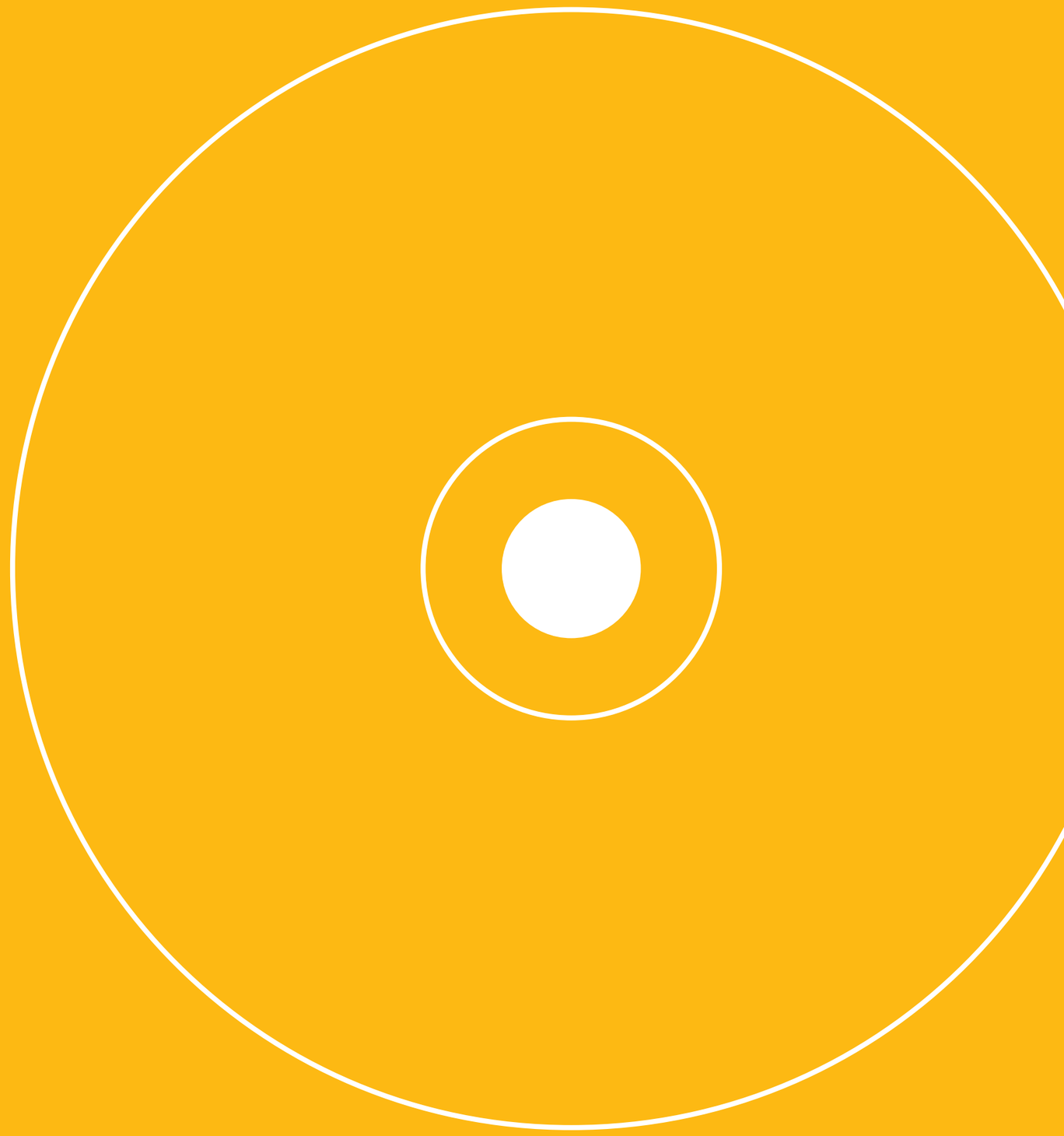
Slovenská komora audítorov
SKAU
Č. licencie 269
VGD SLOVAKIA s. r. o.

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

Zodpovedný audítor
Mag. Branislav Kováč
Licencia SKAU č. 964

Appendix - CD

– Financial Statements for the Year Ended on December 31, 2019



Slovenská POŠTA

Slovenská pošta, a.s.

september 2020