



maják nášho úspechu



vub
b a n k a

**Kto nepozná prístav, do ktorého sa chce plaviť,
tomu nie je žiadny vietor priaznivý.**

Seneca



Vážené kolegyne, vážení kolegovia,

naša banka má ambíciu sa stať najlepšou bankou na Slovensku. Je to obrovský výzva a záväzok. Prečo? Každú sekundu vstupujeme do života miliónov našich spoluobčanov, ktorí využívajú naše služby a produkty. Nielenže im poskytujeme služby, ale tiež im ukazujeme cestu a učíme ich, ako sa správať k peniazom a zhodnocovať ich, pomáhame im uskutočňovať ich sny, dotvárame ich rodinnú či osobnú ekonomiku, sme motorom firiem a podnikateľských snov.

Naša banka je viac než trezor peňazí.

To dáva každému z nás omnoho väčší priestor a mandát, než iba chodiť do práce. Je len na nás, akú predstavu si o sebe vytvoríme a ako ju budeme naplňovať.

Silné a úspešné firmy, banky nevynímajúc, vždy mali veľmi jasnú, definovanú a pevnú firemnú kultúru. Kultúra je to, ako spolu hovoríme, spolupracujeme, tvoríme, ako sa v určitých situáciách zachováme, čo je pre nás najdôležitejšie, ako riešime konflikty, prečo tu vlastne sme. Niektoré firemné kultúry môžu brzdiť, iné naopak môžu posilňovať a urýchľovať rozvoj firmy.

Naša banka má svoju jedinečnú kultúru. Vyrýjala sa niekoľko rokov. Budúcnosť a rastúca konkurencia však vyžaduje, aby sa aj naša firemná kultúra stala omnoho dynamickejšou, silnejšou a progresívnejšou. Chceme vytvoriť kultúru, ktorá bude silným pracovným nástrojom na dosiahnutie našej vízie.

Cieľom „Majáku nášho úspechu“ je popísať a priblížiť dôležité prvky našej kultúry – víziu, misiu, hodnoty a pravidlá, ktoré vedú našu každodennú činnosť, pomáhajú nám rýchlo sa orientovať a správne sa rozhodovať v rôznych situáciách. Obsahuje tiež jasný záväzok banky a jej manažérov voči Vám, zamestnancom.

Je to však iba začiatok. Ale i najväčšia vec rastie z malých začiatkov, a kto začal, má už polovicu urobenú. Naša nová kultúra bude rásť a rozvíjať sa každým Vaším podnetom.

Prajem nám všetkým veľa úspechov a nech nás vedie na ceste k nášmu cieľu signál „Majáka nášho úspechu“.

Váš



Tomas Spurny
generálny riaditeľ

Vízia

Staneme sa najlepšou bankou na Slovensku.

Náš talent, odborné vedomosti a skúsenosti medzinárodnej skupiny zasvätime tomu, aby sme napĺňali potreby našich klientov a prekračovali ich očakávania.

Naším cieľom je stať sa najlepšou bankou. Kedy ňou budeme? Najlepšou bankou budeme len vtedy, keď nás naši klienti budú považovať za najlepších, vtedy, keď im budeme poskytovať najlepšie služby, produkty a zhodnotenie kapitálu. Musíme si preto uvedomiť, že za každou našou činnosťou sú výnosy a náklady, ktoré rozhodujú o našej rentabilite a úspešnosti. Presviedčajme preto našou každodennou prácou, že si zaslúžime dôveru klientov. Našími vedomosťami a skúsenosťami, ale hlavne naším prístupom, ich príjemne prekvapme a urobme pre nich vždy niečo navyše, či už je to našou odbornou radou alebo milým úsmevom.

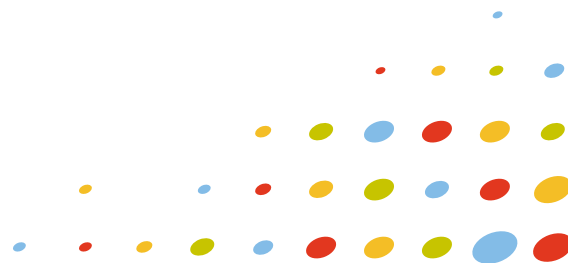
Misia – naše poslanie

Naším poslaním je byť bankou pre ľudí.

Musíme to mať neustále na pamäti, nech robíme čokoľvek. Naši klienti musia cítiť, že sme voči nim otvorení a že každý z nich je pre nás dôležitý - od veľkých spoločností až po jednotlivca. Mali by cítiť, že počúvame ich požiadavky a potreby, rešpektujeme ich a robíme všetko pre to, aby sme im zjednodušili život. Dosiahneme to prostredníctvom našich moderných produktov, priateľského prostredia pobočiek, profesionálnej kultúry predaja a pôsobivej komunikácie.

Misia je poslanie banky, niečo, za čím si banka stojí, o čo jej ide, čo je za jej produktmi a službami. Chceme byť bankou pre ľudí. Čo to znamená? Pri styku s klientom musíme vždy vidieť človeka, či už je to retailový alebo korporátny klient. Každá transakcia i služba má „ľudský rozmer“, pretože bez ľudského pričinenia nie je možné žiadnu z nich vykonať.

Našou snahou je ponúkať produkty a služby zamerané na potreby našich klientov, s cieľom vytvorenia zisku, profitu. Čokoľvek robíme, každý deň musí mať jasný výsledok a priniesť zisk. Zisk potrebujeme na to, aby sme mohli investovať do rozvoja služieb a produktov, ale i do našich zamestnancov, do ich ďalšieho profesionálneho rozvoja a rastu.



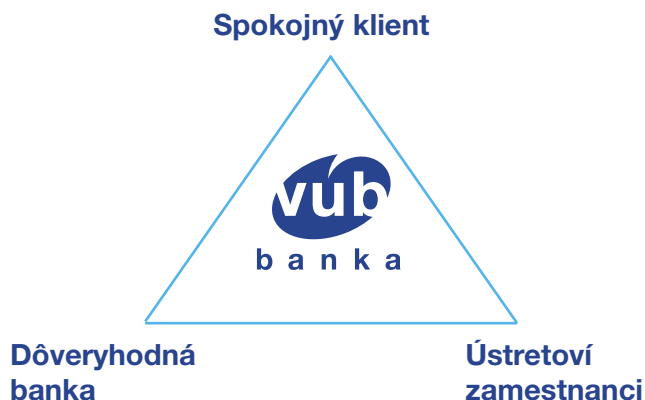
Hodnoty

Hodnota nie je len slovo. Hodnoty usmerňujú naše konanie v situáciách, kedy si musíme vybrať medzi niekoľkými cestami. Čím kvalitnejšími hodnotami sa riadime, tým kvalitnejší je náš výber a život. Len silné a kvalitné hodnoty nás privedú k úspechu. Hodnoty a princípy nemôžeme nikomu nadiktovať, musíme im veriť a žiť ich. Vytvárajú charakter človeka i charakter inštitúcie.

Kvalitné hodnoty = kvalitný a hodnotný život.

Hodnoty banky, ktoré Vám predkladáme, sú len základom pre to, aby sme boli úspešní vo svojej práci ako jednotlivci, i ako banka. Každý z nás má samozrejme tiež svoju predstavu o tom, čo je v jeho živote, či v jeho práci pre neho najdôležitejšie, môže uznávať ďalšie vlastné hodnoty, ktoré sú pre neho neopakovateľné a významné. Každá hodnota, ktorá hodnoty banky obohatí, je vítaná. Podstatné je, aby sme tie hodnoty, ktoré sú nám spoločné, poznali, dodržiavali a žili. Zamyslime sa, a rozprávajme sa o tom, čo je pre nás v našej práci a v našom živote dôležité.

Naše základné spoločné hodnoty vychádzajú z našej vízie a misie, a z uvedomenia si, že bez klientov banka zostane len budovou bez života. Na vrchole celého nášho snaženia, našej každodennej práce, je spokojný klient. Aktérmi výstupu klienta na tento vrchol sú naša banka a my, zamestnanci, na ktorý ho dostaneme len prostredníctvom našich kvalitných služieb a produktov, a pomocou nášho ľudského prístupu a starostlivosťou o neho. Všetci traja, klient, banka a zamestnanci sme úzko prepojení. Jeden bez druhého nemôžeme existovať, a preto sa vzájomne podporujeme.



Hodnoty, ktoré nám pomáhajú byť úspešnými a dosahovať očakávané výsledky

Dôveryhodnosť

Presvedčme klientov, že si ich dôveru zaslúžime.

Trpezlivou prácou získavame vieru klientov v nás, našu banku, naše produkty a služby, v našu profesionalitu.

Neustály rast a rozvoj

Mierme vyššie, ako sa od nás očakáva.

Vieme, čo chceme dosiahnuť, nikdy sa nezastavíme. S vytrvalosťou, trpezlivosťou a odvahou neustále hľadáme nové podnety na zlepšovanie sa.

Reputácia

Sme tím, za čo nás považuje verejnosť/klient.

Rozvíjame dobré meno banky kvalitou našich služieb a produktov, našou profesionalitou a ľudským prístupom.

Hodnoty, ktoré nám umožňujú byť súčasťou úspechov banky

Ľudskosť

Myslíme na to, že sme predovšetkým ľudia.

Naša sila je v našej ľudskosti. Vytvárame atmosféru partnerského vzťahu svojím príjemným správaním, úsmevom, očným kontaktom, otvorenou komunikáciou a aktívnym počúvaním.

Spolahlivosť

Dodržiavame to, čo sme slúbili.

Sme zodpovední za svoje konanie. Dodržiavame pravidlá, dohodnuté termíny a dané sľuby, pri svojej práci sme dôslední.

Čestnosť

Čestné jednanie je naša najlepšia politika.

Vždy konáme čestne. Poskytujeme pravdivé a presné informácie, nezneužívame ich, hájime záujmy banky a klienta.



Hodnoty, ktoré dávajú našej práci zmysel

Ziskovosť

Dlhodobý úspech je výsledkom čiastkových úspechov.

Dobry bankár musí vedieť zarobiť a každý klient chce zarobiť. Zhodnocujeme preto prostriedky klienta a banky predovšetkým z dlhodobého hľadiska.

Vernosť klienta

Pýtame sa, počúvame, a preto rozumieme potrebám klienta.

Uspokojujeme potreby a očakávania klienta, ktorý sa k nám s radosťou vracia. Umožňujeme mu získať pocit, že urobil dobrý obchod so zámerom trvalého obchodného vzťahu.

Lojalita zamestnancov

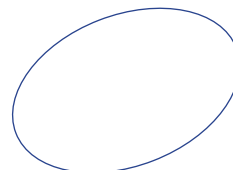
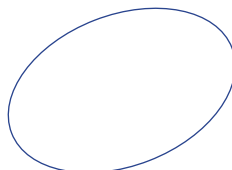
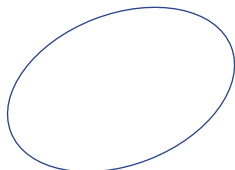
To, či budeme úspešní, záleží len od nás.

Cieľ banky je našim spoločným cieľom. Naš pozitívny prístup k životu a k práci, dôvera v seba i vo svojich kolegoch a naša pevná vôľa sú podporou banky na ceste k vytýčenému cieľu.

Hodnoty, ktoré pomohli úspešným dostať sa tam, kde sú

- | | | | |
|----------------|--------------------|-------------------------|-----------------|
| • Chuť a vášeň | • Pracovitosť | • Využitie príležitosti | • Dôveryhodnosť |
| • Trpezlivosť | • Tvrdohlavosť | • Ambície | • Oddanosť |
| • Vytrvalosť | • Racionalita | • Krok navyč | • Zvedavosť |
| • Tvorivosť | • Hľadanie riešení | • Zmena | • Snaha víťaziť |
| • Precíznosť | • Čestnosť | • Spoľahlivosť | • Pevná vôľa |
| • Nezávislosť | • Vôľa učiť sa | • Rentabilita | • Kvalita |

Ktoré z týchto hodnôt sú dôležité pre Vás?



Princípy, ktoré majme na pamäti pri našej každodennej práci, aby sme sa stali najlepšou bankou na Slovensku

- Pri každodennej činnosti si kladme otázku: Keby som bol ja klientom banky, čo by som chcel a čo by som očakával?
- Klienti očakávajú, že sa budeme správať tak, ako to chcú oni, namiesto toho, aby sa oni správali tak, ako to chceme my.
- Len spokojný klient sa znovu vráti späť. Urobme všetko pre to, aby odchádzal s dobrým pocitom. Ak vidí klient ochotu a vlúdne zaobchádzanie, neopustí nás.
- Do našej banky majú všetci ľudia dvere otvorené bez ohľadu na ich výzor, či oblečenie. Každý človek, s ktorým pracovne komunikujeme, pre nás znamená potenciálny obchodný vzťah. Správajme sa k nemu preto zdvorilo a s úctou.
- Svoje peniaze zveríme len tomu, na koho sa môžeme spoľahnúť. Klient musí cítiť rovnakú dôveru voči každému z nás.
- Klient nemusí vždy presne vedieť, čo chce a potrebuje. Pýtajme sa, aby sme to zistili, a premýšľajme, ktorá z našich služieb a produktov je pre neho najvýhodnejšia.
- Ponúkajme riešenia, nie len informácie. Klient musí byť presvedčený, že sa mu dostáva vždy to najlepšie.
- Klient si zaslúži len správnu, pravdivú a úplnú informáciu. Nepravdivá, neoverená a neúplná informácia spôsobí stratu dôvery klienta v banku.
- Klient si vysoko cení svoje súkromie, a preto vyžaduje, že budeme chrániť jeho bankové a osobné údaje. Tieto informácie sú tabu.
- Učme sa od úspešných, využime skúsenosti medzinárodnej skupiny, ktoré nám dávajú do rúk veľké tromfy. Ako môžeme aj my prispieť našim zahraničným kolegom?
- Na trhu s konkurenciou každodenne vedieme tvrdý a neustály boj o klienta. K svojmu súperovi však vždy zachovávame rešpekt, etické pravidlá a zmysel pre fair play.
- Celkový úspech banky je súhrnom väčších osobných a pracovných úspechov. Preto sa očakáva maximálne nasadenie a osobný príspevok každého z nás.
- V práci strávime viac ako tretinu svojho života. Spríjemnime si tento čas atmosférou vzájomnej úcty a dôvery, iba v nej je možné spoločnými silami dosahovať naše ciele.



- Oprávnená požiadavka kolegu je pre nás to, čo požiadavka klienta. Od našej podpory možno závisí uzavretie dobrého obchodu a úspech nášho spolupracovníka. Možno nabadúce bude náš úspech závisieť od neho.
- Rešpektujeme individualitu kolegov, ich názory a ich súkromie, ak chceme, aby oni rešpektovali našu osobnosť.
- Každý z nás je odborníkom vo svojej práci. Ak ním chceme zostať aj zajtra, musíme sa zdokonaľovať a učiť novým veciam. Čo stačilo včera, nestačí dnes, o zajtrajšku ani nehovoriac. Napredovanie znamená každodennú prácu naplno, zdravú zvedavosť a otvorenú myseľ.
- Problémy riešime, neobchádzame ich. Ak to neurobíme dnes, zajtra na ich vyriešenie vynaložíme oveľa viac námahy a energie.
- Pozitívny prístup a nadhľad je silnejším nástrojom na riešenie problémov než hnev a arogancia. Je lepšie vynakladať svoju energiu na niečo, čo dáva zmysel, ako na osobné konflikty a problémy.
- Využime konštruktívnu kritiku klientov, kolegov, príp. nadriadených, ako šancu na naše zlepšenie a napredovanie.
- Voči banke sme lojálni, dbáme na to, aby sme svojím konaním neohrozili dobré meno banky a dobré vzťahy s klientmi.

Princípy, ktoré pri našej každodennej práci musíme dodržiavať, aby sme sa stali najlepšou bankou na Slovensku

- Nikdy nezneužívame svoje postavenie a meno banky na presadzovanie svojich vlastných záujmov a záujmov svojich príbuzných či známych, či na vyžadovanie iných výhod a darov.
- V žiadnom prípade nepripustíme akékoľvek priame alebo nepriame prepojenie so skupinami alebo investíciami, ktoré by zasahovali alebo by mohli zasahovať do nezávislého uplatňovania nášho úsudku.
- Zásadne zamedzujeme šíreniu poloprávd, lží a poplašných správ.
- V žiadnom prípade nezvýhodňujeme jedného klienta pred iným na základe subjektívnych kritérií a už vôbec nie na základe príslubu provízie alebo daru ako protihodnoty.
- Nikdy nedovoľíme, aby problémy s jedným klientom ovplyvnili naše jednanie s ďalším klientom.



- Za žiadnych okolností nezneužívame produkty, služby a ďalšie výhody, ktoré nám banka poskytuje za zvýhodnených podmienok.
- Zásadne nevyvíjame žiadne politické aktivity v prostredí banky.
- Zásadne sa nezaujíname o výšku platu kolegov, odmeňovanie je predmetom diskusie iba s naším nadriadeným.
- Za žiadnych okolností nezneužijeme informácie, ktoré sme získali v banke.
- Nikdy priamo ani nepriamo nevyžadujeme, neprijímame a neposkytujeme akýkoľvek dar, províziu, peňažnú hotovosť alebo predmety prevoditeľné na hotovosť, ktorá by mohla byť považovaná za úplatok, s výnimkou reklamného daru do hodnoty max. 1 000 Sk.

Závazok banky a manažérov, aby sme my mohli naplňať naše hodnoty a stali sa najlepšou bankou na Slovensku

- Uvedomujeme si svoju kľúčovú úlohu a vysokú zodpovednosť za úspech celej banky. Preto sme vzorom dodržiavania etických princípov a príkladom správania sa pre svojich podriadených a ostatných kolegov.
- Úplne a pravdivo informujeme o rozhodnutiach vedenia banky, o cieľoch a stratégii banky, o jej dosahovaných výsledkoch a aktuálnej situácii.
- Čo najlepšie a najvhodnejšie využívame potenciál zamestnancov, venujeme dostatočnú pozornosť ich odbornému a osobnostnému rozvoju v súlade s potrebami banky, motivujeme ich k zodpovednosti za napĺňanie stanovených cieľov.
- Vážime si kvalitnú a profesionálne odvedenú prácu, poskytujeme objektívnu spätnú väzbu a spravodlivo pristupujeme k odmeňovaniu.
- Rešpektujeme práva zamestnancov, vytvárame pre nich kvalitné pracovné a sociálne podmienky, poskytujeme im dostatočný priestor pre slobodné vyslovenie ich názorov, dostatočne sa venujeme všetkým podnetom a sťažnostiam.

Tento dokument je záväzný pre všetkých zamestnancov, manažérov a vedenie banky, ktorí sú zodpovední za jeho dodržiavanie.



