

ДОКЛАД ЗА
ФИНАНСОВОТО
СЪСТОЯНИЕ И
УСТОЙЧИВОТО
РАЗВИТИЕ

ВИЗИЯ
ЗА ПО-ДОБРО
БЪДЕЩЕ



Postbank

СЪДЪРЖАНИЕ

ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ И БИЗНЕСА 2021

Писмо до акционерите	4
Профил на Банката	8
Преглед на финансовото представяне	21
Преглед на бизнеса	32
Структура на управление и управление на риска	45

ПРИЛОЖЕНИЕ

Доклад на независимия одитор	68
Годишен доклад за дейността	76
Финансови отчети	106

ПРИНОС КЪМ УСТОЙЧИВОТО РАЗВИТИЕ

Писмо до заинтересованите страни	118
Ръководни принципи и идеали	121
Икономически принос	125
Клиентска удовлетвореност	127
Отговорно поведение и гаранция за качеството на продуктите	127
Развитие на човешкия капитал	128
Намаляване на въглеродния отпечатък	136
Обществен принос	147

ПРЕГЛЕД НА
ФИНАНСОВОТО
ПРЕДСТАВЯНЕ
И БИЗНЕСА

НАСТОЯЩИ
ПОСТИЖЕНИЯ,
БЪДЕЩИ
ПЕРСПЕКТИВИ



Уважаеми акционери,

През 2021 г. отбелязахме 30 години от създаването си, през които се доказахме като една от най-успешните системни банки в България. През тази втора, белязана от знака на пандемията година, се изправихме пред нови предизвикателства, справихме се с тях успешно и затвърдихме реномето си на доверен партньор, предпочитан работодател и социално отговорна компания. Преминахме с увереност през трудностите, променихме пазара с продукти и постижения, отличаващи ни от конкурентите ни в сектора, а рекордните ни бизнес резултати бяха подкрепени с над 20 престижни награди само за година, сред които „Най-добра банка в банкирането на дребно в България“ и „Най-добра дигитална банка в България“ от базираното в Лондон издание World Finance Magazine.

Изминалата година беше поредната успешна за нас във финансово отношение. Увеличихме приходите и нетната си печалба, подобрихме пазарните си позиции, печелейки пазарен дял чрез органичен растеж, като в същото време поддържахме стабилни коефициенти на капиталова адекватност, риск и ликвидност. Общите приходи нараснаха с над 5% до 495 млн. лв., а печалбата ни след данъци се увеличи с 11% на годишна база до 169 млн. лв., най-високото ниво в историята от основна дейност. Възвращаемостта на капитала беше 9,9%, на същото ниво като предходната година и с около 1 процентен пункт над средното за пазара.

Кредитният ни портфейл нарасна с 12,8% на годишна база до 9,09 млрд. лв., като по този начин успяхме да компенсирате продължаващия натиск върху лихвите и да увеличим приходите си от лихви с 1,4% до 367 млн. лв. Отбелязахме стабилни ръстове във всички основни продуктови линии. За втора поредна година потребителските кредити растяха най-бързо – с 21,3% (263 млн. лв.) до малко под 1,5 млрд. лв. Ипотечните кредити също бяха много търсени поради бурното развитие на пазара на недвижими имоти и се повишиха с 13% (295 млн. лв.) до 2,57 млрд. лв. След

като се сви през 2020 година, сегментът на кредитите за малки фирми напълно възстанови загубените си обеми и приключи годината с портфейл от 760 млн. лв. – същият като в края на 2019 г. Възстановяването беше подпомогнато и от програмите, които сключихме през 2020 г. с ЕИФ, Българската банка за развитие и Фонд мениджъра на финансови инструменти в България за подпомагане на малкия и среден бизнес.

За сектор „Корпоративно банкиране и капиталови пазари“ годината също беше успешна в много отношения. Въпреки трудностите за голяма част от бизнесите, забавения икономически растеж и все още продължаващата пандемия, звената в сектора отбелязаха редица рекорди, като размерът на портфейла от корпоративни кредити надхвърли 4,26 млрд. лв., което представлява ръст от близо 430 млн. лв. за годината.

По отношение на набирането на ликвидност, изминалата година беше най-добрата в историята на банката с ръст на клиентските депозити до 12,3 млрд. лв. Пазарният дял се повиши с малко повече от 1 процентен пункт до 11,3% и ние станяхме третата най-голяма банка по размер на депозитите.

И през 2021-ва година продължихме „да откриваме вселена от нови възможности“ – за нашите клиенти, служители и акционери, както гласеше посланието на юбилейната ни рекламна кампания. Гледайки напред и нагоре, наградохме нашите иновативни банкови продукти и услуги и продължихме да развиваме дигиталните си канали. Нашите дигитални зони за експресно банкиране – една от най-харесваните от клиентите ни иновации, вече се използват в над 75 клона в цялата страна.

Броят на изцяло реновираните с атрактивната ни иновативна визия клонове достигна 458 края на годината. Към тях добавихме и най-новите ни специализираните центрове Premium Banking, които обслужват ексклузивни клиенти в луксозна обстановка и модерен високотехнологичен дизайн, осигурявайки комфорт и конфиденциалност, в съчетание с безкомпромисни стандарти на обслужване.

Сред иновациите, които лансирахме само през тази година, е и уникалният ни мобилен портфейл от ново поколение ONE Wallet, с който потребителите получават още по-добро потребителско преживяване. С него на практика те имат незабавен безконтактен достъп до основни банкови услуги, защото пренасят физическия портфейл в мобилния си телефон. И това е само една от поредицата ни успешни иновации с „подписа“ на Пощенска банка, които пуснахме на пазара: уникалната за България метална кредитна карта; първи въведохме Smart POS, който за удобство на бизнеса и клиентите превръща телефона в ПОС терминал; ние бяхме и пионерът във въвеждането на незабавните плащания у нас.

В желанието си да предложим на нашите клиенти пълната гама от финансови продукти, през изминалата година подписахме ексклузивно партньорство с водещата българска пенсионно-осигурителна компания „Доверие“, част от „Виена Иншурънс Груп“. С него осигурихме на клиентите ни достъп до всички пенсионно-осигурителни решения на пазара и отново показахме, че стратегическите партньорства дават отлични резултати и за клиентите, и за партньорите ни, и за нашите акционери.

Следването на принципите за добро екологично, социално и корпоративно управление са все по-важна част от бизнес модела на всяка голяма организация. През следващите няколко години ще има значително увеличение на предлагането на структурирани продукти за зелена енергия и заеми в подкрепа на т. нар. „Зелен преход“. Ситуацията, в която се намираме и приоритетите на Европа оказва силно влияние върху нашия светоглед. Като отговорна институция, предложихме на нашите клиенти иновативния ни продукт „Еко автокредит“, насочен към финансиране за електрически автомобили, щадящи околната среда.

Ние сме единствената банка в България, която има свой „Зелен борд“ и звено Environmental Office в организационната си структура, които работят за опазването на околната среда – както по отношение на ограничаване на използваните от банката ресурси, така и по отношение на

финансиращата ѝ дейност. Освен това членовете на борда организират различни инициативи, в които участват и останалите служители. През юли 2021 г. доброволци от Пощенска банка създадоха иновативен амфитеатрален кът за учене и забавление – „Зелена класна стая“, в непосредствена близост до Музея на мечката в Природен парк „Витоша“. Инициативата „Зелени истории на открито“, стартирала през 2019 г., е част от устойчивата екологична политика на нашата компания. Тя показва как с обединени усилия можем да променяме средата около нас към по-добро, което затвърждава имиджа ни на банка с най-активна дейност в областта на ESG.

Ние сме и една от институциите, подписали Принципите за отговорно банкиране (Principles for Responsible Banking, PRB) в рамките на Финансовата инициатива към Програмата за опазване на околната среда на ООН (UNEP FI). Тази значима стъпка направи нашата банка единствената финансова институция в България, която е избрала да се ръководи във всички аспекти на своята дейност от единната рамка за устойчиво развитие в банковия сектор. Тя е разработена посредством иновативното партньорство между водещи банкови институции в световен мащаб и Финансовата инициатива към Програмата, затова се гордеем, че Групата, към която принадлежим, също е неин член.

По случай 30-годишния ни юбилей дадохме старт на иновативната дигитална платформа „Вселена от възможности“. Тя бе създадена, за да насърчи интересни идеи и като част от нашата активна политика за корпоративна социална отговорност, с която награждаме действията ни в сферите на образованието, опазването на околната среда, предприемачеството и популяризиране на иновациите в съвременното общество. Съвместно с Visa реализирахме социално отговорна кампания в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19. С инициативата „Силата е в нашите ръце“ 125 000 лв. бяха дарени на УМБАЛ „Софиямед“ за закупуването на съвременна апаратура от най-висок клас за активна реанимация.

Активното ни присъствие в медийното и общественото пространство беше отличено с редица престижни награди. За втора поредна година спечелихме две международни награди от конкурса World Finance Digital Banking Awards 2021 на авторитетното издание World Finance Magazine – в категориите „Най-добра дигитална банка“ (Best Consumer Digital Banks, Bulgaria) и „Най-добро приложение за мобилно банкиране“ (Best Mobile Banking Apps, Bulgaria) за потребителите в България. Конкурсът отличава най-добрите банки в предоставянето на дигитални услуги на потребителите и въвеждането на иновативни модели за управление.

Бяхме отличени с приз в категория „Ефективност“ от Годишните банкови награди на „Асоциация Банка на годината“. Това отличие е от изключително значение за нас, тъй като ефективността е един от най-важните и водещи фактори в банковия сектор, а и като цяло в бизнеса, и ще ни мотивира да покоряваме нови върхове.

Като водещ работодател, който оценява успеха си през удовлетвореността на своите служители, банката винаги се е стремяла да развива уменията на хората в екипа и да осигурява среда за разгръщане на техния потенциал. Благодарение на активната си политика, бяхме единствената компания, която в началото на 2021 г. завоюва две златни награди от четвъртото издание на Employer Branding Awards 2021. Продължихме да развиваме съвместния си проект със СофтУни в подкрепа на българското образование, който включва различни активности за подготовка на младите хора за професиите на бъдещето и реализация в България.

Успоредно с това не забравихме и отговорността, която имаме към нашите служители. През изминалата година вътрешната дарителска платформа за подпомагане на колеги „ЗАЕДНО“, чието начало дадохме в края на 2018 г., продължи да набира последователи и дарители сред колегите.

С поглед към следващите 30 години от нашата история, обновихме Мисията, Визията и Ценностите на банката, за да отразяват те адекватно икономическите и социални промени, характеристиките на новите поколения и потребностите на клиентите. Актуализирането им беше предприето в контекста на новата бизнес среда със засилен процес на дигитализация и с водещ акцент – важността на служителите.

Уважаеми акционери,

Превърнахме юбилейната за нас 2021 г. в истинска вселена от възможности, които реализирахме успешно и облякохме в престиж и самочувствие. Това постигнахме благодарение на всички колеги, клиенти, акционерите и силната международна група, към която Пощенска банка принадлежи. Затова искам да благодаря и на колегите от Юробанк и на Вас, акционерите, за подкрепата и оказаното доверие.

Очакваме 2022 г. да бъде по-добра във всяко едно отношение. Надяваме се, че до края на годината икономиката на България ще се възстанови до прекризисните си нива, а страната ни, като част от валутния механизъм II (ERM II) и банковия съюз, ще бъде готова да направи важната крачка към следващата голямата цел – приемането на еврото.

Ще продължим да търсим баланса между дигитализацията на услугите и индивидуалното обслужване. Нашият добре работещ модел е да използваме най-съвременната технологична инфраструктура в баланс с човешкия фактор, предлагайки изчистени, бързи, персонализирани и безопасни услуги 24/7, за да обслужваме нашите индивидуални и бизнес клиенти и по този начин да допринесем за подобряване на перспективите за българската икономика и обществото.

Амбициите ни са големи, защото знаем, че кодът на успеха е заложен в нашите ценности!

С уважение,

Петя Димитрова,
Главен изпълнителен директор и Председател на УС на Пощенска банка

ПРОФИЛ НА БАНКАТА

ВАЖНИ СЪБИТИЯ ПРЕЗ ФИНАНСОВАТА ГОДИНА



Пощенска банка, с юридическо име „Юробанк България“ АД, е четвъртата по активи банка в България, с широка клонова мрежа в цялата страна и значителна клиентска база от граждани, фирми и институции. Тя е водещ фактор в дигиталните нововъведения и формирането на тенденциите в банковия сектор в страната през последните години и е многократно награждавана за своите иновации. Финансовата институция заема стратегическо място в банкирането на

дребно и корпоративното банкиране в България. Банката е един от лидерите на пазара на кредитни и дебитни карти, жилищното и потребителско кредитиране, спестовните продукти, както и по отношение на продуктите за корпоративни клиенти – от малки фирми до големи международни компании с присъствие в страната. Финансовата институция е с една от най-добре развитите клонови мрежи и модерни електронни канали за банкиране, като специално обръща внимание на качествено и индивидуално обслужване на своите клиенти.

2021 г. е по-специална за Банката, защото отбелязва своята 30-та годишнина на пазара у нас. За този период Пощенска банка продължава да работи с грижа за човека, обществото и природата, като съчетава най-доброто от традиционното и дигиталното банкиране. Тя е един от най-активните и ангажирани корпоративни граждани в България, а зад това стоят множеството успешни проекти, които реализира всяка година заедно със



служителите си. През месец май 2021 г. по случай своя 30 годишен юбилей Банката стартира и мащабната си, иновативна и изцяло онлайн базирана инициатива за корпоративна социална отговорност „Вселена от възможности“ в подкрепа на социалното предприемачество у нас. 30 от общо 238 проекта с потенциал в ключовите области „Дигитални иновации“, „Образование“ и „Зелени проекти“ достигнаха до финалния етап на състезанието, а в началото на септември след решителния вот на авторитетно жури бяха избрани тримата победители – по един проект във всяка от тях. С дългосрочната инициатива финансовата институция отново се стреми да допринесе за позитивните промени в нашето общество.



Пощенска банка продължи и своя цялостен преход към трайно иновативен начин на работа. Стратегията на финансовата институция е да залага на добро обслужване, модерни продукти и услуги, внедряване на нови решения във вътрешните процеси на работа и удобни начини за вътрешна комуникация с екипа. Усилията на екипа бяха

отличени с две престижни международни награди от конкурса World Finance Digital Banking Awards 2021 на авторитетното списание World Finance. Призовеите са в категориите „Най-добра дигитална банка“ (Best Consumer Digital Banks, Bulgaria) и „Най-добро приложение за мобилно банкиране“ (Best Mobile Banking Apps, Bulgaria) за потребителите в България, които финансовата институция печели за втора поредна година и още веднъж затвърждават изключителните ѝ постижения в областта на дигиталните банков услуги. Пощенска банка получи и специалната награда в категория „Иновации“ от престижния конкурс „Мистър и Мисис Икономика“, организиран от Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България (КРИБ) и списание „Икономика“.



През юли 2021 г. г-жа Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на Управителния съвет на Пощенска банка, получи престижното отличие за Пощенска банка в категория „Ефективност“ от Годишните банков награди на „Асоциация Банка на годината“. Финансовата институция е една от четирите наградени банки в престижния конкурс, в който критериите за оценка се основават на показателите и резултатите от одитираните финансови отчети на 25-те банки и клонове на чуждестранни банки в нашата страна.

Малко по-късно през годината г-н Димитър Шумаров, изпълнителен и главен финансов директор и член на УС на Пощенска банка, бе отличен с престижното отличие „Банкер на годината“ за последователната и поддържана в продължение на години динамика в развитието на Банката, както и за нейната социална ангажираност.

Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР) повиши през месец юли 2021 г. дългосрочния рейтинг на Пощенска банка от BBB- на BBB при запазен краткосрочен рейтинг A-3 и промени перспективата на „стабилна“. Също така повиши дългосрочния ѝ рейтинг по национална скала от A+ (BG) на AA- (BG) и повиши краткосрочния ѝ рейтинг по национална скала от A-1 (BG) на A-1+ (BG), с което високо оценява стабилната позиция на Банката в страната.

Пощенска банка получи и приза „Сделка на годината“ в 7-ите годишни награди „Компания на годината“, организирани от групата на списание Bulgaria Business Review. Те отличават най-добрите компании в различните индустрии, като дават гласност на постиженията им и фокусират общественото внимание върху техните иновативни и успешни модели на управление. Отличието идва малко преди Пощенска банка да получи два приза от седмото издание на конкурса на b2b Media Annual Awards 2021 в категория „Мобилна иновация“ за приложението Digital Office, което добави към портфолиото си от дигитални решения за бърза и лесна вътрешна комуникация със своите служители, както и награда в категория „Инвестиция за устойчиво развитие/ Зелена инициатива“ за многопластовата ѝ политика на CSR, която включва редица значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. За мобилното приложение Digital Office комуникационният екип на Пощенска банка спечели и първа награда в престижния конкурс VAPRA Bright Awards 2021. По този начин Банката смело застава на прага на своята 30-та годишнина като един от лидерите в сектора, готов да търси най-добрите решения за своите клиенти, служители и партньори.

Като водещ работодател, който оценява успеха си чрез удовлетвореността на своите служители, Пощенска банка винаги се е стремяла да развива уменията на хората в екипа и да осигурява среда за разгръщане на техния потенциал. Благодарение на активната си политика в тази посока, финансовата институция бе определена в началото на февруари 2021 г. за „Най-добър работодател за годината“, след като завоюва златното отличие в категория

„Employer of the Year“ от годишните награди за Employer branding, организирани от b2b Media. Наградата е за успешното реализиране на повече от един проект и разработената цялостна стратегия за Employer branding с перспектива за успешно привличане, управление и задържане на таланти. Фокус на компанията са широк спектър от дейности за оптимизиране на работната среда, продължаващото професионално развитие и обучения, ангажиране на служителите в проекти за корпоративна социална отговорност с висока добавена стойност за обществото. Пощенска банка спечели и първото място в категорията „Employer Branding Innovation (in Pandemic Times)“ от същия конкурс.

Банката бе и сред най-търсените работодатели на различни карьерни изложения в страната. Служителите ѝ участват в различни форуми и конференции, сред които иновативния подкаст „Финанси на фокус“, „Шумът на парите“ и престижното събитие „Финансов форум иновации“ на Асоциация „Банка на Годината“. Пощенска банка стартира и мащабен образователен проект съвместно със Софийския университет и единствената банка, която се включва в академичната програма на факултета с два самостоятелни модула, изцяло разработени и създадени по нейно предложение. Актуалните дисциплини „Банков мениджмънт“ и „Инвестиционно банкиране“ са част от задължителната учебна програма 2021-2022 г. и обучението в тях се води от над 20 експерти на банката.

През 2021 година Пощенска банка стана първата сертифицирана банка в България, която вече предлага на своите клиенти модерната услуга за незабавни плащания в лева по Програма Blink на Национална картова и платежна схема (НКПС), част от БОРИКА АД. С нея клиентите на банката имат възможност да правят преводи в лева от сметка в сметка (P2P/P2B) за суми до 30 000 лева в рамките на 10 секунди, в рамките на широката клонова мрежа на банката, в съответствие с въведената паневропейска SEPA схема за незабавни плащания на Европейския платежен съвет.

През месец септември 2021 г. Пощенска банка стана и първата банка в България, която предложи мобилно приложение за безконтактни плащания, което превръща смартфона в ПОС терминал. Иновативната услуга Smart POS by Postbank, която финансовата институция добави към богатото си портфолио от дигитални продукти, е с фокус върху развитието на предприемаческата екосистема и с нея банката отговаря на променените потребности на потребителите.

През октомври Пощенска банка и ПОК „Доверие“, част от „Виена Иншурънс Груп“ – един от водещите международни застрахователи, подписаха договор за мащабно стратегическо партньорство, което ще осигури на клиентите им достъп до едни от най-иновативните банкови и пенсионно-осигурителни решения на пазара. Със споразумението банката разширява богатото си портфолио, за да гарантира комплексното и пълноценно обслужване на своите клиенти, като им предостави индивидуални финансови решения, съобразени с техните конкретни нужди и очаквания.

Пощенска банка, като поставя на първо място интересите на клиентите си, продължи да предлага различни решения и подкрепа за своите клиенти - физически и юридически лица, които имат или очакват затруднения при обслужване на кредитите си във връзка с пандемията от COVID-19, която продължава и през 2021 г. Банката се включи през юни и към новата програма „Възстановяване“ в подкрепа на бизнеса чрез гаранции от Фонда на фондовете. Целта на програмата е да улесни достъпа на бизнеса до кредити за възстановяване на дейността след постепенното отпадане на



мерките във връзка с пандемията от COVID-19. Фирмите ще могат да получат свеж финансов ресурс, основно за задоволяване на текущите си нужди от ликвидност, но също и за нови инвестиции, трансформация и растеж.

Също така през декември 2021 г. Пощенска банка подписа две нови гаранционни споразумения с Европейския инвестиционен фонд (ЕИФ). Те са по програма „Европейски гаранционен фонд“ за създаване на портфейл от кредити в размер до 650 млн. евро. Включването в програмата ще даде възможност на банката да предостави улеснен достъп до финансиране на бизнеса при преференциални условия, подкрепяйки ликвидните нужди и проекти на малки, средни предприятия в настоящата предизвикателна икономическа среда.

Финансовата институция отново спечели място сред най-добрите банки в света, като за четвърта поредна година е отличена за „Най-добра банка в банкирането на дребно в България“ (Best Retail Banks) от конкурса World Finance Banking Awards. Организатор на наградите е престижното списание World Finance, което следи и анализира финансовата индустрия, международния бизнес и икономика. Признанието е за иновативния, устойчив и клиентски ориентиран подход на банкиране на дребно на Пощенска банка, богатото портфолио от продукти и иновации, даващи добавена стойност, широката клонова мрежа и високото доверие от страна на клиентите.

През 2021 година Пощенска банка беше отличена за седми път с високото отличие от Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР) – наградата за „Най-активна банка в България в търговското финансиране за 2020 г.“ („Most Active Issuing Bank in Bulgaria in 2020“). Призът беше връчен по време на юбилейната 30-а официална среща, която се проведе в онлайн формат и с домакинството на Лондон.

Пощенска банка прави поредната крачка към разширяване на иновативните си услуги, които предлага на своите клиенти, като представя център за експресно банкиране от ново поколение „Моменто“. Уникалната за пазара услуга, която е реализирана според най-новите световни тенденции във финансовата сфера, осигурява удобство и бързина на потребителите и предоставя отлично клиентско изживяване. Модерното решение за банкиране от нов тип награжда две от успешните концепции на финансовата институция, като обединява центровете за експресно потребителско кредитиране „Моменто“ и дигиталните зони за експресно банкиране.



Пощенска банка продължи да развива своите дигитални зони за експресно банкиране, които осигуряват повече бързина и удобство на клиентите. Новата услуга вече е достъпна в 75 офиса на банката в 32 града в страната, където са разположени специализирани устройства с модерен дизайн, интуитивна навигация и много функционалности. Новите дигитални зони за експресно банкиране предоставят възможност на клиентите да извършат почти всички операции, налични в клон на банката и да банкират удобно в извънработно време. Услугата, която е без аналог на българския пазар, предлага бързина, удобство и спестява средства на потребителите благодарение на широкия набор от трансакции с до 65% по-ниски такси от тези в банков клон.

От месец януари 2021 г. над 120 банкомата и устройства за самообслужване в дигиталните зони за експресно банкиране на Пощенска банка в цялата страна предоставят нова безконтактна

функционалност, която позволява извършването на операции с доближаване на картата до безконтактния четец на съответното устройство.

Чрез партньорството си с Eurobank Private Bank Luxembourg и нейните 100% специализирани и строго персонализирани услуги за частно банкиране, Пощенска банка продължи да развива модерния си център „Частно банкиране“. Клиентите на Банката могат да се възползват от набор от инвестиционни услуги по доверително управление, управление на активите и бизнес консултиране.

През месец февруари Пощенска банка откри своите уникални Premium Banking центрове. В изпълнение на дългосрочната стратегия на финансовата институция за цялостно обновяване на клоновата ѝ мрежа и със специално отношение към клиентите от Premium Banking сегмента специализираните центрове осигуряват комфорт и конфиденциалност, в съчетание с безкомпромисни стандарти на обслужване.

Друга иновативна услуга на Банката, която има за цел да осигури удобство и да спести време на клиентите ни, е мобилната услуга на Пощенска банка за обслужване на клиентите ни по желание на обособено място в бизнес центрове и молове с безплатни експертни съвети по различни финансови продукти и актуални оферти. Клиентите получават персонализирано и гъвкаво решение за техните нужди и подкрепа при попълването на съответните документи за кандидатстване за конкретни продукти и услуги на банката.

През 2021 г. Пощенска Банка също предлага и своята модерна и удобна услуга „Банкери Насреща“. Услугата представлява безплатна професионална консултация, като експертите предоставят решения, съобразени с конкретните нужди на клиента, и съдействат за попълването на необходимите документи и вхождането им в банков клон.

Пощенска банка отчита значителен напредък в бизнес дейността си, свързана с прилагането на Принципите за отговорно банкиране (Principles for Responsible Banking, PRB) в рамките на Финансовата инициатива към Програмата за опазване на околната среда на ООН (UNEP FI). Прогресът по различните точки е представен в доклад на институцията, изготвен през 2021 г. и отразява всички съвременни практики, цели и ключови индикатори за резултатност, които тя предприема и реализира в знак на постигане на цялостно благосъстояние, и в унисон с устойчивото си развитие във финансовия сектор. Пощенска банка се присъедини към институциите, подписали Принципите за отговорно банкиране още през 2020 г. Тази значима стъпка превърна Пощенска банка в единствената финансова институция в България, която е избрала да се ръководи във всички аспекти на своята дейност от единната рамка за устойчиво развитие в банковия сектор, разработена посредством иновативното партньорство между водещи банкови институции в световен мащаб и Финансовата инициатива към Програмата. Нещо повече, Пощенска банка следва уверено принципите на ESG (Environmental, Social and Governance) и вярва, че това е начинът по който да допринесе за социалната устойчивост и опазването на околната среда.

През 2021 за трета поредна година Банката подкрепи уникалната програма за растеж Dare to Scale. Тя е първата по рода си в България, ориентирана към бизнеса с потенциал за по-мащабно разширяване на дейността си. Поради големия интерес тази година, 10 местни компании бяха избрани в проекта на българския офис на Global Endeavour Network Избраните предприемачи преминаха обучение и интерактивни сесии, водени от успешни практики и лидери от мрежата Endeavour, както и с участието на експерти на Пощенска банка. Програмата за растеж Dare to Scale ще продължи и в бъдеще, за да насърчи растежа на още повече нови местни предприятия.

Финансовата институция беше основен партньор през 2021 г. на поредица от бизнес дискусии

в София, Пловдив, Стара Загора, Варна, Русе, Бургас, Велико Търново и др., част от проекта „Годишни награди на Imoti.net“, който се провежда за шеста поредна година и насърчава добрите практики в сектора. Това е единственият форум, на който се оценяват постиженията, коректността и добрата репутация на компании и експерти в сектор недвижими имоти. На срещите с представители на бизнеса с имоти, експертите на банката обсъдиха тенденциите в развитието на сектора и като лидер в кредитирането представиха своя анализ на пазара, профила на потребителите и най-актуалните условия за жилищни кредити от Пощенска банка в предизвикателната година.

За седма поредна година Пощенска банка беше основен партньор на конкурса за успешен малък бизнес на годината – „Големите малки“, организиран от „24 часа“. В него всяка година малките и иновативни български компании представят идеите си, които успешно са развили в продукт или услуга на пазара.

НОВИ ПРОДУКТИ

Банката традиционно се стреми да предлага иновативни продукти и услуги с фокус върху удовлетвореността на клиентите. Пандемията от COVID-19 допълнително предизвика компаниите да действат по-бързо при внедряването на решения, създаващи удобство за клиентите, за да продължат да бъдат успешни. Пощенска банка прие текущото развитие на макросредата и демонстрира пълния си потенциал за подкрепа на своите клиенти, като предлага продукти и услуги с добавена стойност чрез дигитален, дистанционен или алтернативен потребителски канал за удобство за клиентите.



През месец февруари 2021 г., в навечерието на своята 30-та годишнина, Пощенска банка стартира предлагането на кредитна карта от ново поколение. Кредитната институция е първата банка в България, която пусна на пазара метална кредитна карта Mastercard UNIVERSE. Новата карта е създадена, за да удовлетвори най-високите изисквания и очаквания на клиентите. Тя е със стилизиран дизайн, като заедно с всички предимства на кредитните карти като продукт носи множество привилегии и допълнителни удобства на своите притежатели.

ONE wallet by Postbank е най-новата услуга в богатото портфолио от дигитални решения, които Пощенска банка разработва за своите клиенти. Мобилният портфейл от последно поколение е високотехнологично приложение, което следва стратегическата рамка за развитие на екосистемата от дигиталните канали за банкиране на финансовата институция. С него на практика клиентите имат незабавен безконтактен достъп до основни банкови услуги, защото пренасят физическия портфейл в мобилния си телефон. В новия си портфейл могат да добавят всички свои



банкови карти и да ги управляват свободно и ефективно благодарение на богатия набор от функционалности, които са заложили в приложението. Сред тях са и безконтактно плащане с телефона на ПОС терминал, управление на картите в мобилния портфейл, възможности за добавяне на карти за лоялност от различни търговци, и много други.

Пощенска банка предлага иновативна услуга за изцяло дистанционно сключване на застраховки. Новото решение дава възможност на настоящите клиенти в рамките на няколко часа да сключат избрани застрахователни продукти от богатото портфолио на банката бързо, лесно, безплатно и изцяло онлайн – през тяхното смарт устройство. Сред предложенията са и най-новите застрахователни продукти „Защита на дохода“ и „Спокоен ден“, които предлагат изключително търсени и иновативни покрития сред които безработица, грижа за болен роднина и др. Финансовата институция предложи в края на годината и инвестиционен застрахователен продукт, който едновременно осигурява застрахователна защита и възможност за генериране на доходност от инвестираните средства. Той е своеобразна алтернатива на чисто инвестиционните и спестовно-застрахователни продукти, предназначен специално за Премиум клиентите на Банката.

През ноември Пощенска банка стана първата сертифицирана банка в България, която предлага на своите клиенти модерната услуга за незабавни плащания в лева по Програма Blink на Национална картова и платежна схема (НКПС), част от БОРИКА АД. Новата услуга за незабавни плащания Blink е достъпна пилотно в широката клонова мрежа на Пощенска банка в цялата страна, а финансовата институция предстои да предложи през 2022 г. услугата и през дигиталните си канали.

През септември 2021 г. Пощенска банка е първа сред банките в България, която предложи мобилно приложение за безконтактно плащане, което превръща смартфона в ПОС терминал. Софтуерният ПОС на Пощенска банка добавя стойност както към бизнеса на ползващите го търговци, така и към услугата, която получават крайните клиенти. Това е лесно и ефективно решение за плащания както за микро и малки търговци, така и за големи компании, които управляват бизнеса си „в движение“ като таксиметрови и куриерски фирми, компании за доставка и бързо хранене, транспортни фирми, козметични салони, търговци с голям брой мобилни ПОС устройства и други. Smart POS by Postbank ще позволи на много малки бизнеси, които в момента не покриват условията за инсталиране на ПОС терминал, да приемат безконтактно плащания в своите магазини или в движение от всяко едно място. А за индустриите, които използват мобилни ПОС устройства, преминаването към софтуерен ПОС е много по-изгодно и лесно за поддръжка решение.

Банката продължава да предлага на своите клиенти напълно дистанционен процес по издаване на кредитни и дебитни карти, който позволява на клиентите не само да заявят своите карти онлайн, но и да ги получат на желан от тях адрес, като цялата процедура се случва без посещение в банков офис.

Пощенска банка непрекъснато развива и портфолиото си от депозитни продукти. През 2021 г. банката стартира предлагането на няколко иновативни структурирани депозита - Index Duo Gold, Index Climate Change and Index Artificial Intelligence, насочени към клиенти, които търсят допълнителни решения за своите спестявания. Най-новите депозитни продукти на банката се предлагат в евро и долари, с гарантирана главница и възможност за доходност, която е обвързана с представянето на индекс. В сравнение със стандартните срочни депозити, структурираните депозити са добра алтернатива за спестяване с възможност за получаване на доходност.



2020 г. прекося Аطلантичкия океан в разгара на световна пандемия и в най-активния сезон на ураганите в Атлантика, след 105 дни плаване с построената от тях океанска гребна лодка Neverest, за да вдъхнови повече хора да преследват мечтите си. Чрез своя продукт, който комбинира потребителски кредит с овърдрафт без лихва за цяла година, банката предлага на потребителите необходимата финансова свобода за реализиране на големи и малки лични проекти.

С нарастващото желание на потребителите за по-екологичен транспорт, по-природосъобразно поведение и начин на живот, Пощенска банка обвърза „зелената идея“ в основната си дейност за потребителско кредитиране и предоставя на своите клиенти възможност за лесно преминаване към „новото“ бъдеще. „ЕКО Автокредит“ е най-новият продукт, насочен изцяло към финансиране на електрически автомобили, щадящи околната среда.

Пощенска банка продължи да предлага целеви потребителски кредит за бизнес обучения в цял свят, без аналог на пазара у нас. С него могат да се финансират таксите по различни програми като Master of Business Administration, Executive Master of Business Administration, Advanced management и др. Продуктът е създаден, за да удовлетвори нарастващия интерес към финансиране на обучения, които отварят пътя към кариерно израстване и развитие, регистриран от банката през последните години.

В отговор на нарастващия интерес на потребителите към ползване на дигитални банков услуги, Пощенска банка продължава да предоставя удобна възможност за онлайн консултация за жилищен кредит чрез мобилното приложение EVA Postbank. Иновативната услуга улеснява максимално достъпа до информация за жилищно кредитиране, както и процедурата за кандидатстване. Благодарение на EVA Postbank клиентите получават персонална консултация, запознават се с основните стъпки в процеса на покупка и финансиране на нов дом, както и с документите, необходими за кандидатстване за жилищен кредит. Добавянето на нови функционалности в мобилното приложение е част от стратегията на Пощенска банка за цялостна дигитализация на процесите и стремежа ѝ да общува с клиентите си по най-удобния за тях начин.

Клиентите на Пощенска банка могат да се възползват и от удобствата на Онлайн центъра за жилищно кредитиране, който въвежда нов модел за бързо и удобно клиентско обслужване. Новото дигитално решение в процеса на жилищното финансиране е продължение на услугите, предлагани от банката в нейните специализирани Центрове за жилищно кредитиране. По този начин банката награди услугата за онлайн кандидатстване за жилищен кредит, за да отговори в максимална степен на потребителските очаквания за отдалечено консултиране и комуникация

с банката в процеса по отпускане на кредита, пренасяйки процеса в дигитална среда.

Пощенска банка продължава да предлага на своите клиенти и „Супер жилищен кредит“ – първият жилищен кредит с фиксирана лихва за целия срок на кредита. Продуктът осигурява на клиентите, които планират покупка на имот, дългосрочна сигурност и предвидимост за бъдещето. Той е в размер до 250 000 евро и може да се използва за покупка, ремонт, строителство или довършителни дейности по жилище, както и за рефинансиране на съществуващ жилищен кредит.

Финансовата институция продължава да предлага и Спестовен жилищен кредит, с който клиентите имат възможност да плащат лихва само върху половината от кредита. Това води или до по-ниски месечни вноски, или до по-бързо погасяване на кредита.

Затова през месец октомври финансовата институция стартира за пета поредна година своята специална инициатива „месец на жилищното кредитиране“. Клиентите имат възможност да се възползват от отлични условия за финансиране, като спестят до 1 200 лева от първоначалните си разходи, свързани с кредита. Стартът ѝ е съобразен с нагласите на потребителите и с традиционно повишеното търсене на жилищни кредити именно в последното тримесечие на годината. Пощенска банка предлага повече свободно време и много възможности с Програма за превод на пенсия „Златно време“. Тя е специално създадена за пенсионери, включваща банкови продукти, които максимално да отговарят на техните нужди. Допълнителна възможност е депозит „Златна рента“, който е с фиксиран лихвен процент и възможност да получаваш лихвата всеки месец.

УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

Освен Освен върху основната си бизнес дейност, Пощенска банка продължи да се фокусира и върху нуждите на местната общност, като подкрепя програми и инициативи съвместно с утвърдени институции и организации. Банката се стреми да възпитава както своите служители, така и потребителите и обществеността в отговорно отношение към всичко, което ни заобикаля. Тя цели не само създаване на конкурентни предимства чрез включване на все по-голяма добавена стойност в продуктите, които предлага, но и да намали своето негативно въздействие върху околната среда, като използва всяка възможност, с която да допринесе за опазването на природата.

През 2021 г. Банката осъществи редица социално значими проекти в областта на предприемачеството, образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Пощенска банка е активен член и работи в подкрепа на инициативи на КРИБ, AmChat, НВСВ, Асоциация на банките в България, „Борика“ АД, сдружение „Ендевър България“, Българския форум на бизнес лидерите, сдружение „Български дарителски форум“, фондация „Атанас Буров“, Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, Българската асоциация на рекламодателите, Българското дружество за връзка с обществеността и Българска Финтек Асоциация.

Пощенска банка се фокусира върху подкрепа на социалното предприемачество по случай своя 30-годишен юбилей. На 14 септември по време на специално събитие в Университетската ботаническа градина в София бяха наградени победителите в иновативната дигитална платформа „Вселена от възможности“. Тя бе създадена, за да насърчи интересни идеи, свързани със социалното предприемачество в полза на обществото. 30 от общо 238 проекта с потенциал в ключовите области „Дигитални иновации“, „Образование“ и „Зелени проекти“ достигнаха до финалния етап на състезанието, а в началото на септември след решителния вот на авторитетно жури бяха избрани тримата победители – по един проект във всяка от тях.



Пощенска банка и Visa реализираха съвместна социално отговорна кампания в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19. С инициативата „Силата е в нашите ръце“ 125,000 лв. бяха предоставени на УМБАЛ „Софиямед“, с които предстои да бъдат закупени дихателни апарати от най-висок клас за активна реанимация, кислородни концентратори и апаратура за назална високопоточна кислородна терапия с постоянно положително налягане. Всеки желаещ картодръжател – клиент на банката имаше възможност да се включи

автоматично в инициативата, като използва своята дебитна или кредитна карта Visa от Пощенска банка, издадена преди 16 април 2021 г., и осъществи поне една покупка с картата на стойност минимум 30 лв. в търговски обект или онлайн магазин в периода на кампанията. За всяко плащане, което отговаря на условията, Пощенска банка дари по 1 лев в подкрепа на медиците, които вече над година са на първа линия в борбата срещу COVID-19.

Образованието на децата и младите хора на България винаги е било част от разработваните и подкрепяни проекти за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка. Затова Банката продължи да развива съвместния си проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование, който стартира още през 2018 г. Той включва различни активности за подготовка на младите хора за професиите на бъдещето и реализация в България. Със стратегическото партньорство двете организации имат за цел да насърчат студентите да развият потенциала си като IT и дигитални лидери, подготвени за динамично променящата се среда и новите тенденции в банкирането. Дигитално приложение от ново поколение, което да улесни комуникацията между служителите, спечели голямата награда в категория „Програмиране“ на Пощенска банка в третото издание на СофтУни Фест.

IT специалисти от Пощенска банка за пореден път участваха в карьерния онлайн семинар IT Journey, като представиха пред младите студенти от Софтуерния университет атрактивните възможности за работа и кариерно развитие в компанията. Като лидер на българския пазар, Пощенска банка разполага с разнообразна и богата инфраструктура, базирана на динамично развиващи се високотехнологични услуги и решения, и предоставя изключително големи възможности за специализация и развитие в различни технологични направления. По тази причина финансовата институция е предпочитан топ работодател от младите софтуерни специалисти, които са в началото на своя професионален път.

За шеста поредна година Пощенска банка се включи в най-разпознаваемата инициатива на Българската мрежа на Глобалния договор на ООН „Гордея се с труда на моите родители“, като и този път срещата с децата на служителите беше изцяло виртуална. Макар и от дистанция, децата имаха възможност да се запознаят с професиите на своите родители, да разберат какво точно работят хората в банката и защо трудът им е толкова важен. Благодарение на специалистите от банката, те разбраха, че в Пощенска банка има място за хора с много различни интереси и умения.

През 2021 г. финансовата институция за поредна година подкрепи Националната търговско-банкова гимназия в София, като се ангажира да стане ментор на една от учебните банки.

През април 2021 г. Пощенска банка стартира стратегическо партньорство с Finance Academy в образователен проект, който цели да предостави ценни знания с практическа насоченост за повишаване на финансовата грамотност в нашата страна. Двете организации твърдо вярват, че подобряването на финансовата култура ще доведе и до развитие на предприемаческата екосистема. По тази причина съвместните им действия са фокусирани върху споделяне на актуални знания в пряка връзка с реалната бизнес среда.

Пощенска банка и Софийският университет си сътрудничат за обучението на бъдещите финансови експерти в магистърската програма на Стопанския факултет „Финанси и банково дело“. Модерните дисциплини „Банков мениджмънт“ и „Инвестиционно банкиране“ са част от задължителната учебна програма 2021-2022 г. и обучението в тях се води от експерти на банката.

В рамките на традиционната си стажантска програма, за поредна година Пощенска банка даде възможност на талантиливи студенти и млади хора с мотивация да докажат своите качества и да започнат професионалната си кариера в една от най-големите и водеща по отношение на иновациите банка с 30-годишна история на пазара. Стажантската програма е част от политиката за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка в подкрепа на младите хора вече повече от 14 години.

За шеста поредна година Пощенска банка, като член на Асоциацията на банките в България (АББ), активно участва в европейската кампания, насочена срещу схеми за изпиране на пари и набиране на „финансови мулета“.

През юни 2021 г. Пощенска банка за поредна година бе основен партньор на благотворителното щафетнобягане Postbank Business Run, организирано ежегодно от клуб „Бегач“. В него се включиха 240 отбора от 87 компании от различни сектори, които се състезаваха в подкрепа на две каузи. Най-големият тиймбилдинг в България беше реализиран в подкрепа на две каузи. Събраните средства от над 10 000 лв. ще бъдат дарени по проект „Детска къща“ на фондация „За нашите деца“ за предоставяне на временен семеен подслон и шанс за семейство за най-малките, както и на фондация „Воден път“ за подкрепа на деца със специални нужди чрез кинезитерапия, водна рехабилитация и модифицирано плуване, за да могат те да пораснат като самостоятелни възрастни и да получат шанс за пълноценен живот.

Пощенска банка е единствената банка в България, която има свой „Зелен борд“ и звено Environmental Office в организационната си структура, които работят за опазването на околната среда както по отношение на ограничаване на използваните от Банката ресурси, така и по отношение на финансиращата ѝ дейност. Освен това членовете на борда организират различни инициативи на открито, в които увличат и останалите служители.

През 2021 г. Пощенска банка и Mastercard създадоха съвместен проект за възстановяване и допълване на парковата инфраструктура по туристически маршрут Музей на мечката – м. Дендрариума в Природен парк „Витоша“. В първата фаза на проекта доброволци от двете компании обединиха усилията си и заедно с Дирекцията на Природен парк „Витоша“ създадоха „Зелена класна стая“, която е обособена в непосредствена близост до Музея на мечката.

Изграждането на отворен амфитеатрален кът за учене и празненства ще оформи едно креативно пространство, което ще даде възможност за иновативен образователен подход, както и за забавление на различни групи деца, които посещават редовно планината. Вторият етап на проекта през 2022 г. ще включва изграждането на свързваща алея между „Зелената класна стая“ и местността Дендрариума, за да може туристите да се придвижват безопасно

в гората между двата обекта, без да ползват главната пътна артерия.

През 2021 г. Пощенска банка стартира третото издание на иновативния информационен формат в партньорство с Bloomberg TV – подкастът „Финанси на фокус“. Подкастът се реализира в седем епизода, в които експерти от Банката запознават аудиторията с модерните решения в банкирането, с иновативните банкови продукти и услуги и с разнообразните възможности в сектора, които съвременните технологии ни предоставят.

Служителите на Пощенска банка са и редовни дарители на Националния център по трансфузионна хематология и участват в акции за кръводаряване, които се организират и провеждат в Централния офис.

С подкрепата на Пощенска банка СБАЛАГ „Майчин дом“ отбеляза 1 юни с изложбата на Сандро Арабян.

Финансовата институция подкрепи третото издание на фестивала „Неотърпкана пътека: камерна музика в Ковачевица“.

„Медии и истина“ – под този надслов на 17 и 18 октомври се проведе 16-ата Световна среща на българските медии, която традиционно се организира от Българската телеграфна агенция (БТА). Пощенска банка бе партньор на престижния форум, водеща идея на който е да обединява представителите на българските медии зад граница.

През годината Банката продължи и своята дългогодишна подкрепа и работа с групите в неравностойно социално положение и стимулирането на тяхната активна роля в обществото. Подкрепа бе оказана на деца в неравностойно положение в гр. Казанлък, възрастни хора в гр. Русе, националната кампания „Великден за всеки“ – „Дари празник на баба и дядо“, както и много други по-малки инициативи през цялата година.

Пощенска банка традиционно се включи и в празничната украса на София. Като следва своите утвърдени ценности, финансовата институция вярва, че цялостното благосъстояние и развитие на обществото зависи от усилията за подобряване на средата на всеки от нас, затова наред с останалите си социално насочени проекти от няколко години се грижи и за празничния блясък на столицата по време на коледно-новогодишните празници.

НАГРАДИ

- Две международни награди за Пощенска банка от престижния конкурс World Finance Digital Banking Awards 2021 на авторитетното издание World Finance Magazine.
- Пощенска банка отново спечели място сред най-добрите банки в света, като за четвърта поредна година бе отличена за „Най-добра банка в банкирането на дребно в България“ (Best Retail Banks) от конкурса World Finance Banking Awards. Организатор на наградите е престижното списание World Finance, което следи и анализира финансовата индустрия, международния бизнес и икономика. Признанието е за множеството иновации, отлични резултати и устойчив модел на работа в сферата на банкирането на дребно, съчетани с модерни продукти и услуги в полза на потребителите.
- Димитър Шумаров, главен финансов и изпълнителен директор на Пощенска банка и член на Управителния съвет, бе удостоен с приза „Банкер на годината“. Наградата му бе връчена за последователната и поддържана в продължение на години динамика в развитието на банката, както и за нейната социална ангажираност.

- Приз в категория „Ефективност“ от Годишните банкови награди на „Асоциация Банка на годината“.
- Пощенска банка бе определена за „Най-добър работодател за годината“, след като завоюва златното отличие в категория „Employer of the Year“ от четвъртото издание на Employer Branding Awards 2021.
- Банката получи и първото място в категорията „Employer Branding Innovation (in Pandemic Times)“ от четвъртото издание на Employer Branding Awards 2021.
- Пощенска банка бе отличена със сребърно EFFIE в категория „Услуги“ за кампанията на програма „Сега“
- Награда в категория „Иновации“ на престижния конкурс „Мистър и Мисис Икономика“, организиран от Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България (КРИБ) и списание „Икономика“.
- Пощенска банка спечели отличие в категория „Стратегия за управление на таланти“ от престижните награди за най-добър работодател Career Show Awards 2021.
- Пощенска банка е удостоена за седми път с отличие от Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР) – наградата за „Най-активна банка в България в търговското финансиране за 2020 г.“ (Most Active Issuing Bank in Bulgaria in 2020)
- Отличие „Банка на годината“ от седмите годишни награди „Компания на годината“.
- Пощенска банка спечели първа награда в специалната категория „Вътрешен комуникационен отдел на годината“ от конкурса PR Приз 2021. Отличието беше присъдено за реализираните от банката множество значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство.
- Отличие в категорията „Комуникации на екопроекти“ от конкурса PR Приз 2021 за проекта „Зелени истории на открито“, с който в две поредни години беше изцяло обновена еко пътека в Природен парк „Витоша“.
- Награда в категория „Комуникационен проект за продукт или услуга“ за „Всички сме свързани“ от ПР Приз 2021, кампания за потребителски кредит с овърдрафт, който е със стратегическа важност в развитието на портфолиото от потребителски кредити на банката.
- Злато в категорията Иновации и устойчиво развитие на годишните награди Heart of Gold за благотворителна дейност и корпоративна социална отговорност.
- Първо място в националното състезание Най-зелените компании в България в категория Зелена КСО кампания.
- Пощенска банка спечели две награди на престижното състезание за PR и комуникации VAPRA Bright Awards 2021 – в категориите Кампания, реализирана от и Вътрешен PR отдел и Корпоративни комуникации (управление на репутация и марка).

ПРЕГЛЕД НА ФИНАНСОВОТО ПРЕДСТАВЯНЕ

СЧЕТОВОДЕН БАЛАНС

(Всички цифри са в хил. лв.)

	2021	2020
Предоставени кредити и аванси на клиенти	8,793,951	7,798,875
Депозити от клиенти и фирми	12,313,508	10,234,485
Собствен капитал	1,787,038	1,623,547
Общо активи	14,490,094	12,103,849

ОТЧЕТ ЗА ПРИХОДИТЕ И РАЗХОДИТЕ

(Всички цифри са в хил. лв.)

Нетен доход от лихви	367,063	361,865
Нетен доход от такси и комисиони	123,901	103,399
Нетна печалба от търгуване	1,884	3,421
Други оперативни приходи	2,531	1,063
Общо приходи от дейността	495,379	469,748
Общо разходи от дейността	207,178	188,483
Разходи за Фонд за гарантиране на влоговете	(15,524)	(28,043)
Разходи от обезценка за кредитни загуби	(84,385)	(83,403)
Печалба преди данъци	188,292	169,819
Разходи за данъци	(19,066)	(17,143)
Печалба за годината след данъци	169,226	152,676

КЛЮЧОВИ ФИНАНСОВИ СЪОТНОШЕНИЯ

Коефициент на обща капиталова адекватност	20.58%	20.91%
Нетен лихвен марж	2.5%	3.0%
ROA - възвращаемост на активите (Печалба / Активи)	1.28%	1.36%
ROE - възвращаемост на акционерен капитал (Печалба / Собствен Капитал)	9.91%	9.86%
Доходи от акция	0.30	0.27
Общо финансиране /привлечени средства/	12,490	10,272
Съотношение приходи от такси и комисиони/разходи	59.80%	54.86%
Съотношение разходи за провизии/нетни кредити	0.96%	1.07%
Съотношение разходи за провизии/приходи	17.0%	17.8%
Съотношение разходи/приходи	41.8%	40.1%
Съотношение нетни кредити/депозити	71%	76%

СВЕТОВНАТА ИКОНОМИКА

Пандемията от COVID-19 продължи да формира социалната и икономическата среда през изминалата година. Стартирането на масовите ваксинационни програми в началото на годината дадоха надежда, че кризата скоро ще приключи и че икономиките бързо ще се съживят, връщайки се към предпандемичните си нива. Въпреки че това беше така за някои държави, новите инфекциозни вълни през втората половина на годината принудиха правителствата по света да въведат отново ограничителни мерки, като по този начин възпрепятстваха икономическото възстановяване. Макар че развитите и някои по слабо развити държави да достигнаха значителен дял на ваксинираното население, това не беше достатъчно да спре новите варианти на вируса, удължавайки по този начин действието на кризата и през следващата година.

Новите инфекциозни вълни не бяха единственият фактор, който забави темпа на възстановяване. Продължаващите затруднения в логистичните вериги, недостигът на суровини и работна ръка, както и нарастването на инфлацията, оказаха натиск върху икономиките в негативна посока. Фискалните и парични стимули в развитите държави доведоха до повишено потребление и търсене на суровини и стоки предизвиквайки като резултат недостиг и нарастване на цени. В същото време пазарите на труда в някои държави се стесниха и работодателите трудно запълваха свободните позиции, въпреки че коефициентите на заетост на работната сила достигнаха почти предпандемични нива. Ефектът беше усилен от покачващите се цени на енергийните ресурси, които в крайна сметка доведоха до нива на инфлация, които не бяха наблюдавани в близкото минало. Така световната икономика навлиза в 2022-а в по-слаба позиция от очакваната. Въпреки че очакваният ръст през 2021-а е в размер на 5,5%, прогнозите за следващите две години са за бързо забавяне – съответно до 4,1% и 3,2%.

Основните рискове в негативна посока са нови COVID вълни, продължителни прекъсвания във веригата за доставки, по-висока инфлация, включително на заплатите, по-ранно прекратяване на благоприятната парична политика и по-бързо от очакваното покачване на основните лихвени проценти. Последното заслужава особено внимание, тъй като дълговите нива в света се покачиха още повече, след като правителствата разчитаха на различни фискални стимули, за да подкрепят своите икономики по време на кризата. Нарастващото геополитическо напрежение и природните бедствия, причинени от изменението на климата, са два други важни фактора с непредвидими последици.

Ситуацията в икономиките на страните от ЕС беше разнообразна. В много от най-големите страни БВП все още не е достигнал предпандемичните си нива, особено в тези, които разчитат в по-голяма степен на туризма и международната търговия. БВП на ЕС се очаква да нарасне с 5,3% през 2021 г., но през следващите две години ще бъдат наблюдавани пониски темпове – съответно 4,0% и 2,8%, докато за страните от еврозоната темповете са прогнозирани да бъдат 4,0% и 2,7%.

До края на 2022-а година реалният БВП във всички страни от ЕС ще надхвърли предпандемичното ниво и през 2023-а ръстът се очаква да се върне към нормалните си дългосрочни нива на експанзия. Той обаче се очаква да бъде малко по-висок отколкото преди, поради наличието на Механизма за възстановяване и устойчивост, чийто ефект ще започне да оказва влиянието си след средата на тази година.

Паричната политика остана благоприятна през годината, но растящата инфлация и очакванията, че това не е временно явление принудиха централните банки да обмислят връщане към оригиналните си мандати, а именно запазване на ценовата стабилност.

Няколко централни банки вече повишиха основните си лихвени проценти през годината, а Федералният резерв се очаква да направи това на срещата си през март, както и още четири пъти през годината. Водят се и дискусии дали централните банки трябва да предприемат количествени ограничения и да започнат да свиват своите раздути баланси. Засега ЕЦБ възнамерява да запази благоприятната си парична политика. Тя обяви, че ще продължи нетните покупки по програмата за закупуване на активи (APP) до момента преди да започне повишаването на основните лихвени проценти. В същото време нетните покупки по програмата за закупуване на активи в условията на извънредна ситуация, причинена от пандемия (PEPP) ще бъдат прекратени в края на март, но ЕЦБ ще продължи да реинвестира погашенията по главници на ценни книжа с настъпващ падеж поне до края на 2024 г.

ИКОНОМИЧЕСКАТА СИТУАЦИЯ В БЪЛГАРИЯ

Българската икономика се представи относително добре през 2021 година. След като се сви с 4,4% през 2020-а, тя нарасна през 2021-а с 4,2%. Както повечето други страни от ЕС, тя не успя да достигне предпандемичното си ниво, за което роля изиграха няколко фактора – увеличаването на COVID инфекциите през втората половина на годината, ниското ниво на ваксинация, политическата нестабилност, забавянето на големите публични инфраструктурни проекти и нарастването на инфлацията. Основният двигател на растежа беше потреблението, което се увеличи със 7% на годишна база – спадът на безработицата, растящите заплати и държавните добавки за пенсионерите увеличиха разполагаемия доход на домакинствата като по-голямата част от него беше изразходвана. От друга страна инвестициите бяха под очакванията, като намаляха с 1,1% на годишна база, тъй като през по-голямата част от годината страната беше управлявана от служебно правителство, което задържахше капиталовите разходи, като по този начин поддържахше бюджета на излишък. Приносът на външния сектор беше отрицателен – износът беше с 9,9% по-висок, докато вносът се увеличи с 12,2% спрямо предходната година.

Външната търговия на България отбеляза повишена активност през 2021 г., достигайки рекордни нива. В номинален размер износът се увеличи с 24% на годишна база до 67,9 млрд. лева, докато стойността на вноса скочи с 27,5% до 76,7 милиарда лева. Търговията на България със страните от ЕС се движеше в паралел – и вносът и износът се увеличиха с малко над 26% за година. От друга страна, вносът от трети страни нарасна с 29%, докато износът беше с около 20% по-висок. Повече от една четвърт от увеличението на вноса се дължи на машини и оборудване, което подсказва, че българските компании продължават да инвестират и обновяват производствените си капацитети. Вторият най-важен фактор, обаче, е отрицателен и се дължи на цените на петрола и природния газ, които се увеличиха значително през последната година. По-евтината турска лира беше благоприятна за българските вносители – вносът се повиши с 40%, а страната е най-големият търговски партньор извън ЕС.

Преките чуждестранни инвестиции бяха в размер на 1,04 млрд. евро, което е по-малко от половината отколкото предходната година. Дълговите инструменти регистрираха значителен отрицателен поток в размер на 461 млн. евро през 2021-а, сравнено с положителен поток в размер на повече от 1,18 млрд. евро за предходната година. Същевременно инвестициите в дялов капитал също бяха отрицателни (-91 млн. евро), докато година по-рано са били 350 млн. евро. От друга страна, реинвестираната печалба (1,59 млрд. евро) е повече от два пъти нивото за предходната година (740 млн. евро), което е положителен знак по отношение на общата икономическа ситуация в страната. Най-голям положителен нетен поток от инвестиции идва от Люксембург (455 млн. евро), Германия (285 млн. евро) и Австрия (213 млн. евро), докато най-големите отрицателни потоци са към Русия (344 млн. евро) и Швейцария (144 млн. евро).

Инфлацията се покачва от началото на годината. Измерена през индекса на потребителските цени, тя достигна 7,8% в края на декември, най-високото ниво за последните 13 години. Основните движещи сили бяха цените на течните горива, природният газ и храните. Спрямо декември 2020 цените на природния газ са се удвоили, докато цените на течните горива са скочили с близо 40%. В същото време цените на храните и напитките са се повишили с 8,9% и тъй като те имат най-голяма тежест в потребителска кошница, тяхното нарастване не може да бъде лесно компенсирано. Променливите цени на електричеството все още не са усетени от домакинствата, които са на регулирания пазар. Бизнесите обаче вече се опитват да прехвърлят по-високите си производствени цени, включително заплатите, на потребителите, което ще подхранва инфлацията в средносрочен план.

Коефициентът на безработица намаля с 0,7 процентни пункта до 4,6% в края на 2021, според данните на Националния статистически институт. Броят на безработните беше 147 хиляди – намаление с 26 хиляди за последната година. Коефициентът на заетост във възрастовата група 15-64 леко се влоши до 68,5% (сравнено със 68,8% през декември 2020-а). По-притеснителен обаче е фактът, че работната сила е намаляла с близо 73 хиляди души през последната година, поради отрицателните демографски тенденции. Намалението във възрастовата група 15-44 години е с повече от 60 хиляди души. Предварителните данни от националното преброяване проведено през 2021-а също са обезкуражаващи – броят на хората живеещи в страната е 6,52 млн., което е с 844 хиляди по-малко, отколкото през 2011-а и около 300 хиляди по-малко от очакваното, което най-вероятна причина е емиграцията. Положителна новина е, че броят на дългосрочно безработните (безработни повече от 2 години) намалява с около 14,5 хиляди души, като тези с основно или без образование са намалели с 12 хиляди. Изненадващо, регионът с най-високата безработица вече не е Северозападният, а Северен централен със 7,8% коефициент на безработица срещу 7,1% за Северозападния. Югозападният регион (който включва София) си върна първото място и има коефициент на безработица от едва 3,1%, сравнено с 3,3% за Южен Централен регион (който е около Пловдив).

Затегнатият пазар на труда принуждава работодателите да повишават заплатите, за да може да привлечат и задържат персонал. Средно заплатите в страната са нараснали с 14,2% до 1,676 лева за последната година. Само в единични сектори увеличението е с еднocyфрено число (добивна промишленост, комунални услуги и финанси), докато в други (хотелиерство и развлечения) е около 50%. Общественият сектор плаща средно 1,872 лв. (15% повече на годишна база) и разширява разликата с частния сектор, който плаща средно 1,611 лв. (13,9% ръст на годишна база). Сектор Информационни технологии (ИТ) не само остава най-високоплатеният, но е и един от най-бързорастящите. Средната заплата в сектор ИТ се покачи с 15,3% до малко над 4,000 лв. Доставка и разпространението на енергия и газ е вторият най-добре платен сектор с 2,695 лв. (10,9% годишен ръст), следван от Финанси и застраховане с 2,602 лв. (8,5% годишен ръст).

Служебното правителство внимаваше да запази фискалната стабилност и държеше бюджета на излишък до ноември. През последния месец на годината новоизбраното правителство реши да максимизира фискалния стимул, който му беше позволен спрямо актуализирания бюджет, и увеличи плащанията за пенсии и субсидии. Поради това бюджетът приключи годината с касов дефицит в размер на 3,9 млрд. лв. (3% от БВП), въпреки че някои от разходите бяха преведени по специални временни сметки, за да бъдат използвани през 2022 година. Бюджетните приходи бяха 52,3 млрд. лв., 8 млрд. лв. повече, отколкото през 2020а, от които 5 млрд. лв. дойдоха от преките и непреките данъци. В същото време правителството похарчи 8,8 млрд. лв. повече за социални разходи (4,1 млрд. лв.), субсидии (2,8 млрд. лв.) и заплати (1,9 млрд. лв.). По-голямата част от увеличението на социалните разходи (3,1 млрд. лв.) отиде за пенсионерите, които получаваха по 50 лв. допълнително на месец между януари и септември и по 120 лв. на месец между октомври и декември.

Пенсиите бяха индексирани в края на годината, но пенсионерите ще продължат да получават допълнителни 60 лв. на месец за първите шест месеца на 2022 г., за да бъде запазен разполагаемия им доход. Увеличението на субсидиите с 2,8 млрд. лв. покрива компенсациите за фирмите за по-високите цени на електроенергията, различни мерки за подкрепа на пазара на труда (като 60/40 и 80/20), както и допълнителни субсидии за здравната система. Единственото спестяване е от капиталовите разходи, които са намалели с 1,12 млрд. лв. до 3,8 млрд. лв. – най-ниското ниво от 2017 г.

Държавният дълг се повиши с 3,65 млрд. лв. през 2021-а до 32,5 млрд. лв. (24,9% от БВП). Правителството избра да се финансира единствено от вътрешния пазар и издаде дълг за 3,8 млрд. лв. през годината, по-голямата част от който беше придобит от българските банки. Докато доходността на първите емисии беше близо до нулата или отрицателна, към края на годината тя се покачи до 0,5% за осемгодишна книжа, което подсказва, че пазарът се насища. Това трябва да бъде взето под внимание от правителството, което планира да издаде нов дълг за 7,3 млрд. лв. през 2022-а, за да финансира дефицита и да плати падежущите GMTN облигации.

През февруари 2021 г. рейтинговата агенция FITCH потвърди кредитния рейтинг на страната на BBB, но повиши перспективата до положителна. В края на годината отново потвърди рейтинга и перспективата. S&P потвърди рейтинга на страната BBB със стабилна перспектива през май 2021 г. Третата голяма рейтингова агенция, Moody's, не е обявявала актуализация през годината и рейтингът остава Baa1.

БАНКОВАТА СИСТЕМА В БЪЛГАРИЯ

Резултатите на българските банки през 2021 г. са окуражаващи. Активите, кредитите и депозитите достигат нови рекорди, приходите нарастват, а провизиите и разходите са под контрол. Нетната печалба за годината е 1,4 млрд. лв., със 74% (601 млн. лв.) по-висока в сравнение с 2020 г., но все още с около 15% под предкризисните 2018 и 2019 г. Възвращаемостта на собствения капитал е 8,5%, което е значително подобрение спрямо 5,3% през 2020 г., особено като се има предвид факта, че през последните две години банките не са разпределяли никакви дивиденди, което подсилва капиталовите буфери, но оказва негативно влияние върху коефициентите за рентабилност.

След забавянето през 2020 г., кредитирането се възстанови бързо през 2021 г., водено от банкирането на дребно. Брутните кредити нарастват с 9,2% на годишна база до 75,9 млрд. лева. В номинално изражение нетният ръст е 6,4 милиарда лева, нов рекорд и двойно повече, отколкото за предходната година. Кредитите на фирми нараснаха с 2,8 млрд. лв. (6,4% на годишна база) до 46,4 млрд. лв. По-голямата част от новите заеми са с матуриретен над 5 години, което подсказва, че компаниите се чувстват уверени в бъдещето и са склонни да инвестират в дългосрочни проекти. В същото време, кредитите за домакинствата се увеличават с 3,6 млрд. лв. (13,9% на годишна база) до 29,5 млрд. лв. Нетното увеличение е не само исторически най-високото, но също така около с 50% по-високо от следващата най-силна година. И двата ритейл сегмента реализират рекордни нараствания – ипотечните кредити се увеличиха с малко над 2 млрд. лева (15% на годишна база), а потребителските – с 1,4 милиарда (11% на годишна база) съответно до 15,8 и 14,3 милиарда лева. Увеличеното кредитиране, особено в ипотечния сегмент, е следствие от нарастващото доверие на потребителите, активния пазар на недвижими имоти и по-високите заплати.

Конкуренцията и свръхликвидността натискат лихвите по новоотпуснатите кредити до нови най-ниски нива. Средният лихвен процент по нови кредити на нефинансови предприятия падна от 2,8% в края на 2020-а до 2,4% година по-късно. Лихвите по новите ипотечни кредити

намаляха с 20 базисни точки до 2,62% в края на годината, докато лихвите в потребителския сегмент са по-волатилни, но въпреки това са средно с около 10 базисни точки по-ниски, отколкото през 2020-а.

Ръстът на депозитите също беше внушителен – 8,7 млрд. лв. за годината (8,6% на годишна база) до 109,4 млрд. лв., малко по-ниско от рекордния ръст през 2020-а (8,8 млрд. лв.). Депозитите от финансови и нефинансови предприятия се увеличиха с 3,2 млрд. лв. (8,5% на годишна база) до 41,2 млрд. лв., което е с около 15% по-малко от нетния ръст за преходната година. Домакинствата, обаче, добавиха 5,5 млрд. лв. към своите спестявания, които достигнаха 68,1 млрд. лв., което е с 9% повече отколкото през 2020-а година и най-високият годишен ръст в историята. Коефициентът брутни кредити към депозити остава без промяна на ниво от 69%, което означава 30 млрд. лв. свръхликвидност, за която банките плащат отрицателни лихви. През 2021 г. банките платиха 107,8 млн. лв. под формата на отрицателни лихвени проценти, спрямо 70 млн. лв. за 2020 г. Очаквано, банките се опитват да прехвърлят част от този разход на фирмените си клиенти като налагат такса за съхранение на големите депозити, а от 2021-а и на депозитите на физически лица.

Общият приход на банките се увеличи с 290 млн. лв. (7% на годишна база) до 4,45 млрд. лв., но само 40 млн. лв. от увеличението се дължат на по-висок лихвен приход. Конкуренцията и ниските лихви правят все по-трудно за банките да разчитат на лихвения приход като източник на растеж. Поради това, въпреки че кредитите нараснаха с 9,2% през 2021-а, ръстът на лихвените приходи от тях беше едва 3,9%. Банките успяха да реализират още малко спестяване от лихвените разходи в размер на 68 млн. лв., но едва 33 млн. от тях са от лихви по депозити на клиенти. За цялата година разходите за лихви по депозитите са около 51 млн. лв., което означава, че за в бъдеще възможностите за по-нататъшни спестявания са много ограничени. Поради това банките във все по-голяма степен разчитат на приходите от такси и комисиони, които нараснаха с 202 млн. лв. (19,5%) до 1,24 млрд. лв. и вече формират 28% от общия приход.

Административните разходи се увеличиха със 108 млн. лв. (6,4%) до 1,78 млрд. лв., което беше основно повлияно от увеличените разходи за заплати (66 млн. лв.). От друга страна фактът, че България е вече част от банковия съюз води до значителни спестявания за банките – вноските във фондовете за реструктуриране бяха практически нулеви, което им спести около 145 млн. лв. от този тип разход.

По-високата печалба беше подкрепена от намалените с 282 млн. лв. разходи за обезценка на кредити и ценни книжа, като цената на риска се върна на по-нормалните 0,8%, спрямо 1,3% година по-рано. Горното отразява и подобряващото се качество на кредитните портфейли. Коефициентът на необслужвани експозиции намаля с 1,7 процентни пункта до 6,5%, нова най-ниска точка. През годината обемът на необслужваните експозиции се сви със 740 млн. лв. до малко под 5 млрд. лв. Една трета от намалението (245 млн. лв.) се дължи на кредити, които са били просрочени повече от 180 дни, които достигнаха 2,78 млрд. лв. Коефициентът на покритие постоянно се повишава и вече е 72%, което е с почти 10 процентни пункта над нивото от декември 2020 г.

За втора поредна година Централната банка прие решение задължаващо банките да капитализират пълния размер на нетната си печалба за 2020 г., което подсили базовия собствен капитал от първи ред с повече от 800 млн. лв. Това обаче едва беше достатъчно да поддържа темпа на кредитиране и капиталовата адекватност намаля с 12 базисни точки през 2021 г. до 22,62%. Коефициентът на адекватност на базовия собствен капитал от първи ред към същата дата беше 21,66%.

ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ РАЗВИТИЕ И ОСНОВНИ ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ДЕЙНОСТТА

Юробанк България имаше поредна успешна година и успя да постигне най-доброто представяне до момента, увеличавайки приходите и нетната си печалба, печелейки пазарен дял чрез органичен растеж, като в същото време поддържа стабилни коефициенти на капиталова адекватност, риск и ликвидност. Печалбата след данъци се увеличи с 11% на годишна база до 169 млн. лв., което е най-високото ниво в историята реализирано от основна дейност, като се изключат еднократните ефекти. Възвращаемостта на капитала беше 9,9%, на същото ниво като преходната година и с около 1 процентен пункт над средното за пазара.

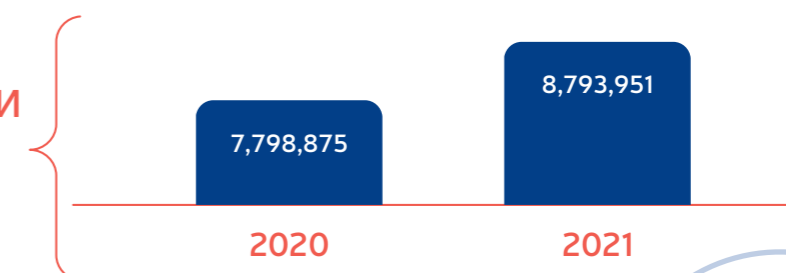
Общият оперативен доход се увеличи с 5% (25 млн. лв) до 495 млн. лв. Основният фактор бяха приходите от такси и комисиони, които се увеличиха с 20,5 млн. лв. (20% на годишна база) до почти 124 млн. лв. Няколко фактора допринесоха за по-високия приход от такси и комисиони – скокът на разплащанията с кредитни и дебитни карти, по-високата депозитна база, която доведе повече такси за трансакции и съхранение, както и по-високите продажби на структурирани депозити и други трежъри продукти. От друга страна, интензивната ценова конкуренция оказва силен натиск върху нетния лихвен приход, който се увеличи с едва 1% (5 млн. лв.) до 367 млн. лв.

ОБЩ ОПЕРАТИВЕН ДОХОД



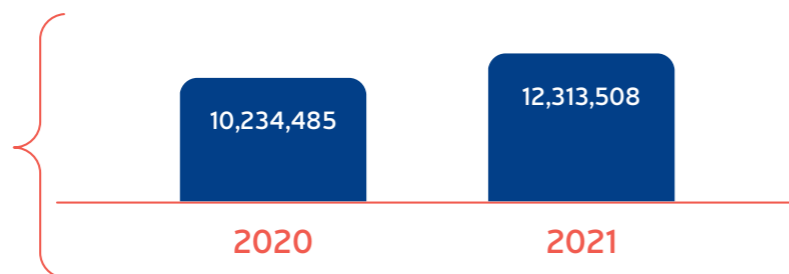
Кредитният портфейл се разшири с 12,8% на годишна база (1,03 млрд. лв.) до 9,09 млрд. лв., изпреварвайки пазара (9,2% ръст на годишна база) и печелейки 40 базисни точки пазарен дял до 12,0%. По-важно е, че това беше постигнато без да се жертва доходността – средната доходност на кредитите на Банката е с около 40 базисни точки над средното за пазара и по-високо, отколкото на преките конкуренти. В съответствие с пазарните тенденции, сегментът банкиране на дребно изпревари корпоративния – корпоративните кредити се увеличиха с 11,2% (428 млн. лв.) до 4,26 млрд. лв., докато кредитите на дребно нараснаха с малко повече от 600 млн. лв. до 4,83 млрд. лв. За втора поредна година потребителските кредити растат най-бързо – с 21,3% (263 млн. лв.) до малко под 1,5 млрд. лв. Ипотечните кредити също бяха много търсени поради бурното развитие на пазара на недвижими имоти и се повишиха с 13% (295 млн. лв.) до 2,57 млрд. лв. След като се сви през 2020 година, сегментът на кредитите за малки фирми напълно възстанови загубените си обеми и приключи годината с портфейл от 760 млн. лв. – същият както в края на 2019-а. Възстановяването беше подпомогнато от програмите, които Юробанк България сключи през 2020-а с ЕИФ, Българската банка за развитие и Фонд мениджъра на финансови инструменти в България за подпомагане на малкия и среден бизнес.

ПРЕДОСТАВЕНИ КРЕДИТИ НА КЛИЕНТИ



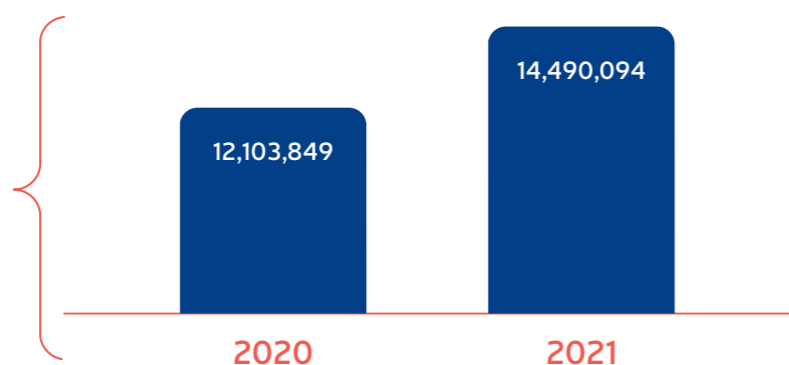
По отношение на набирането на депозити, изминалата година беше най-добрата в историята на Банката. Клиентските депозити скочиха с повече от 2 млрд. лв. (20,3% на годишна база) до 12,3 млрд. лв. Пазарният дял се повиши с малко повече от 1 процентен пункт до 11,3% и Юробанк България стана третата най-голяма банка по размер на депозитите. В номинален размер ръстът на депозитите беше малко повече от два пъти ръста на нетните кредити, което понижи съотношението нетни кредити към депозити с 5 процентни пункта до 71% и подсили ликвидните буфери. За разлика от пазара, корпоративните депозити растяха много по-бързо от депозитите на клиенти от сегмента банкиране на дребно – съответно с 31% (789 млн. лв.) и 17% (1,29 млрд. лв.), което имаше положителен резултат върху приходите от такси и комисиони. Другите привлечени средства се увеличиха със 137 млн. лв., поради факта, че Юробанк България взе 75 млн. евро заем от Юробанк С.А. в края на годината под формата приемливи задължения.

**ПРИВЛЕЧЕНИ
СРЕДСТВА
ОТ КЛИЕНТИ**



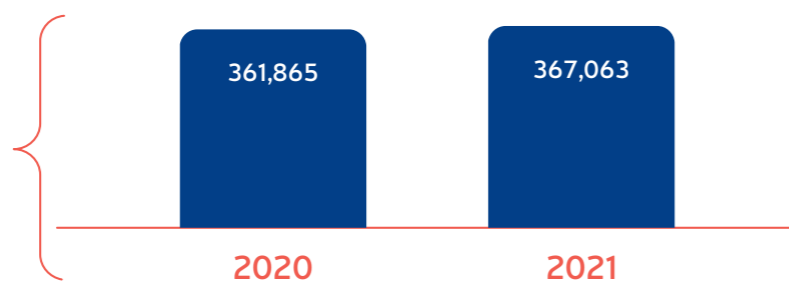
Ръстът в депозити и кредити допринесе за цялостното нарастване на активите на Банката с 20% на годишна база.

ОБЩО АКТИВИ



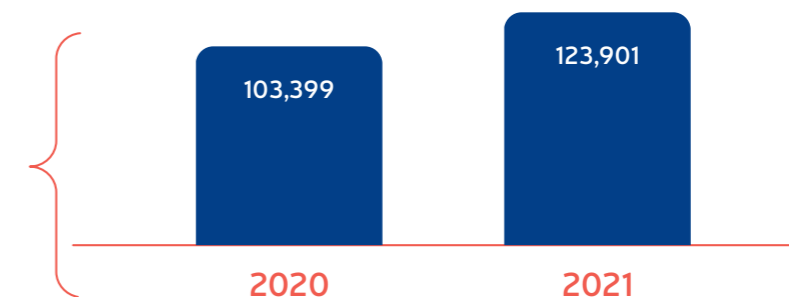
Нетния лихвен приход, който се увеличи с едва 1% (5 млн. лв.) до 367 млн. лв. Лихвените приходи се увеличиха с 1,0% на годишна база до 378 млн. лв., а лихвените разходи намаляха с 1,6 млн. лв. до 11,0 млн. лв. (2020: 12,7 млн. лв.), резултат от задържането на разходите по финансирането от клиентски депозити въпреки значително увеличаващите се обеми.

**НЕТЕН ДОХОД
ОТ ЛИХВИ**



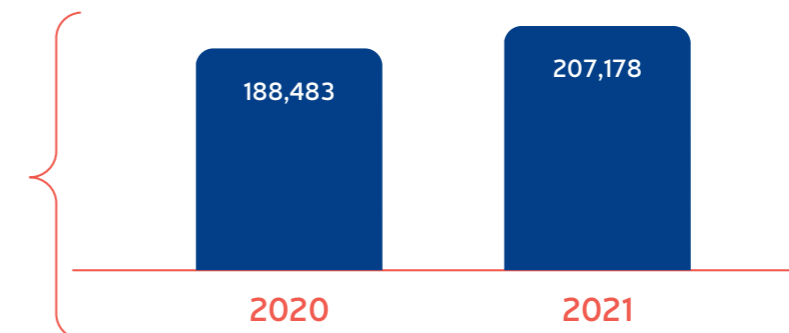
Приходите от такси и комисиони се увеличиха с 20,5 млн. лв. (20% на годишна база) до 123,9 млн. лв. Няколко фактора допринесоха за по-високия приход от такси и комисиони – скокът на разплащанията с кредитни и дебитни карти, по-високата депозитна база, която доведе повече такси за трансакции и съхранение, както и по-високите продажби на структурирани депозити и други трежъри продукти.

**НЕТЕН ДОХОД
ОТ ТАКСИ И
КОМИСИОННИ**



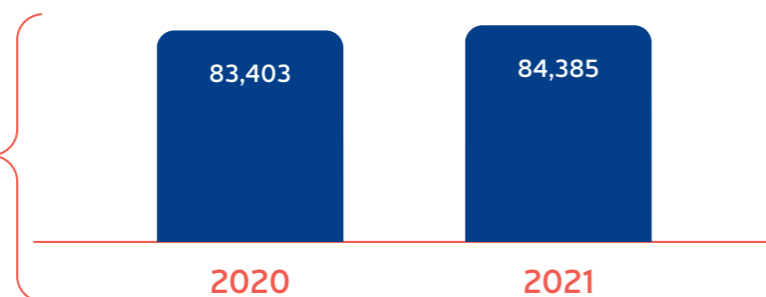
Другите оперативни разходи се увеличиха с 10% (18,7 млн. лв.) до 207 млн. лв. Почти две трети от увеличението (12 млн. лв.) беше изразходвано за по-високи заплати, за да може банката да привлече и задържи опитен персонал. Растящата инфлация на стоките и услугите, както и допълнителните разходи за софтуер и цифрови технологии покриват по-голямата част от остатъка. Въпреки че съотношението разходи към приходи се увеличи с 1,8 процентни пункта през 2021 г., то все още е на респектиращото ниво от 41,8%, значително по-ниско от средното за банковата система.

**РАЗХОДИ ЗА
ДЕЙНОСТТА**

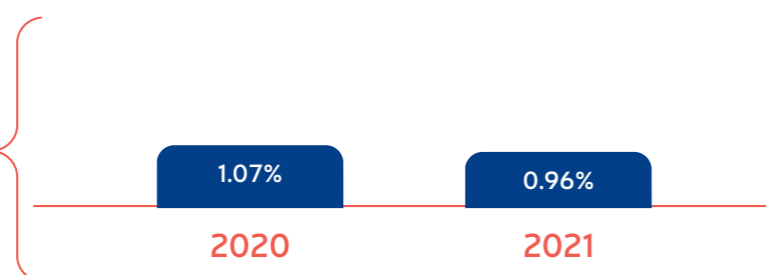


Разходите за обезценка (84 млн. лв. за 2021 г.) останаха практически без промяна, сравнено с предходната година, но поради увеличението кредитен портфейл цената на риска се промени леко от 1,1% през 2020-а до 1% през 2021-а. Нивото се счита адекватно в настоящата среда, като е малко по-високо от средното за банковата система и помогна на банката значително да намали обема на необслужваните експозиции. Въпреки въвеждането на новата дефиниция за неизпълнение в началото на годината и изтичането на мораториума за повечето кредити преди нейния край, обемът на необслужваните експозиции се сви с почти 93 млн. лв. до 443 млн. лв. Това беше постигнато чрез редица мерки като дейности по събиране, отписвания, продажби и завръщане в редовен статус. По този начин коефициентът на необслужвани експозиции в края на годината достигна 4,9%, малко под важния праг от 5%. Въпреки факта, че експозиции на стойност около 48 млн. лв. бяха отписани през 2021-а, коефициентът на покритие скочи с близо 20 процентни пункта до 67%, най-високото историческо ниво.

РАЗХОДИ
ЗА ОБЕЗЦЕНКА
НА КРЕДИТНИ
ЗАГУБИ

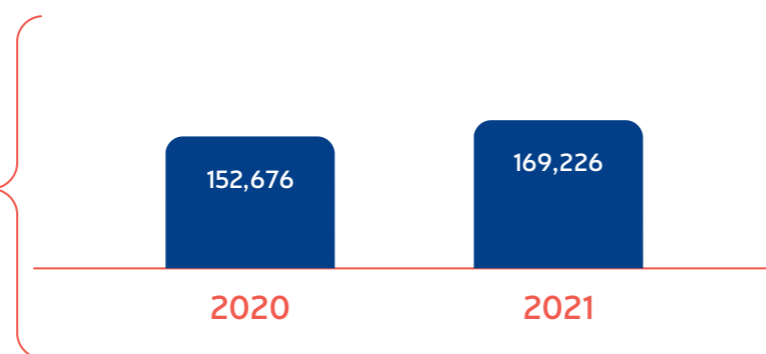


СЪОТНОШЕНИЕ
РАЗХОДИ ЗА
ПРОВИЗИИ/
НЕТНИ КРЕДИТИ

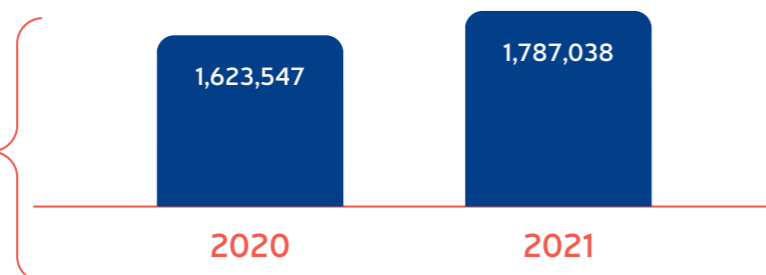


Юробанк България приключи годината с нетна печалба в размер на 169,2 млн. лв. Възвращаемостите на капитала и активите почти задържаха нивата си от 2020 – съответно 9,9% и 1,3%. Нетната печалба за годината ще бъде капитализирана, в съответствие с решението на БНБ от януари 2021 година за неразпределение на дивиденди, което допълнително ще подсили капиталовата адекватност на банката.

ПЕЧАЛБА
СЛЕД ДАНЪЦИ

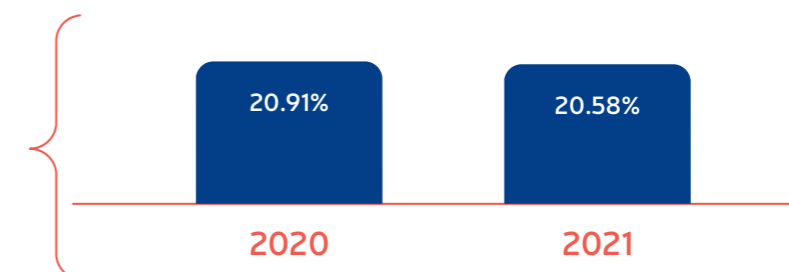


СОБСТВЕН
КАПИТАЛ



Коефициентът на капиталова адекватност в края на годината беше 20,58% само 33 базисни точки по-ниско от предходната година и значително над регулаторните изисквания.

КОЕФИЦИЕНТ
НА ОБЩА
КАПИТАЛОВА
АДЕКВАТНОСТ



СЪБИТИЯ СЛЕД ДАТАТА НА БАЛАНСА

На 24 февруари 2022 г. руският президент Владимир Путин обяви, че Русия започва „специална военна операция“ в Донбас и започва пълномащабна инвазия в Украйна. Текущата геополитическа ситуация е предшествана от няколко ключови събития започвайки от 2014 г. През декември 2021 г. Русия представи два проекта на договора, които съдържаха искания за това, което тя нарича „гаранции за сигурност“, включително правно обвързващо обещание, че Украйна няма да се присъедини към Организацията на Северноатлантическия договор (НАТО), както и намаляване на войските и материали на НАТО, разположени в Източна Европа, и заплашва с неуточнен военен отговор, ако тези искания не бъдат изпълнени напълно. НАТО отхвърли тези искания и Съединените Щати предупредиха Русия за „бързи и тежки“ икономически санкции, ако тя допълнително навлезе в Украйна. На 21 февруари 2022 г. Русия официално призна двата отцепнически региона в Източна Украйна, Донецката Народна Република и Луганската Народна Република, като независими държави и разположи войски в Донбас, действие, тълкувана като ефективно оттегляне на Русия от Минския протокол. На 22 февруари Путин каза, че Минският протокол вече не е валиден и на същия ден Съветът на Федерацията единодушно разреши използването на военна сила в териториите.

В отговор Съединените Щати, Европейският съюз (ЕС) и други страни и международни организации започнаха да въвеждат санкции срещу Русия, руски лица, фирми и длъжностни лица от Русия и Украйна. Русия отговори със санкции срещу редица държави, включително пълна забрана за внос на храни от Австралия, Канада, Япония, САЩ и ЕС. Санкциите допринесоха за срива на руската рубла и доведе до финансова криза в Русия.

Тъй като ситуацията с конфликта и свързаните с него санкции е много динамична с далечни и дългосрочни последици, всяка оценка на потенциалното въздействие би била преждевременна. Понастоящем Банката няма пряка или непряка експозиция към Русия или Украйна, но потенциалните ефекти ще бъдат внимателно наблюдавани. Банката разполага със стабилна система за вътрешен контрол, която включва ЕХСО, Комитет по управление на активите и пасивите, Комитет по Оперативен риск, Комитет по наблюдение на проблемни експозиции, УС, НС, Комитет за риск, както и Compliance & AML. Банката редовно следи и актуализира списъците със санкции, анализира тяхното въздействие върху дейността и е готова да предприеме подходящи мерки, които гарантират спазването им. Поради това към момента ръководството счита за подходящ принципът на действащо предприятие, възприет при изготвянето на настоящите финансови отчети.

ПРЕГЛЕД НА БИЗНЕСА СЕКТОР „БАНКИРАНЕ НА ДРЕБНО“

УПРАВЛЕНИЕ „КЛОНОВА МРЕЖА“

Въпреки пандемията от COVID-19, клоновата мрежа на Пощенска банка продължи да работи успешно, запазвайки високото ниво на клиентско обслужване и през 2021 година. Банката разполага с много добре позиционирана, развита и достъпна клонова мрежа. 192 клона в 80 града (67 места в София и 125 извън столицата), които покриват повече от 75% от населението на страната. През 2021 година Банката продължи с трансформацията по новата визия за клоновата мрежа с иновативен интериор и с поглед към бъдещето, като към 31.12.2021, клоновете с нова визия вече са 31.

Дигитализацията на клоновата мрежа и през 2021 година беше един от основните приоритети на Банката с ясна визия за бъдещето. В тази връзка са изпълнени или са в процес на реализация множество проекти. През 2021 броят на машините за касово обслужване (TCR) достигна до 44, което съкращава времето за обслужване на клиенти за касови операции и се подобряват кръстосаните продажби. През 2021 година бяха инсталирани 44 Дигитални зони за експресно банкиране в банковите клонове в София и страната, с което достигнаха до 72 броя, от които 60 са с достъп 24/7 като операциите, които се извършваха самостоятелно от клиентите бяха свързани с вноската на пари по сметката им, преводи, WU трансфери, плащане на комунални услуги, онлайн кандидатстване за кредитни карти, потребителски и жилищни кредити, с което се подобрява посещението на клиентите в клоната и процеса, свързан с тяхното обслужване. Електронното разписване на основните разплащателни документи беше успешно внедрено в цялата клонова мрежа, като този процес намалява използването на хартия, съкращава времето за обслужване и позволява на клиентите да съхраняват документите си за транзакциите дигитално.

Пощенска банка активно работи за изграждане и поддържане на дългосрочни партньорски отношения на доверие и лоялност с нашите клиенти. Адаптирайки се към ограниченията и предизвикателствата на глобалната пандемия, през 2021 година, Банката непрестанно надгражда качеството на предоставяната консултация и фокусирано работи за отличното клиентско изживяване във финансовите центрове. С цел повишаване на клиентската удовлетвореност, в допълнение към регулярно провеждания мониторинг на клиентските обратни връзки през 2021 година, Банката надгражда професионалните умения и компетенции на своите експерти.

Положителните клиентски коментари и поставените високи оценки за нивото на клиентско обслужване и консултация са гаранция за изградените отлични взаимоотношения с потребителите и затвърдената във времето лидерска позиция на Пощенска банка.

УПРАВЛЕНИЕ „СТРАТЕГИЧЕСКО РАЗВИТИЕ ИНДИВИДУАЛНО БАНКИРАНЕ“

КРЕДИТИ ЗА ДОМАКИНСТВА

2021 г. беше година на възстановяване след като пандемията от COVID-19 предизвика принудително ограничаване и дори затваряне на бизнеси, особено в сферата на туризма и търговията на дребно, като хотели, ресторанти, питейни заведения и други. В икономически

план бе отбелязан ръст на БВП от 4,10%, който покри в значителна част спада от - 4,20% през предходната година. Кредитирането се възстанови напълно, като лихвите по заемите отбелязаха исторически ниски нива. Туристическата индустрия, ресторантите и големите търговски вериги успяха до голяма степен, постепенно да се адаптират към пандемичната ситуация спрямо изискванията на здравните власти, прилагайки редица мерки за ограничаване на разпространението на вируса. Множество сектори, като например онлайн търговията, куриерските услуги, ИТ сектора, част от производствения сектор и търговията с храни и стоки за дома, продължиха да реализират растеж, тъй като по естествен път голяма част от населението преоткри предимствата на електронното пазаруване и сключването на договори от разстояние, в т.ч. и по отношение на банковите продукти и услуги. Търсенето на стоки от първа необходимост, както и инвестициите в имоти и ремонтни дейности запази добра перспектива за растеж в резултат на нарастващата нужда от по-просторни и добре обзаведени домове от страна на значителна част от населението, което продължи активно да работи от вкъщи. Пандемията и ограничените мерки значително ускори процесите по дигитализация на редица услуги, което иначе би отнело редица години. По отношение на кредитирането на домакинствата, годината беше изключително силна, както за ипотечното, така и за потребителското кредитиране. Държавната помощ за бизнеса под формата на различни мерки за запазване на работните места и доходите на населението, също допринесе за бързото възстановяване.

През 2021 г. темпът на кредитиране се ускори значително спрямо 2020 г., като по данни на Българска Народна Банка, отбелязва ръст от 31.2% при ново отпуснатите кредити за домакинствата. Най-голям е ръстът при ипотечните кредити, където новите обеми се увеличиха с 37.4% повече спрямо предходната година. При потребителските кредити ръстът е 12,3%. За целия сектор, ръстът на балансите в портфейла е 13,9%. Основните фактори за този растеж бяха възможностите предоставени от страна на банката за бърз и лесен достъп до финансиране, растящите заплати в страната и рекордно ниските лихви по кредитите.

На фона на всеобщия ръст в банковия сектор по отношение на кредитите за домакинствата, Пощенска банка остава лидер за поредна година, като реализира ръстове, надвишаващи тези на пазара, и увеличи преднината си пред редица преки конкуренти. Факторите, които допринесоха за растежа на кредитния портфейл са проактивния подход от страна на банката, гъвкавата кредитна политика, адекватните за пазара продуктови оферти и иновативните бизнес инициативи, подкрепени със масови маркетингови кампании. Годината беше ползотворна и по отношение на новите финансови решения, ориентирани към нуждите на клиентите - продължихме успешното развитие на няколко уникални за пазара продуктови концепции - „Потребителски кредит с предварително одобрен овърдрафт с 0% лихва за първата година“, „Супер жилищен кредит с фиксирана лихва за 30 години“, както и метална кредитна карта Mastercard Universe. Тези продукти за пореден път позиционираха Пощенска банка като лидер, определящ тенденции на пазара и спомогнаха за постигането на отлични продажбени резултати, високо ниво на кръстосани продажби и привличане на нови клиенти.

Потребителско кредитиране

През 2021 г. пазарът на потребителско кредитиране се възстанови и отбеляза ръст, след като през 2020 реализира значителен спад в следствие на пандемията от COVID-19. Годината започна динамично, като повечето ни преки конкуренти заложиха на агресивни ценови предложения и оферти, като по този начин целяха да възстановят загубените си пазарни позиции от предходната година. Въпреки че цялата 2021 година мина под сянката на извънредната епидемиологична обстановка, бизнесът, хората и банките продължиха обичайните си социално-икономически дейности, адаптирайки се успешно към новата

ситуация. Положително въздействие върху възстановяването на икономиката оказаха и ваксините и вярата, че ситуацията с корона вируса е временна и няма причина за безпокойство относно близкото бъдеще.

Пощенска банка за поредна година успя да се наложи като един от лидерите на банковия пазар, следвайки успешния си модел на гъвкава кредитна политика, таргетирана маркетингови послания и атрактивни продукти и оферти. Отчетох мерксамост в обемите на новоотпуснатите кредити от 28% спрямо, реализираните през предходната 2020 г., както и ръст на балансите в портфейла с 18,5% (повече от двойно по-висок резултат спрямо основните ни конкуренти), достигайки 1 609 млн. лева в края на годината. В резултат на това, банката заема второ място на пазара с 11.24% пазарен дял според официалната статистика на Българска Народна Банка.

Основна цел за 2021 г. отново беше ускорения растеж в областта на потребителското кредитиране, което е ключова стъпка към постигане на стратегията за по-добро пазарно позициониране и увеличаване на дяла в сегмента. В пазарна среда, характеризираща се със силна конкуренция и повишено търсене от страна на клиентите, основният фокус беше върху атрактивните банков оферти и гъвкави финансови решения. Бяха проведени редица успешни кампании и инициативи, като посредством диференциация в ценообразуването, спрямо профила на клиентите, взаимоотношенията му с банката и структурата на сделката, поддържахме и конкурентен марж на пазара спрямо другите големи банки.

Още в първите седмици на годината стартирахме с успешното изпълнение на търговската ни стратегия. Насочихме се върху привличане и развитие на клиентите, заети в секторите, доказали се с най-добри перспективи за растеж в условията на текущата пандемия. През следващите месеци от годината насочихме усилията си към предлагане на конкурентни и гъвкави решения за кредитиране, както и оферта за рефинансиране с цел обединение на кредитни задължения, с което отговорихме на повишения интерес от клиентите, търсещи решения за оптимизиране на разходите чрез намаляване на месечните вноски по кредитите.

В продължение на бизнес стратегията ни да привлечем повече нови клиенти с превод на работната заплата в банката, като основа за изграждане на дългосрочни взаимоотношения, стартирахме нова продуктова концепция – потребителски кредит с предварително одобрен овърдрафт с 0% лихва за 12 месеца. По този начин предоставихме предложение с добавена стойност и реална полза за клиента. Продуктовата оферта беше позиционирана в светлината на въздействащо послание, подкрепено с масова рекламна кампания и изцяло нова творческа концепция „Всяка мечта си струва“.

Благодарение на целенасочения ни подход към привличане на платежоспособни клиенти, както и на такива със стабилни доходи от развиващите се сектори, в края на летните месеци реализирахме поредните впечатляващи, дори рекордни резултати, реализирайки 24% ръст в обемите на ново-отпуснатите потребителски кредити, спрямо същия период на предходната година и преизпълнявайки заложените бюджетни цели.

В последните месеци от годината постигнахме още впечатляващите резултати, като успяхме да реализираме 35% ръст в обемите спрямо същия период на 2020 година. За началото на новата учебна година стартирахме специализиран продукт с атрактивни и облекчени условия за кандидатстване, насочен към подпомагане на семействата с ученици. Продуктът получи търговското наименование „Отново в час“ и веднага предизвика интереса на потребителите, благодарение на което преизпълнихме заложените продажбени цели по продукта с над 37% на база обеми. До края на годината продължихме с промоционалната си оферта за потребителски кредити с предварително одобрен овърдрафт без лихва за

първата година, с което приключихме една изключително успешна за банката година.

Благодарение на своите иновативни продукти, далновидни решения, балансирана политика и множество канали за продажба, Пощенска банка за пореден път затвърди позицията си на лидер в сегмента и продължава да предлага висококачествени услуги на своите клиенти с поглед към още по-големи амбиции в бъдеще.

Жилищно - ипотечно кредитиране

През изминалата 2021 г. пазарът на ипотечните кредити се характеризираше с динамична и конкурентна среда, устойчив ръст и плавен спад на средните лихвени проценти. Пощенска банка успешно запази позицията си сред топ 3 банките в ипотечния бизнес, въпреки все по-силната конкуренция. Иновативни кредитни продукти, нови дигитални решения, висококачествено клиентско обслужване и активни продажбени инициативи бяха сред ключовите приоритети за Банката през 2021 г., благодарение, на които ипотечното портфолио на Пощенска банка достигна 2.58 млрд. лв. към края на 2021 г. спрямо 2.28 млрд. лв. към края на 2020 г., отбелязвайки ръст от 13%, идентичен с ръста на ипотечния пазар в страната. По отношение на ново отпуснатите ипотечни кредити, банката постигна поредната успешна година, като отчете 33% ръст в обемите на новия бизнес през 2021 г. спрямо 26% ръст за 2020 г., като бяха надхвърлени първоначално заложените като цел високи нива. През 2021 г. основен приоритет за банката беше да предостави на клиентите си гъвкави и иновативни финансови решения, съобразени с техните потребности и предпочитания реда.

През 2021 бяха реализирани редица успешни кампании за жилищно – ипотечни кредити, акцентирайки върху различни продуктови решения от богатото портфолио на банката и покриващи широк спектър от нуждите на потребителите. Изключителен принос за отличните резултати и ръста в ново привлечения ипотечен бизнес имаха атрактивните и уникални за пазара продуктови решения, подкрепени със силни рекламни кампании, като Супер Жилищен кредит с фиксиран лихвен процент за целия период на кредита и Спестовен жилищен кредит, който дава възможност на клиентите значително да намалят разходите си по кредита на база на спестяванията, поддържани по сметка в банката. За позиционирането на банката като първи избор за нашите клиенти в една изключително конкурентна пазарна среда, допринесе и телевизионната рекламна кампания, реализирана с цел популяризиране на иновативното продуктово предложение за жилищен кредит с предварително одобрен овърдрафт с 0% лихва за първата година. През месец октомври традиционно стартирахме кампанията “Дни на жилищното кредитиране”, за пета поредна година, залагаща на силни промоционални условия и отличителна маркетинг кампания, а в допълнение подкрепихме продажбените инициативи и със силна оферта за покриване на задължения, с която клиентите със съществуващи експозиции могат да се възползват от атрактивни условия при рефинансиране.

Предвид променящите се нагласи на потребителите, все по-нарастващите им очаквания, трансформациите в бизнеса и ускорената дигитализация, през 2021г. реализирахме пореден дигитален проект, като създадохме Виртуален ПОС за онлайн плащане на такси по нов жилищен кредит за клиентите на Онлайн Центъра ни за Жилищно Кредитиране. Надграждайки услугите за дигитално обслужване в сферата на ипотечното кредитиране, отговаряме на променящите се нужди и начин на живот на нашите клиенти. За да подкрепим позиционирането на Онлайн Центъра ни за жилищно кредитиране и да стимулираме продажбата на жилищни кредити през дигиталните ни канали, предоставихме възможност на клиентите да се възползват от промоционални условия при кандидатстване онлайн.

Въпреки че ефективното клиентско обслужване в дигитална среда е много важно за Пощенска банка качеството ѝ на съвременна финансова институция, е важно да се отчете, че клиентите все още предпочитат директната комуникация, лице в лице с банков експерт, когато търсят решение за жилищно кредитиране. Персоналната консултация и индивидуалният подход остават ключови за създаване на устойчиви и лоялни взаимоотношения с тези клиенти. С цел да се постигне оптимален баланс между предоставянето на отлично дигитално изживяване и поддържане на ролята на доверен съветник, банката продължи да доразвива своята клонова мрежа. Пощенска банка е единствената финансова институция в страната, която разполага с мрежа от 31 специализирани центрове за жилищно кредитиране, които осигуряват висококачествено професионално обслужване във всички аспекти на ипотечното кредитиране. Ефективността на този канал за продажби запазва приноса си от 60% в дела на новия ипотечен бизнес и през 2021 г.

По отношение на маркетинг и бранд позиционирането, Пощенска банка е сред най-предпочитаните и разпознаваемите от клиентите банки за жилищно кредитиране. Рекламните кампании и PR инициативите, реализирани през 2021 г. подпомогнаха генерирането на нов ипотечен бизнес и утвърдиха имиджа на банката като клиентски ориентирана и стабилна финансова институция.

Картов бизнес

И през изминалата година се затвърди тенденцията за трайно утвърждаване на картите продукти като предпочитан начин за разплащане от страна на клиентите на банката. Въпреки динамичната обстановка и конкурентната среда в сферата на кредитните карти, Пощенска банка успя да запази пазарния си дял от почти 19%.

През 2021 г. Пощенска банка се фокусира върху предлагането на иновативни продукти и услуги на своите клиенти, подкрепени с атрактивни промоции и кампании. Условията и офертите за издаване на нови кредитни карти бяха най-добрите, предложени до момента. Съществуващите картодържатели имаха възможност да участват в многобройни кампании за стимулиране използването на картите им продукти, като тези кампании се превърнаха в ключова част от стратегията на банката.

В началото на годината банката стартира предлагането на първата метална кредитна карта, издавана от банка в България - Mastercard UNIVERSE. С уникален метален дизайн и специални привилегии за картодържателите си, тази карта отговаря на най-високите очаквания на премиум клиентите ни. За по-малко от година продуктът се превърна в символ на престиж и лукс, като пазарният дял на банката по брой кредитни карти в този клас вече възлиза на почти 70%.

Като лидер в дигитализацията на банковите услуги, през изминалата година банката предложи нов картков продукт, който е изцяло дигитален, без физическа пластика и без никакви такси за поддръжка – дигитална карта. Картата се издава автоматично на всеки клиент, който се регистрира в мобилния портфейл ONE wallet by Postbank и може да се използва за безконтактни или онлайн плащания.

След като стартира услугата „Моментно издаване“ за кредитни карти през 2020 г., през 2021 г. банката направи услугата още по-достъпна, като удвои броя локации, в които се предлага. Във банковите офиси и МОМЕНТО централите, в които има машини за моментно издаване на карти, клиентите могат да заявят и получат нова или преиздадена карта за минути. Тази услуга не се предлага от никоя друга голяма банка в страната и е още един фактор, който прави Пощенска банка предпочитана от клиентите институция, която цени тяхното време.

Друга услуга, която нести време и стана още по-популярна сред клиентите през 2021 г., е изцяло дистанционното завяване и получаване на дебитна или кредитна карта. Процесът е максимално улеснен и опростен и е предпочитан от активните и млади хора с динамично ежедневие.

Въвеждането на електронно подписване на подадени искания за промени и действия по кредитни карти доведе до оптимизиране и автоматизиране на редица оперативни процеси, по-бързо обслужване, както и повишаване на удовлетвореността на клиентите, които са основни принципи в концепцията за развитие на картовия бизнес в Пощенска банка.

Всички реализирани през годината инициативи доведоха до рекордно увеличение на оборотите с кредитни карти (29%) и ръст на броя одобрени нови кредитни карти през 2021 г. спрямо 2020 г. с над 10%. При дебитните карти ръстът в оборотите е 25%, а в броя новоиздадени карти – 20%.

ДЕПОЗИТИ И СМЕТКИ НА ГРАЖДАНИ

През Положителният тренд в привличане на средства на физически лица от всички сегменти продължи през 2021 г. За година беше отчетен пореден рекорден ръст на пазара на депозити в страната - 5.47 млрд. лева, дължащ се от една страна на средствата предоставени за стимулиране на икономиката като антикризисна мярка срещу последиците от пандемията от COVID-19, и от друга поради на започналото плавно възстановяване на икономиката и изплащане на допълнителни възнаграждения и дивиденди в края на 2021 г. Банката постигна забележителни резултати през годината с ръст при депозитите на физически лица над 1 млрд. лв., генерирайки портфейл от над 7,6 млрд. лв. В резултат на това банката зае 3-та позиция на пазара на депозити за домакинства, реализирайки стратегията си за набирание на депозити и нарастване на пазарния дял до 11,17%.

Тенденцията към нулеви лихвени нива по спестовни продукти продължи и след 2020 г., като част от банките на пазара преустановиха предлагането на депозити изцяло и дори беше въведена такса за наличност върху спестяванията на граждани. Благодарение на добре изградената информационна кампания и плавно въведената от Пощенска банка такса за наличност, същата не оказа негативно влияние върху привличането на клиенти и средства.

Акцент по отношение на депозитната политика на Банката през 2021 г. продължи да бъде увеличаване на портфейла чрез правилно изградена продуктова и комуникационна политика. Пощенска банка продължи да бъде лидер на пазара, предлагайки разнообразни продуктови решения и отлично клиентско преживяване. За разлика от останалите си преки конкуренти банката продължи да предлага депозитни продукти, с което утвърди позициите си сред клиентите като надежден партньор.

В богатото портфолио, с което Пощенска банка разполага, има широка палитра иновативни спестовни решения, които са персонализирани и създадени да отговарят на финансовите потребности на клиентите, за да им осигурят още по-добро потребителско преживяване. Доказателство за това е стартирането на иновативния за банковия пазар продукт – структуриран депозит. В рамките на миналата година банката предложи три различни емисии на структуриран депозит, които бяха обвързани с представянето на различни пазарни индекси, съдържащи списък с акции на публични чуждестранни компании, следвайки най-добрите световни практики и примери на пазара. Структурираният депозит е инструмент с потенциал за получаване на по-добра доходност за притежателя на падежа на депозита, без да поставя под риск вложената сума. Ползите при инвестиция в структуриран депозит са в това, че той обединява сигурността на банковия депозит с възможността за получаване

на доходност, обвързана с представянето на гаден борсов индикатор. Структурираният депозит е предпочитан от клиентите депозитен продукт, превръщайки се в популярна алтернатива на стандартните депозити, както и на директните инвестиции на фондовите пазари за клиенти с консервативен инвестиционен профил.

След успешните продажби и промяната в пазарните условия, където на практика спестовните сметки вече не се различават от разплащателните, през 2021 г. предоставихме възможност за издаване на дебитни карти и по Стандартни спестовни сметки. Така, дебитни карти ще могат да бъдат издавани към всички активни за предлагане спестовни сметки, с изключение на детски спестовен влог.

ПАКЕТНИ ПРОГРАМИ ЗА ЕЖЕДНЕВНО БАНКИРАНЕ

Пакетните програми за ежедневно банкиране имат за цел да осигурят оптимална комбинация от финансови услуги, адаптиращи се към индивидуалните нужди на клиентите, чрез което се постига максимална клиентска удовлетвореност и същевременно оптимизиране на разходите на клиентите. Гъвкавите продукти, създаващи добавена стойност, продължават да бъдат предпочитаната от клиентите опция за ежедневно транзакционно банкиране. Високата оценка от страна на клиентите се потвърждава от постоянно нарастващия брой на нови пакетни програми „Моето банкиране“, „Моето Семейство“ и „Супер сметк@“, който през 2021 г. отчита 13% ръст на годишна база.

Пакетни програми за ежедневно банкиране, предназначени за Премиум сегмент, се доказва като оптимални решения, покриващи в максимална степен клиентските потребности от комплексно банково обслужване. Програмите „Премиум“ и „Премиум Екстра“ са една от основите за развитието на сегмента. Доказателство за клиентската оценка е увеличението им през 2021 г. с 74% спрямо 2020 г.

Новата реалност, в която работим, наложи все по-мащабното използване на алтернативни разплащания, като например безконтактни плащания, електронно банкиране, мобилно банкиране, дигитални портфейли с NFC и пр. Като лидер в процесите на дигитализация в банковата сфера и клиентски ориентираното обслужване, Банката прие нова стратегия и модел за създаване, позициониране и представяне на продуктите ни за разплащания, а именно „Ползвай повече, плащай по-малко“. Така отговори на нуждите и търсенето на сметки и карти за разплащане в дигитална среда, насърчи клиентите към лоялност и изграждане на устойчиви взаимоотношения с банката. В продължение на стартиралото стратегическо партньорство между Пощенска банка и ПОК Доверие, създадохме атрактивно предложение за клиентите на пенсионноосигурителното дружество - специална Пакетна Програма „Доверие“. Всеки клиент, който предстои да навлезе в пенсионна възраст и съответно да получава пенсия от ПОК „Доверие“, може да се възползва от Пакетната Програма.

Пощенска банка беше първата сертифицирана банка в България, която предложи на своите клиенти модерната услуга за незабавни плащания и им даде възможността да извършват преводи от сметка в сметка в рамките на 10 секунди, към други банки, включени с националната система Blink!

БАНКОВО ЗАСТРАХОВАНЕ И КРЪСТОСАНИ ПРОДАЖБИ

През изминалата година Пощенска банка продължи да развива успешно застрахователния бизнес, като постигна увеличение на приходите и изпълнение на поставени цели за пореден път. Отчетохме нарастване на сключените към кредитните продукти полици, което показва че все повече клиенти осъзнават нуждата от допълнителна, качествена защита

в настоящата динамична среда. Значителни ръстове отбелязваме и при продажбите на индивидуалните застраховки, особено видимо при спестовната застраховка „Моят план“, като спрямо предходната година постигаме 130% увеличение на продажбите.

Близо 1000 клиенти всеки месец избраха да сключат „Спокоен ден“ - стартиралата в началото на годината индивидуална застраховка, предоставена в партньорство с Булстрад Живот ВИГ АД. Интересът към застраховката е висок, тъй като предлага относително високи лимити на финансова подкрепа при настъпване на неблагоприятно събитие, срещу достъпна месечна премия, както и възможността за предплащане на премия за една година.

В продължение на стратегията ни да предоставяме иновативни продукти и услуги, както и да подобряваме клиентското изживяване, успяхме да осигурим на клиентите си една изключителна възможност – дистанционно сключване на най-търсените ни застрахователни продукти. С няколко лесни стъпки, от комфорта на дома или офиса си и абсолютно безплатно, клиентите могат да сключат застраховка, която да им осигури защита в случай на кражба или загуба на пари и лични вещи, финансова подкрепа в случай на безработица, продължителен болничен или непредвидени ситуации, както и редица други желани покрития. С това за пореден път доказахме, че клиентите ни могат да разчитат на нас и за техните нужди от застрахователна защита по достъпен и удобен начин.

В последното тримесечие бе реализирано мащабно стратегическо партньорство с един от лидерите на пенсионно-осигурителния пазар - компания „Доверие“, част от водещата Виена Иншурънс груп. С него осигурихме на клиентите си още по-комплексно и пълноценно обслужване, като им предоставяме индивидуални и иновативни финансови решения. Клиентите на Банката могат бързо и лесно да прехвърлят универсалния и/или професионалния си пенсионен фонд към ПОК „Доверие“ или да сключат нов договор, когато стартират трудовата си кариера. Процесът е изцяло дигитализиран, без такси за клиента и без необходимост от нотариална заверка.

През декември стартирахме застраховка „Моето бъдеще“ - инвестиционен застрахователен продукт, който едновременно осигурява застрахователна защита и възможност за генериране на доходност от инвестираните средства. Той е своеобразна алтернатива на чисто инвестиционните и спестовно-застрахователни продукти, предназначен специално за Премиум клиентите на Банката.

Годината завърши с много добри новини за клиентите сключили застраховка от първата серия на инвестиционно-застрахователния продукт „Еверест“ (съвместен продукт с Булстрад Живот ВИГ АД, част от Виена Иншурънс груп). Инвестиционно-застрахователният продукт падежира в края на 5 годишния си период, достигайки максимално договореното - 28% доходност за нашите клиенти. Продуктът е с аналогична структура на изключително добре приетите структурирани депозити. Основната разлика е, че при „Еверест“ е включена и застраховка „Живот“, която осигурява 110% от внесената сума в случай на фатално събитие. Предвид този успех и максималната доходност, която успяха да получат клиентите, планираме оферта на нов пети продукт, от който клиентите ще могат да се възползват през месец Юни 2022. Структурираните продукти добиха голяма популярност и търсене през последните няколко години, като все повече клиенти прибягват до тях като алтернатива на спестовните сметки с оглед на възможностите да генерират доходност в условията на среда с нулеви лихви по депозитите.

Въпреки трудните времена в световен мащаб, ние отново успяхме да затвърдим лидерските си позиции, да осигурим финансова и застрахователна подкрепа на клиентите си и да им предоставим необходими и значими за тях продукти и услуги.

ЦЕНТЪР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

През 2021 г. се запази тенденцията за увеличаване броя на клиентите, които потърсиха съдействие от страна на Центъра за обслужване на клиенти. Беше отчетен най-високият брой постъпили и обслужени обаждания, като същите достигнаха почти 500 хиляди. Причина за това бяха, както продължилата извънредна обстановка във връзка с пандемията от COVID-19, така и увеличаването на базата от клиенти на банката. Допълнително възможността за дистанционно обслужване на клиентите стана все по-привлекателна и предпочитана от тях, което доведе и до развитие и разширяване на основните компетенции на отдела.

Създадената през 2020 г. специализирана телефонна линия за обслужване на Премиум клиенти, награди основните си компетенции с допълнителни услуги, за да покрие изцяло нарастващите нужди на този сегмент, фокусирайки се върху постоянното подобряване на клиентското изживяване и превенцията от злоупотреби.

През 2021 г. Центърът за обслужване на клиенти продължи да бъде един от основните канали за обслужване на клиентите на Пощенска банка ползващи онлайн банкиране и дигиталният портфейл - One Wallet, като общият брой на тези, които потърсиха съдействие достигна почти 100 000.

Въпреки увеличените обеми и нужда от съдействие през 2021 година, Центърът за обслужване на клиенти продължи да предоставя високо ниво на обслужване на клиентите на Пощенска банка.

ОТДЕЛ „ПРОДАЖБИ“

Центрове за потребителско кредитиране „Моменто“

Водени от стремежа си да предоставяме висококачествени и иновативни продукти и услуги, и в желанието си да бъдем в крак с нуждите на клиентите ни, през 2021 г. Пощенска банка откри успешно първия си „МОМЕНТО център за експресно банкиране“ като разшири още повече гамата си от продукти и услуги, които предлага.

МОМЕНТО центърът за експресно банкиране съчетава в себе си възможността клиентите да банкират самостоятелно, използвайки иновативните дигитални зони за експресно банкиране с модерен дизайн, интуитивна навигация и много функционалности, като същевременно могат да получат професионална консултация за различни продукти от висококвалифицирани специалисти.

Освен експресното разглеждане и отпускане на искането за кредит в рамките на 40 минути, клиентите на банката имат възможност бързо и удобно да се възползват от множество експресни продукти и услуги като:

- Моментно издаване на дебитна карта за 15 минути;
- Одобрение и издаване на кредитна карта за 60 минути;
- Застрахователни продукти;
- Интернет банкиране;

- Пенсионни фондове;
- Разплащателни и спестовни сметки;
- Консултации за жилищни кредити.

МОМЕНТО центрoвете на Пощенска банка работят с удължено работно време, включително събота и неделя и през празничните дни.

След успешния старт на първия МОМЕНТО център за експресно банкиране, Пощенска банка ще предприеме стъпки да обнови всички свои МОМЕНТО центрове за потребителско кредитиране като ги трансформира в МОМЕНТО центрове за експресно банкиране.

СЕКТОР „КОРПОРАТИВНО БАНКИРАНЕ И КАПИТАЛОВИ ПАЗАРИ“

За сектор „Корпоративно банкиране и капиталови пазари“ 2021 година беше успешна в много отношения. Въпреки трудностите за голяма част от бизнесите, забавения икономически растеж и все още продължаващата пандемия от Covid-19, звената в сектор „Корпоративно банкиране и капиталови пазари“ отбелязаха редица рекорди, като някои от най-значимите са:

- Пощенска банка отново бе с един от най-високите ръстове в корпоративното кредитиране измежду всички други банки, опериращи в страната. Поддържа стабилно трето място по фирмени кредити след Уникредит и ДСК.
- Размерът на портфейла от корпоративни кредити за първи път надхвърли 2 млрд. евро, а новоотпуснатите кредити през годината бяха над 540 млн. евро, което е най-високият да сега постиган обем на ново финансиране.
- Транзакционното банкиране и факторинг услугите отбелязаха също рекордни постижения по пазарен дял на бизнеса. За девета поредна година факторинг услугите на „Юробанк България“ АД са лидер по обеми в България с близо 50% пазарен дял по данни на FCI.
- През последните вече единадесет години от 2011 г. до 2021 г., включително, Пощенска банка печели награди за „най-добър попечител“ на пазара от престижните световни списания като Global Custodian и Global Investor Magazine.

УПРАВЛЕНИЕ „КОРПОРАТИВНО БАНКИРАНЕ“

Управление „Корпоративно банкиране“ на Пощенска банка кредитира фирми с приходи от продажби над 4 млн. лв. В структурата на управлението влизат отделите „Големи корпоративни клиенти“, „Средни корпоративни клиенти“, „Проектно финансиране“ и „Гръцки и международен бизнес“, както и „Европейски програми и развитие на продажбите“.

Деятността на управлението се развива в Централно управление на Банката в София, както и чрез мрежа от 11 корпоративни бизнес центрове на територията на страната. През 2021 мрежата беше оптимизирана, с което осигуряваме оптимално регионално покритие на нашите клиенти.

През изминалата година Управление „Корпоративно банкиране“ предостави на българския среден и едър бизнес над 540 млн. евро нови кредити, 226 млн. евро от които бяха отпуснати от отдел „Големи корпоративни клиенти“ на едни от най-успешните български и международни фирми от различни индустрии. Средствата бяха предоставени за финансирането на техните инвестиционни програми, оборотни средства за дейността, факторинг, лизинг.

254 млн. евро подкрепиха бизнеса на компании от сегмент „Средни корпоративни клиенти“. Благодарение на активната работа на колегите от отдел „Европейски програми и развитие на продажбите“ през 2021 г. бяха предоставени кредити на множество клиенти по съвместни програми и гаранционни механизми на НГФ, ББР, ЕИФ, БАЕЗ, ФнФ и други. С помощта на националните и европейски гаранционни програми в подкрепа на бизнеса, предложихме различни мерки, вкл. мораториум върху плащанията, индивидуални погасителни планове и финансиране по гаранционни схеми, което им позволи по-лесно да преминат през трудните за бизнеса периоди.

Благодарение на специализираните професионални познания на експертите от отделите „Проектно финансиране“ и „Гръцки и международен бизнес“, над 60 млн. евро бяха отпуснати по сделки в двете направления.

Всички тези инициативи, както и високия професионализъм, мотивация и проактивни действия на служителите допринесоха за това Управление „Корпоративно банкиране“ не само да запази обема и качеството на портфейла си в една трудна година, но и да го увеличи до рекордно висок обем.

УПРАВЛЕНИЕ „КОРПОРАТИВНО ТРАНЗАКЦИОННО БАНКИРАНЕ“

Основният фокус на управлението е да осигурява решения и ежедневна подкрепа на некредитните корпоративни клиенти. Предлагайки първокласно обслужване, модерен, гъвкав и иновативен подход, съобразно специфичните нужди на всеки отделен клиент, Пощенска банка е предпочитан партньор за транзакционно банкиране на над 6500 компании от страната и чужбина. През 2021 година, в период на глобална пандемия и нарастваща икономическа и политическа несигурност, стабилния ръст на приходите и увеличаващата се клиентска база е индикатор за нарастващото доверие в нас. Тенденцията за използване все повече на дигиталните ни канали се засили в периода на ограничаване на физическите контакти, като интернет и мобилното ни банкиране остават основни инструменти за осъществяване на клиентските транзакции. Управлението е съставено от четири звена, които покриват всички аспекти от транзакционния бизнес на корпоративните ни клиенти.

ОТДЕЛ „ДЕПОЗИТНИ И ТРАНЗАКЦИОННИ КЛИЕНТИ“

Предоставя ежедневни консултации и поддържа високо ниво на комуникация с клиентите посредством физически и дистанционни канали, като е винаги на разположение на своите партньори.

ОТДЕЛ „ФАКТОРИНГ“

Осъществява цялостния процес по факторинг бизнеса на банката. От продажбите до администрирането на сделките, екипа продължава да надгражда лидерската си позиция в България. Пазарният ни дял за 2021г. е близо 50% (по данни на FCI) и гледаме смело напред към развитие на иновативни подходи относно факторинг услугите.

ОТДЕЛ „ДИГИТАЛНО БАНКИРАНЕ И КАЧЕСТВО НА ОБСЛУЖВАНЕТО“

Фокусирани към дигитализацията и осъществяването на актуални технологични решения, екипът на отдела се стреми постоянно да подобрява клиентското изживяване и да допринесе за удовлетворяване на специфичните нужди на всеки партньор на Пощенска банка.

ОТДЕЛ „ОПЕРАТИВЕН РИСК“ – КОРПОРАТИВНО БАНКИРАНЕ

Рискът е основна част на нашия бизнес и като отговорна институция се стремим да управляваме възможностите и заплахите максимално ефективно. Прилагайки необходимите механизми и политики за познаване на клиентите и контрол срещу прането на пари, нашата цел е да защитим максимално интересите на всички заинтересовани страни.

УПРАВЛЕНИЕ „КАПИТАЛОВИ ПАЗАРИ“

През 2021 г. екипът на управление „Капиталови пазари“ отбеляза поредна успешна година и затвърди водещата позиция на Банката на българския финансов пазар. Банката успя да надскочи заложените цели – да оптимизира използването на свободната ликвидност, да управлява ефективно инвестициите си в ценни книжа, да запази устойчиви обороти на валутните пазари, да засили фокуса върху спестяванията във взаимни фондове, да повиши качеството в клиентското обслужване в областта на инвестиционното посредничество и попечителските услуги.

ОТДЕЛ „УПРАВЛЕНИЕ НА АКТИВИТЕ И ПАСИВИТЕ“

За поредна година ефективното управление на активите, пасивите и ликвидността на Банката доведе до подобряване на рентабилността, диверсификацията на привлечения ресурс и оптимизирането на ликвидните буфери. Ликвидната позиция и ликвидни съотношения бяха управлявани ефективно, като се запазиха значително над регулаторно изискуемите нива.

През 2021г. Пощенска банка продължи успешното си сътрудничество с местни и международни финансови институции за подпомагане на малкия и среден бизнес, ставайки банка-партньор по 2 нови гаранционни програми на Европейски инвестиционен фонд. Гаранционните програми се утвърдиха като основен инструмент, както за възстановяване на икономиката от последствията, свързани с пандемията, така и по отношение на увеличаване на кредитния ръст на банката.

ОТДЕЛ „ТЪРГОВИЯ С ФИНАНСОВИ ПРОДУКТИ“

През 2021 г. Пощенска банка затвърди водещата си позиция в предлагането на операции по покупко-продажба на валута, както и в предоставянето на широк спектър от финансови продукти. През 2021 година се забелязва и възстановяването на клиентската активност при операции за покупко-продажба на валута след пандемичната обстановка.

Обемът на привлечените депозити от институционални клиенти през изминалата година нарасна с около 70%, увеличавайки пазарния дял в този сегмент. Успоредно с това продължи понижението на цената на привлечения ресурс.

През изминалата година отдел „Търговия с финансови продукти“ разшири обхвата на структурираните депозити, които основно са насочени към инвестиционните потребности на клиенти физически лица.

Секция Инвестиционно посредничество при сделки с ценни книжа допринесе за стабилното позициониране на Банката като един от активните участници на БФБ и като една от водещите банки инвестиционни посредници. Клиентите на секцията Инвестиционно посредничество при сделки с ценни книжа имат достъп до финансови инструменти на чуждестранни фондови пазари в 26 държави в Европа, Австралия, Азия и Северна Америка.

ОТДЕЛ „ТЪРГОВИЯ И ИНВЕСТИЦИОННО БАНКИРАНЕ“

За поредна година Пощенска банка остана сред най-активните участници на пазара на ценни книжа.

Отделът управлява ефективно размера и риска на портфейла от облигации на Банката, като реализира солиден лихвен приход за периода.

През 2021 г. Банката реализира успешно нова инвестиционна стратегия за диверсификация по региони и инструменти, което доведе до 52% ръст на портфейла от ценни книжа за годината. В допълнение, отделът продължи да разширява своите търговски линии и контакти с водещи международни банки и брокери.

ОТДЕЛ „ПОПЕЧИТЕЛСКИ УСЛУГИ“

През 2021 г. Банката затвърди лидерската си позиция на банка-депозитар за местни взаимни фондове и остана на първо място сред водещите банкови институции, предлагащи пълен набор от попечителски услуги в съответствие с международните стандарти.

В продължение на 14 години Пощенска банка предлага обслужване по съхранение и администриране на всички видове местни и чужди книжа и достъп до над 100 международни пазари. Банката е единственият представител за местния пазар на най-големия Европейски Централен Депозитар - Clearstream Banking Luxembourg.

Активите под депозитарно управление нараснаха с нови 10% в сравнение с 2020 г., както и приходите от дейността. Клиентската база през 2021 г. се увеличи с 3%, привличайки нови институционални клиенти на обслужване.

За десета поредна година Пощенска банка печели наградата за „най-добър попечител“ на пазара от престижното световно списание Global Custodian Magazine.

ОТДЕЛ „ЧАСТНО БАНКИРАНЕ И ВЗАИМНИ ФОНДОВЕ“

През 2021 г. Частно банкиране отбеляза ръст от над 30% на годишна база на активите под управление. Клиентската база се разшири значително, благодарение на успешното партньорство в предлагането на wealth management услуги от две първокласни банки – Юробанк България АД и Eurobank Private Bank Luxembourg S.A.

Изминалата година се очерта като рекордна за бизнеса с Люксембургски взаимни фондове, които Юробанк България АД успешно дистрибутира от 2008 г. Наблюдава се засилен интерес към богатата палитра от ниско и среднорискови взаимните фондове като алтернативна форма на спестявания и атрактивен риск/възвращаемост профил. Нетните активи на взаимните фондове нараснаха с 48% в рамките на годината.

Затвърди се и силното позициониране на дистрибутираните от банката взаимни фондове сред институционални клиенти, в резултат на осъществяването на нови инвестиции от страна на застрахователни компании.

Запази се и силният акцент и разширено клиентско присъствие на регулярния инвестиционен план.

СТРУКТУРА НА УПРАВЛЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА УПРАВИТЕЛНИ И ПРЕДСТАВИТЕЛНИ ОРГАНИ

СТРУКТУРА НА БАНКАТА

Към 31 декември 2021 г. Юробанк България АД няма гъщерни гружества. Банката има 3,289 служители (2020 г.: 3,267).

ЦЕЛИ НА БАНКАТА ЗА 2022Г.

Стратегията на банката остава без промяна и се основава на три стълба - органичен растеж, дигитализация и иновация и клиентско обслужване.

Юробанк България ще продължи да увеличава кредитния си портфейл, възползвайки се от силното търсене в сегмента банкиране на гребно. Фокусът ще бъде върху изграждането на печеливши бизнес взаимоотношения с клиентите, вместо да бъдат привлечани нови и да бъде увеличаван пазарния дял. Запазването на високата доходност е важно в настоящата среда, тъй като регулаторните изисквания продължават да се увеличават, което обуславя нуждата от още капитал, който да поддържа разширяването на бизнеса. Тъй като инфлацията се очаква да остане висока в средносрочен план, необходимостта от строг контрол върху разходите става по-важна, за да може да бъде поддържан коефициентът разходи към приходи на приемливо ниво. Нетната печалба за предходната година ще бъде капитализирана, за да може да има достатъчен ресурс за разширяване на бизнеса и за да може да бъде покрито увеличението на антицикличния буфер. Банката ще продължи да привлича повече приемливи задължения, за да може да покрие междинните цели за Минималното изискване за собствен капитал и приемливи задължения (МИСКПЗ), които ще влязат в сила в началото на 2022. Това допълнително финансиране ще бъде добавено към очаквания депозитен поток, така че ще бъде от особена важност да бъдат намерени доходоносни алтернативи за инвестиране на допълнителната ликвидност. Един от начините за това е да бъдат развити ESG продукти и финансирането на инвестиции опазващи околната среда и увеличаващи енергийната ефективност в съответствие със Зеления пакт на ЕС.

По отношение на необслужваните експозиции, Юробанк България достигна важен момент след като съотношението на необслужвани експозиции падна под 5%. Фокусът през 2022-а ще бъде върху по-нататъшното намаление на обема и през първите няколко месеца на годината върху внимателното наблюдение на поведението на кредитите, които са били под мораториум, за да се гарантира че те плавно ще се върнат към предпагнемичното си обслужване.

Банката ще продължи да инвестира в дигиталната трансформация, обновявайки и подменяйки своите ИТ системи, за да може всички фронт и бек офис системи да бъдат напълно автоматизирани и да отговорят на клиентските очаквания.

Осигурявайки отлично клиентско обслужване изисква и инвестиране във физическите канали за дистрибуция, тъй като много клиенти оценяват личното отношение. Продължаващият проект за трансформиране на клоновата мрежа включва реновация на клоновете, бизнес и специализираните центрове, както и разширяване на зоните за самообслужване и увеличаване на броя на услугите, които се предлагат в тях.

ОТГОВОРНОСТИ НА РЪКОВОДСТВОТО

Според българското законодателство Ръководството на Банката следва да изготвя финансови отчети за всяка финансова година, които да дават вярна и честна информация за състоянието на дружеството и неговите финансови резултати към края на годината. Ръководството е изготвило приложените тук финансови отчети в съответствие с МСФО, приети от Европейския съюз.

Ръководството потвърждава, че се прилага адекватна счетоводна политика.

Ръководството също така потвърждава, че се спазва законодателството, приложимо за банките в България и че финансовите отчети са изготвени на базата на принципа „действащо предприятие“.

Ръководството е отговорно за коректното водене на счетоводните регистри, за опазването на активите и за предприемане на необходимите мерки за предотвратяване и разкриване на потенциални злоупотреби и други нередности.



Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен
директор

29 март 2022 г.
София, България



Димитър Шумаров
Член на УС,
Изпълнителен директор и
Главен финансов директор

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА КОРПОРАТИВНО УПРАВЛЕНИЕ ЗА 2021 г.

1.1. Кодекс за корпоративно управление и практики

В съответствие с българското законодателство и въз основа на най-добрите международни практики за корпоративно управление, „Юробанк България“ АД („Банката“) спазва Националния кодекс за корпоративно управление („Кодекса“), който описва основните принципи и практики на корпоративно управление.

2. Спазване на Националния кодекс за корпоративно управление

Банката съблюдава и спазва изцяло Кодекса. Учредителният акт на Банката („Устава“) и всички приети вътрешни правила и ръководства са в пълно съответствие с изискванията на Кодекса и приложимото законодателство. До настоящия момент не е имало никакви установени случаи на неспазване на Кодекса.

2.1. Вътрешно ръководство за корпоративно управление

Банката е разработила и приела свое Вътрешно ръководство за корпоративно управление (IGSM) и стриктно прилага указанията му. Ръководството припокрива съдържанието и е в пълно съответствие с установената от Кодекса рамка.

2.2. Етичен кодекс

В областта на етиката Банката е приела и прилага вътрешен акт, наречен Кодекс за професионално поведение, съдържащ правила, които се прилагат в допълнение към изискванията на правната рамка, които имат за цел създаването на минимални общи вътрешни правила и принципи на професионално и етично поведение, които да бъдат следвани от служителите на Банката по време на изпълнение на служебните им задължения.

2.3. Конфликт на интереси

Процедурите за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси в Банката са включени във вътрешни Правила за управление на конфликт на интереси. В съответствие с тези правила, Изпълнителните директори и другите членове на Ръководството имат задължение да информират съответно Надзорния съвет/Управителния съвет за каквито и да било лични интереси, които биха могли да произтекат от сделки в Банката, които попадат в полето на тяхната отговорност или всякакъв друг конфликт между техните интереси и интересите на Банката, които могат да възникнат при изпълнение на служебните им задължения.

2.4. Възнаграждение

Приетата Политика за възнагражденията на Банката е неразделна част от практиката ѝ на корпоративно управление. Разработена е в съответствие с оперативния модел, бизнес стратегията, краткосрочните и дългосрочни цели на Банката и включва мерки за избягване на конфликт на интереси. Също така, политиката за възнагражденията

съответства и насърчава разумното и ефективно управление на риска и не поощрява прекомерното поемане на риск за Банката. Следователно, оперативните стандарти и механизми, които са приети гарантират, че нивата на възнаграждение са пряко свързани с резултатите и необходимото поведение.

Оповестяванията относно възнаграждението на членовете на съветите и на ключовия управленски персонал за 2021 г. са включени в Годишните оповестявания, съгласно изискванията на Регламент (ЕС) 575/2013 (чл. 431-455).

3. Състав и работа на Общото събрание на акционерите, Надзорния съвет, Управителния съвет и техните комитети

3.1. Общо събрание на акционерите

Общото събрание на акционерите („ОСА“) се състои от всички акционери с право на глас, представени лично или чрез пълномощник, овластен чрез писмено пълномощно. Акционерите или техните пълномощници имат в Общото събрание толкова гласа, колкото акции имат в капитала на Банката. Членовете на Надзорния съвет и на Управителния съвет могат да присъстват на Общото събрание без право на глас, освен ако са акционери. Представители на Управление Вътрешен одит и на специализираното одиторско предприятие, избрано да провери и завери годишния счетоводен отчет, могат да присъстват на Общото Събрание без право на глас.

3.2. Надзорен съвет и Комитети към Надзорния съвет

Надзорният съвет (НС) е постоянно действащ колективен орган, който извършва цялостен контрол върху бизнеса и финансовата дейност на Банката. НС контролира и съответствието на дейността на Банката с приложимото законодателство, Устава и решенията на Общото събрание в най-добър интерес на акционерите на Банката, клиентите и служителите. Точният брой на членовете на Надзорния съвет се определя от Общото събрание на акционерите; Надзорният съвет, обаче, не може да се състои от по-малко от трима членове.

Членовете на НС са длъжни да изпълняват функциите си с дължимата грижа и в интерес на Банката и нейните акционери и да поставят интереса на Банката и нейните клиенти над собствения интерес при изпълнение на служебните си задължения.

Към 31.12.2021 г. членовете на Надзорния съвет са:

- Георгиос Провопулос - Председател на Надзорния съвет;
- Теодорос Каракасис - Заместник-председател на Надзорния съвет;
- Ставрос Йоану - Член на Надзорния съвет;
- Михалакис Луис - Член на Надзорния съвет;
- Анастасиос Николау - Член на Надзорния съвет;
- Джон Дейвид Бътс - Член на Надзорния съвет;
- Иви Вига - Член на Надзорния съвет;

- Ясми Рали - Член на Надзорния съвет;
- Оливър Елингем - Член на Надзорния съвет.

Председателят, заместник-председателят и четирима от членовете са независими членове.

Следните комитети са създадени с цел да подпомагат членовете на Надзорния съвет, споделяйки тяхната отговорност:

3.2.1. Риск комитет

Надзорният съвет на Банката е делегирал на Риск комитета функциите по одобряване на всички стратегически решения за управление на риска, (в това число одобрение на рисковия апетит, разпределението на капитала, рисковата структура на баланса и управлението ѝ). Риск комитетът е отговорен за контрола на количествените и качествени аспекти по управление на пазарен, кредитен, ликвиден и оперативен риск.

Членовете на Риск комитета се избират от Надзорния съвет. Текущо Риск комитетът се състои от 5 (петима) членове.

Риск комитетът заседава поне веднъж тримесечно. Заседанието може да се проведе, когато присъстват трима членове на Риск комитета, включително мнозинство от независими неизпълнителни членове, един от които е Председателят.

През 2021 г. Риск комитетът проведе 4 (четири) редовни заседания и 6 (шест) извънредни заседания.

3.2.2. Одит комитет

Одит комитетът се назначава от Общото събрание на акционерите по предложение на НС и неговата цел е да помогне изпълнението на надзорните отговорности на НС, които са предимно свързани с:

- Преглед на адекватността на вътрешния контрол и системите за управление на риска и съответствието с процеса по мониторинг на правила и регулации;
- Преглед на процеса на финансова отчетност и удовлетворение по отношение на целостта на финансовите отчети на Банката;
- Изборът, осъществяване на функциите и независимостта на Външните одитори;
- Ефективност и осъществяване на функцията по вътрешен одит;
- Ефективност и изпълнение на функцията за управление на съответствието.

По този начин, отговорността за осигуряване на отворени канали за комуникация между НС, ръководството, вътрешния и външен одит се поема от Одит комитета.

Одит комитетът се състои от най-малко трима членове. Към 31.12.2021 г. Одит комитетът се състои от петима членове, които се назначават за срок от три години с възможност за подновяване на мандата, като при всички положения едно лице не може да бъде член на Одитния комитет за повече от 12 (дванадесет) години.

През 2021 г. бяха назначени двама нови членове на Одитния комитет. Мандатът на членовете на Одит комитета беше подновен до юни 2024 г.

Членовете на Одит комитета следва да притежават необходимите умения и опит, за да изпълняват своите задължения.

Одит комитетът заседава поне 4 (четири) пъти годишно или по-често при необходимост и докладва за своята дейност и изпраща протоколи от своите заседания до Надзорния Съвет всяко тримесечие.

През 2021 г. Одит комитетът проведе 4 (четири) редовни и 6 (шест) извънредни заседания.

3.2.3. Комитет по възнагражденията

Комитетът по възнагражденията е Комитет, който предоставя специализирани и независими съвети за НС по въпроси, свързани с:

- политиката за възнагражденията и нейното изпълнение и за създадените стимули, управлявайки рисковете, капитала и ликвидността;
- ефективно привеждане в съответствие на възнагражденията на персонала с оглед рисковете, които Банката поема, и координиране на постигането на необходимото съответствие между Юробанк С.А. и Банката;
- одобрява или предлага за одобрение всички възнаграждения на ключовия ръководен персонал.

Комитетът се състои от най-малко 3 (трима) членове. Членовете се назначават от НС за срок равен на срока на Надзорния съвет, като мандатът може да бъде подновен, като при всички положения едно лице не може да бъде член на Комитета по възнагражденията за повече от 12 (дванадесет) години. Всички членове на комитета са неизпълнителни директори и мнозинството от членовете са независими.

През 2021 г. Комитетът по възнагражденията се състои от трима членове. През 2021 г. Комитетът проведе седем срещи.

3.2.4. Комитет по назначенията

Комитетът по назначенията („NomCo“) поема отговорността по извършването на преценка и отправянето на препоръки към НС по въпросите, свързани с адекватността, ефикасността и ефективността на Управителния съвет, както и във връзка с назначаването на ключовия ръководен персонал, съгласно разпоредбите на чл. 73в, ал.1 от Закона за кредитните институции и чл. 12 от Наредба № 20 от 28.04.2009 г. за издаване на одобрения за членове на Управителния съвет (Съвета на директорите) и Надзорния съвет на кредитна институция и изисквания във връзка с изпълнение на техните функции (издадена от Българска народна банка).

През 2021 г. Комитетът по възнагражденията се състои от трима членове. През 2021 г. Комитетът проведе четири срещи.

3.3. Управителен съвет и комитети на Управителния съвет

Банката се управлява от Управителен съвет („УС“) в съответствие със закона, Устава, Правилата за работа на УС („Правилата“) и всички други вътрешни правила. УС е постоянно действащ колективен орган за управление и представителство на Банката, упражняващ своите правомощия под контрола на НС и Общото събрание на акционерите. УС може да се състои от 3 (три) до 9 (девет) членове, които се избират от НС за срок от три (3) години.

Съставът на УС към 31.12.2021 г. е от 4 (четирима) членове, като трима от членовете на УС са назначени като изпълнителни директори на Банката. УС възлага, с одобрението на НС, отговорността за управлението и представителството на Банката на изпълнителни директори, избрани измежду членовете на съвета. Упълномощаването на изпълнителните директори да представляват Банката може да бъде оттеглено във всеки един момент от УС с одобрението на НС.

Към 31 декември 2021 година Управителният съвет се състои от следните членове:

- Петя Димитрова – Главен изпълнителен директор и председател на Управителния съвет;
- Димитър Шумаров – Изпълнителен директор, Главен финансов директор и член на Управителния съвет;
- Асен Ягодин – Изпълнителен директор и член на Управителния съвет;
- Панайотис Мавридис – Главен оперативен директор и член на Управителния съвет.

Комитетите на УС са създадени да подпомагат органа. Такива комитети са:

3.3.1. Комитет по управление на активите и пасивите

Комитетът по активите и пасивите (КУАП) носи основната отговорност да консултира УС в стратегическото управление на активите и пасивите на Банката с цел ефективно управление на лихвения и ликвидния риск.

Комитетът се състои от ключов ръководен персонал както от Юробанк България АД, така и от Юробанк С.А., в т.ч. изпълнителни директори и мениджъри, изпълняващи функции във всички бизнес звена – банкиране на дребно и корпоративно банкиране.

КУАП има следните правомощия:

- Да съветва УС относно стратегическото управление на активите и пасивите;
- Да взема всички необходими решения по отношение на разликата в лихвените проценти и на ликвидността;
- Да поставя целевите параметри за потенциално външно финансиране;
- Да преглежда/наблюдава/установява бизнес инициативи и/или инвестиции, които влияят на пазарния и ликвиден рисков профил на Банката.

3.3.2. Регионален кредитен комитет

УС е делегирал на Регионалния кредитен комитет функциите да отговаря за решения,

свързани с процеса по одобрение на клиенти с вътрешен кредитен рейтинг по определено ниво в зависимост от нивата на компетенции съгласно Политиката за корпоративно кредитиране на Юробанк България АД.

Комитетът е съставен от висш ръководен персонал от Юробанк СА и независим член.

3.3.3. Кредитен комитет за страната

УС е делегирал на Кредитния комитет за страната функциите да отговаря за решения, свързани с процеса по одобрение на клиенти с вътрешен кредитен рейтинг по определено ниво в зависимост от нивата на компетенции съгласно Политиката за корпоративно кредитиране на Юробанк България АД.

Комитетът е съставен от висш ръководен персонал от Юробанк България АД (в т.ч. Главен изпълнителен директор) и висш мениджмънт от Кредитен Сектор на Юробанк С.А.

3.3.4. Комитет за управление на проблемни експозиции I

УС е делегирал на Комитета за управление на проблемни експозиции I функциите да отговаря за решения, свързани с процеса по управление на клиенти с вътрешен кредитен рейтинг над определено ниво в зависимост от нивата на компетенции съгласно Политиката за корпоративно кредитиране на Банката.

Комитетът се състои от висш ръководен персонал от Юробанк СА, включително и независим член.

3.3.5. Комитет за управление на проблемни експозиции II

УС е делегирал на Комитета за управление на проблемни експозиции II функциите да отговаря за решения, свързани с процеса по управление на клиенти с вътрешен кредитен рейтинг над определено ниво в зависимост от нивата на компетенции съгласно Политиката за корпоративно кредитиране на Банката.

Комитетът се състои от висш ръководен персонал от Юробанк България АД (в т.ч. Главния изпълнителен директор) и висш мениджмънт от кредитен сектор на Юробанк СА.

3.3.6. Комитет по проблемните активи

УС е делегирал на Комитета по проблемните активи надзора и контрола на управлението на проблемните активи.

Комитетът се състои от висш ръководен персонал от Юробанк България АД, в т.ч. Главен финансов директор и Изпълнителен директор, друг ръководен персонал от областта на Управление на проблемни активи, Риск и Стратегическо планиране.

Основните задължения и отговорности на Комитета по проблемите активи са:

- Да осъществява мониторинг на управлението на кредити с просрочие и необслужвани експозиции;

- Да определи и внедри стратегия за управление на проблемни активи и да осъществява мониторинг за ефективното ѝ прилагане.

3.3.7. Комитет по кредитите и продуктите

Комитетът по кредити и продукти отговаря за одобрението на нови кредитни продукти, както в банкирането на дребно, така и в корпоративното банкиране.

Комитетът по кредити и продукти е съставен от висш ръководен персонал, в т.ч. Главния изпълнителен директор на Банката.

3.3.8. Комитет по оперативен риск

Комитетът по оперативен риск отговаря за контрола на действителната експозиция, изложена на оперативен риск и нейното управление, както и за процеса по оценка, мониторинг и намаляване на оперативния риск.

Комитетът се състои от висш ръководен персонал в областта на Риск, Операции, ИТ, Финанси, Управление на проблемни активи, Банкиране на дребно, Човешки ресурси и Корпоративно банкиране. Началник отдел на Вътрешен одит също присъства като член без право на глас.

3.3.9. Комитет по доставките в страната

Комитетът по доставките в страната е комитет на подчинение на УС. Основните отговорности на комитета са свързани с оценка на разходите, необходимост и бизнес обосновка на поръчки, генериращи оперативни и капиталови разходи.

Комитетът се състои от висш ръководен персонал, в т.ч. Главен финансов директор и Изпълнителен директор и Главен оперативен директор.

3.3.10. Комитет за свързаност на служителите

Комитетът за свързаност на служителите е отговорен за мониторинга и правилното прилагане на Политиката за назначаване на роднини в Банката и за вземане на решение по случаи, които се отклоняват от политиката.

Комитетът за свързаност на служителите е съставен от висш ръководен персонал, в т.ч. Главен изпълнителен директор и представители на други ключови управленски функции от областта на Човешки ресурси, Правно и дргуи.

3.3.11. Комитет по екологичните и социалните въпроси

Комитетът по екологичните и социалните въпроси е комитет на УС, който осигурява всички стратегически решения в рамките на обхвата на Политиката за околната среда на Банката.

Комитетът е съставен от висш ръководен персонал в областта на Операции, Правно, Риск, Корпоративни комуникации и маркетинг, Банкиране на дребно и Корпоративно банкиране.

3.3.12. Комитет по наблюдение на проблемни експозиции

Комитет по наблюдение на проблемни експозиции е комитет на УС, който наблюдава и осигурява стратегически решения във връзка с проблемните експозиции на Банката.

Комитетът е съставен от висш ръководен персонал, в т.ч. Главен изпълнителен директор и представители на други ключови управленски функции от областта на Човешки ресурси, Правно и други.

3.4. Комитети към Главния изпълнителен директор

Главният изпълнителен директор е упълномощен да създава комитети, които да го/я подпомагат, като им възлага отговорности и назначава техните членове, председател и секретар.

3.4.1. Изпълнителен комитет

Изпълнителният комитет ("ЕхСо") има отговорността за ежедневното управление на Банката като разглежда всички въпроси, свързани с текущата дейност на Банката и приема решения по тях, като следи за изпълнението на стратегията на Банката; планира, ръководи и контролира дейността на Банката като осигурява високо ниво на производителност и удовлетвореност на клиентите; установява подходящи системи за вътрешен контрол и подсигурира, че те се поддържат правилно, преглежда месечните финансови отчети преди представянето им на УС. Комитетът е съставен от висш ръководен персонал, в т.ч. Главен изпълнителен директор и други изпълнителни директори и всички други ключови ръководни функции, покриващи всички области на дейността на Банката

3.4.2. Етичен комитет

Етичният комитет се занимава главно със случаи на измама и/или груба небрежност от страна на служителите и заседава, когато има въпроси, които да бъдат разгледани.

Етичният комитет е съставен от висш ръководен персонал, в т.ч. Главния изпълнителен директор, Ръководителят на Човешки ресурси и един Изпълнителен Директор.

3.5. Основни въпроси разгледани от Надзорен съвет през 2021 г.:

В изпълнение задълженията си през 2021 г. НС е разгледал следните основни въпроси:

а) Корпоративно управление:

- одобряване на промени в организационната структура на Банката;
- одобряване на промени в състава на комитетите към Надзорния съвет;
- подготовка и свикване и провеждане на редовни и извънредни ОСА;
- редовна актуализация относно заседанията на комитетите към УС и НС;
- други решения съгласно Устава на Банката.

б) Капиталова адекватност:

- информиране относно процеса по Вътрешен анализ на адекватността на капитала и Вътрешен анализ на адекватността на ликвидността за 2021 г. (ICAAP & ILAAP) – Доклад за Стълб

- Отчетът за капиталова адекватност е прегледан всяко тримесечие.

в) Бизнес мониторинг:

- одобрение на годишния финансов отчет за 2020 г.;
- преглед на развитието на бизнеса и ликвидността.

г) Управление на риска и вътрешен контрол:

- Информирание относно годишните доклади по оценка на системите за вътрешен контрол и политиката на съответствие;
- Преглед и одобрение на Доклада по Стълб 3 за 2020 г.;
- Информирание относно Стратегията за риска и капитала и Рамката за риск апетита;
- Преглед на протоколите от заседанията на Одит Комитет и ключови въпроси на одита

4. Политика за разнообразие в Съветите

Политиката за разнообразие („Политиката“) очертава подхода към многообразието в УС и НС на Банката и е в съответствие с най-добрите международни практики и разпоредбите на българското и европейското банково право.

Банката приема разнообразието в Съветите като важен елемент за поддържане на конкурентно предимство. Разнообразието в Съветите води до използване на предимствата от разликите в уменията, опита, националността, пола, възрастта и други качества на членовете. Тези разлики се отчитат при определянето на оптималния състав на Съветите и когато е възможно, следва да са балансирани по подходящ начин. Всички назначения в Съветите на Банката са направени според заслугите, уменията и опита на членовете с цел ефективно им функциониране.

Комитетът по назначенията е отговорен за прегледа и оценката на годишна база на структурата, размера, състава и представянето на членовете на Съветите и препоръчва назначаването на нови членове. При прегледа на състава на Съветите, комитетът отчита ползите от всички аспекти на многообразието включително, но не само тези, описани по-горе, за да се осигури подходящ обхват и баланс на умения, опит и квалификация.

5. Политика за подбор на членовете на съветите и Политика за въвеждане в работата и продължителното професионално развитие на членовете на съветите

В съответствие с изискванията на новоприетата Наредба №20 на БНБ, която въвежда Насоките на Европейския банков орган (ЕВА/ GL/ 2017/12), през 2021 г. „Юробанк България“ АД актуализира Политиката за подбор на членовете на съветите и Политика за въвеждане в работата и продължителното професионално развитие на членовете на съветите.

5.1. Политиката за подбор на членовете на съветите на „Юробанк България“ АД определя насоките и официалния процес за идентифициране, подбор, избиране и оценка на кандидатите за членове на Управителния съвет и Надзорния съвет на „Юробанк България“ АД, както и за избор и назначаване на лицата заемащи ключови позиции. Съветите, подпомагани от Комитета по подбор, номинират кандидати, които са пригодни и отговарят на изисквания. Пригодността на номинираните се оценява според следните критерии: репутация и честност, почтеност и доверие, знания, умения, опит и други общи изисквания за пригодност, конфликт на интереси и независимост; ангажираност на времето и колективна пригодност.

5.2. Политика за въвеждане в работата и продължителното професионално развитие на членовете на съветите има за цел да въвежда и обучава новоназначените членове, както и настоящите членове на съветите. В зависимост от опита на човека се определя кои действия по програмата трябва да бъдат предприети. Целите на програмата са: да информира за визията и стратегията на „Юробанк България“ АД, да информира практически процедурни задължения, за да намали времето, необходимо на дадено лице да стане продуктивно в своите задължения, да интегрира дадено лице като новодошъл член на съвета, да гарантира задържане на лицата занапред, да се запознаят новоназначените лица с организационната структура на „Юробанк България“ АД, да се запознаят с бизнеса на „Юробанк България“ АД и пазарите, на които оперира, да се създаде връзка със служителите на банката и разбиране за нейните основни взаимоотношения с регулаторите Българска народна банка и Комисията за финансов надзор.

6. Основни характеристики на системите за вътрешен контрол и управление на риска

Банката се стреми да възприеме най-добрите практики във връзка с корпоративното управление вземайки предвид всички приложими указания и регулаторни изисквания на Базелския комитет по банков надзор, Европейския банков орган, Европейската централна банка, Българската народна банка, както и други решения на компетентните надзорни органи.

Банката е създавала няколко специализирани контролни функции, част от цялостната система за вътрешен контрол, които да действат като независими контролни механизми и по този начин да затвърдят контролната структура на Банката.

6.1. Принципи на системата за вътрешен контрол

Банката е създавала система за вътрешен контрол, която е основана на международни добри практики и Интегрираната рамка за контрол COSO и е проектирана да гарантира постигане на целите в следните категории:

- ефикасни и ефективни операции;
- надеждност и пълнота на финансовата и управленска информация;
- съответствие с приложимите закони и регулации.

Основните принципи, върху които е изградена системата за вътрешен контрол, са описани по-долу:

- **Контролна среда:** Контролната среда е основата на всички компоненти от системата за вътрешен контрол, която осигурява дисциплина, създава и влияе на разбирането за контрол на служителите. Почтеността и високите етични ценности произтичат

от философията и работния стил на мениджмънта и се подкрепят от подходящите политики за подбор и обучение, които подсиуряват компетентността на хората. Организационната структура на Банката съответства на размера и сложността на операциите ѝ, с ясно дефинирани отговорности и линии на отчетност и ясно определени делегирани правомощия;

- **Управление на риска:** Банката осъзнава, че поемането на рискове е неделима част от нейния бизнес. Поради това тя определя механизми да идентифицира тези рискове и да оцени тяхното потенциално въздействие върху постигането на нейните цели. Тъй като условията, в които оперира от икономически, секторен, регулаторен и оперативен характер ще продължават да се променят, механизмите за управление на риска, които се прилагат, трябва да са определени (и да еволюират) по начин, който дава възможност да се идентифицират и управляват специалните и нови рискове, свързани с промяната;
- **Контролни дейности:** Дейностите по вътрешен контрол са разписани в политики и подробни процедури, които са създадени с цел да подсиурят, че операциите се извършват сигурно и всички транзакции са записани точно и прецизно в съответствие с указанията на мениджмънта и регулациите. Те възникват по време на организационните и бизнес процеси на всички нива и във всички функции. Една от основните организационни мерки за осигуряване на ефективността на контрола в Банката е разделянето на дейностите;

Функциите, които трябва да бъдат отделени, включват тези за одобрение (лимита, надвишаване на лимити, специфични транзакции), дилинг, администрация (въвеждане на данни, сетълмент, потвърждаващи проверки, одобрение на транзакции, проверки на документация, поддръжка на досиетата, попечителски услуги) и контролинг (равняване, мониторинг на лимитите, проверка на одобрение при надхвърляне, управление на риска, проверки за правомерност, физическо броене);

- **Информация и комуникации:** Информацията трябва да бъде идентифицирана, запазена и комуникирана във форма и времеви рамки, които дават възможност на хората да продължат да изпълняват отговорностите си. Банката е установила ефективни канали за комуникация, които да осигуряват, че информацията е комуникирана във всички посоки (по вертикала, хоризонтала) в рамките на организацията. Налице са механизми, които да обхванат подходяща външна информация, както и да комуникират ефективно с външни страни, в т.ч. регулатори, акционери и клиенти.

- **Мониторинг:** Банката е установила механизми за постоянен мониторинг на дейностите като част от нормалния оперативен процес. Тук се включват регулярни мениджмънт и надзорни дейности и други действия, които персоналът предприема при изпълнението на своите задължения, които оценяват представянето на системите за вътрешен контрол. Извършват се и независими оценки на системите за вътрешен контрол от функцията по Вътрешен одит, обхвата и честотата на които зависят основно от оценката на рисковете и ефективността на непрекъснатите мониторинг процедури. Недостатъците на вътрешния контрол се докладват на ръководството, като значимите се докладват на Управителен съвет, Одит комитет и Надзорен съвет.

6.2. Вътрешен одит

Функцията Вътрешен одит в Юробанк България АД е независима и обективна оценъчна

дейност, предназначена да добавя стойност и да подобрява операциите на Банката. Управление Вътрешен одит (УВО) подпомага постигането на целите на организацията чрез прилагането на систематичен и последователен подход за оценяване и подобряване ефективността на методите за управление на риска, контрола и процесите на управление в Банката.

Ръководството на Банката носи отговорност за внедряването на система за вътрешен контрол, подходяща за размера и сложността на организацията. УВО отговаря за докладването на адекватността и ефективността на тази система.

За да бъде гарантирана независимостта му, УВО отчита дейността си пред Одит комитета на Банката, а за административни цели - пред Главния изпълнителен директор. УВО е самостоятелно звено, което е независимо от дейността на звената в Банката с оперативни отговорности. Надзорният съвет е делегирал отговорността за мониторинг на дейността на УВО на Одит комитета.

УВО прилага методология, която отчита значимостта и риска за банката на отделните процеси, обекти и системи за контрол, следи за наличието и адекватността на контролите и оценява специфичните контролни цели.

Задълженията на УВО включват, но не се ограничават до следните:

- Да предоставя увереност под формата на независимо мнение относно адекватността и ефективността на системите за вътрешен контрол. За да формира мнение УВО провежда одити, базирани на Одит план, одобрен от Одит комитета. Честотата на одитните проверки зависи от степента на риск във всяко бизнес звено и/или процес;
- Да предоставя активна подкрепа на Ръководството на Банката в установяването на най-добрите практики за вътрешен контрол и управление на риска;
- Да съдейства на Ръководството на Банката в предотвратяването на измами и злоупотреби;
- Да извършва последващи проверки с цел да установи дали са предприети подходящи действия във връзка с докладваните констатации в определените срокове.

6.3. Правомерност

Мисията на управление „Правомерност“ е да подпомага организационна култура в Банката, която насърчава етичното поведение и ангажимента за спазване на законите и разпоредбите, както и да се спазват глобалните стандарти за управление.

Управление „Правомерност“ е създадено с одобрението на Надзорния съвет и на Одит комитета на Банката. То е постоянно действащо звено, осъществяващо своята функция независимо от бизнес дейността на Банката.

С оглед на опазване на тази независимост, Началникът на управление „Правомерност“ докладва пред Одит комитета, Началника на управление „Правомерност“ на Групата Юробанк, а за административни цели - пред Главния Изпълнителен Директор. Началникът на управление „Правомерност“ присъства на всички срещи на Одит комитета и представя доклад за всяко тримесечие, обобщавайки дейностите през разглеждания период и акцентирайки на основните въпроси в съответната област.

Докладът включва всички въпроси, които са в сферата на дейност на управление „Правомерност“ и които Началникът на управлението е преценил, че трябва да бъдат докладвани, както и такива, изрично изискани от Одит комитета.

Задълженията и отговорностите на Управление Правомерност включват:

- повишаване на осведомеността по отношение на спазването на законодателството в Банката;
- разработване на надеждна рамка за идентифициране и оценка на риска, свързан с нормативното съответствие, предоставяне на съдействие, при необходимост, на ръководството на бизнес линиите относно ефективността на дейностите по управление на риска от несъответствие;
- разглеждане на въпросите, свързани с мерките срещу финансовите престъпления в съответствие с действащото законодателство и със съществуващите санкции. Управлението е отговорно за разработване и въвеждане на необходимите политики и процедури относно мерките срещу изпирането на пари и финансирането на тероризъм, както и за мониторинга по тяхното спазване. Освен това, то е отговорно за осигуряване на подходящо обучение на служителите, както и за взаимодействието със съответните компетентни органи;
- консултиране на Управителния и Надзорен съвет, както и Висшето ръководство относно спазването на приложимите закони, правила и стандарти и предоставяне на информация относно изменения в регулаторната рамка;
- изготвяне на политики, процедури и други документи, като наръчници за постигане на съответствие, вътрешни кодекси за етично поведение и практически насоки, с цел предоставяне на указания на служителите относно правилното прилагане на относимите закони, правила и стандарти, както и подпомагане на бизнеса в разработването и прилагането на политики и процедури в съответствие с регулаторните изисквания;
- наблюдаване и проверка относно ефективното прилагане на вътрешните процеси и процедури, насочени към постигане на регулаторно съответствие;
- мониторинг на своевременното подаване на задължителни периодични отчети към държавни органи и институции в изпълнение на нормативни изисквания и докладване за всяко забавяне и глоби, произтичащи от нарушения на регулациите, на Одит комитета;
- изпълнение на законоустановени отговорности и поддържане на връзка с регулаторни и външни органи по въпросите, свързани със съответствието с нормативните изисквания.

6.4. Управление на риска

Рамката за управление на риска в Банката се състои от няколко различни съставни части. По-специално, Надзорният съвет е създал Риск комитет, който да наблюдава и следи всички функции по управление на риска. Неговата дейност текущо се допълва с функцията, изпълнявана от Управление на риска.

Надзорният съвет е делегирал на Risk комитета функцията да одобрява всички стратегически решения в сферата на управление на риска (локален риск апетит, разпределение на капитала, структура на баланса, структура на управление на риска). Отговорност на Risk комитета е да съблюдава количествените и качествените измерители свързани с кредитен, пазарен, ликвиден и оперативен риск.

Risk комитетът има следните правомощия:

- Преглед и анализ на рисковия профил на Банката, както и идентифициране и оценка на съществените за Банката рискове;
- Създаване на адекватни политики и процедури с цел идентифициране, оценка, мониторинг и контрол на съществените рискове;
- Информирание на Надзорния съвет за съществени проблеми и събития, които могат да имат значително въздействие върху рисковия профил на Банката;
- Мониторинг на влезлите в сила политики, свързани с управлението на значителните рискове;
- Одобрение на методологии и модели за оценка на риска и лимити за експозиции.

Risk комитетът информира периодично Надзорния съвет за адекватността на структурата на Управление Риск, както и отчита ключови риск индикатори. Ако има съмнение за съществени проблеми, то те се ескалират или до Надзорен съвет на Юробанк България АД, или до Risk комитета към Борда на Юробанк С.А. Атина.

Предвид факта, че Банката е изложена на различни видове риск във всички свои ежедневни дейности, организационната структура за управление на риска обхваща всички управленски структури – от Надзорен съвет, през Risk комитет, Управителен съвет и висшия мениджмънт. Солидната рамка за управление на риска осигурява основата за въвеждане на Risk стратегията на Банката, както и постигането на бизнес целите ѝ.

Подходът на Банката е да дава следните насоки: разбиране на материалните рискове с цел постигане стратегията на Банката, определяне на риск апетит, както и комуникиране на рамката за управление на риска. Процесът по идентифициране и управление на риска се разделя на 5 основни стъпки. Всяка от тези стъпки е разбита допълнително, за да се установят цялостни дейности в рамките на процеса на управление на риска и инфраструктурата, необходима за неговото подпомагане.

Стъпка	Дейност
Идентификация	• Създаване на правила и процедури за идентифициране и разбиране на бизнес рисковете
Оценка	• Създаване и въвеждане на показатели за измерване на риска, както и методологии и стандарти за отчетност

Стъпка	Дейност
Контрол	<ul style="list-style-type: none"> • Установяване на процеси и практики за контрол, включително структура на лимити, критерии за обезценка и изисквания за отчетност • Мониторинг на операциите, свързани с контрола и придържане към насоките за управление на риска и лимитите • Ранни предупредителни сигнали относно отклонения от определения риск апетит на Банката
Отчетност	<ul style="list-style-type: none"> • Интерпретиране и отчитане на рисковите експозиции, концентрации и резултатите от поемането на риск • Комуникация с външни страни
Управление и верификация	<ul style="list-style-type: none"> • Преглед и верификация на всички аспекти на рисковия профил на Банката • Оценка на възвращаемостта на новите рискове • Препоръки относно оптимизиране на рисковия профил на Банката • Преглед и верификация на практиките за управление на риска

Горепосочените процеси са неразделна част от управлението на всеки един вид риск, подкрепени от съответната инфраструктура и персонал и са описани детайлно в параграфите по-долу.

Принцип 1: Управителният съвет и Надзорният съвет отговарят за одобрението и периодичния преглед на Risk стратегията на Банката, както и на правилата и процедурите, свързани с управлението на риска.

Принцип 2: Висшият мениджмънт отговаря за въвеждането на риск стратегията, одобрена от Надзорен съвет и за разработването на политики и процедури за идентификацията, измерването, мониторинга и контрола на рисковете, на които е изложена Банката. Тези политики и процедури обхващат рисковете във всички дейности на банката, както на индивидуално, така и на портфейлно ниво.

Принцип 3: Банката разполага с адекватни процеси и процедури за одобрение на нови кредити и транзакции, както и за промяна, подновяване и рефинансиране на съществуващи кредити.

Принцип 4: Всички експозиции подлежат на мониторинг и се предприемат необходимите мерки за контрол и намаляване на риска.

Принцип 5: Банката разполага със системи, процеси и процедури за мониторинг на представянето на отделните експозиции, включително изчислението и адекватността на провизиите и резервите.

Принцип 6: Информационните системи и аналитични техники се използват, за да подпомагат мениджмънта при оценката и мониторинга на съществените за Банката рискове, както и за структурата на портфейла. Банката използва вътрешни модели за оценка на кредитния риск.

За портфейл Банкиране на дребно – апликационни и поведенчески скоркарти служат за оценка на кредитния риск на клиента. За корпоративни клиенти Банката използва рейтингови системи, в зависимост от икономическата дейност на клиента. Моделите за оценка на риска и рейтинговите системи са съвместими с естеството, размера и сложността на дейностите на Банката

Принцип 7: Банката взема предвид потенциалните бъдещи промени в макроикономическата среда при оценка както на индивидуални експозиции, така и при оценка на портфейли. Банката оценява кредитните си експозиции и портфейли, при утежнени макроикономически условия.

Принцип 8: Банката е разработила процес за постоянен независим преглед на риска и съответно отчита рисковите показатели на висшия мениджмънт, Управителния съвет, Надзорния съвет и Риск комитет.

Принцип 9: Банката подкрепя отворена риск култура, за да изгражда откритост и доверие.

Принцип 10: Мениджмънтът и всички служители на Банката са професионално ангажирани с принципите за управление на риска на Банката и взимат решенията в ежедневната си работа, следвайки стриктно тези принципи.

Принцип 11: Управлението на риска в Банката е организирано по начин, по който се избягват конфликт на интереси сред служителите и организационните структури.

Принцип 12: Банката провежда ежегодно процесите по вътрешен анализ на адекватността на капитала (БААК) и вътрешен анализ на адекватността на ликвидността (БААЛ).

7. Информация съгласно член 10, параграф 1, букви „в“, „г“, „д“, „е“ и „ж“ от Директива 2004/25/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 април 2004 г. относно предложенията за поглъщане

7.1. Банката не е участвала в значими преки или косвени акционерни участия (включително косвени акционерни участия чрез пирамидални структури и кръстосани акционерни участия) по смисъла на член 85 от Директива 2001/34/ЕО.

7.2. Банката не е регистрирала никакви притежатели на ценни книжа със специални права на контрол.

7.3. Няма въведени или упражнени ограничения по отношение на правата на глас, като

ограничения върху правата на глас на притежателите на определен процент или брой гласове, срокове за упражняване на правата на глас или системи, чрез които посредством сътрудничеството с дружеството, финансовите права, свързани с ценните книжа, са отделени от притежаването на ценните книжа. Всички акции от капитала на Банката са обикновени, с номинална стойност от 1.00 (един) лев всяка, с право на глас, дивидент и на ликвидационен дял, пропорционален на номиналната стойност на акциите.

7.4. Основният учредителен документ, а именно Уставът на Банката регулира назначаването и освобождаването на членовете на Съветите. Той инкорпорира основните разпоредби и принципи на действащото търговско право. Документът е публично достъпен по партидата на Банката в Търговския регистър и регистъра на ЮЛНЦ. Отговорностите, които се поемат от членовете на УС и НС, са дадени в Устава на Банката и в разписаните правила на съответния съвет. В него се съдържат и разпоредбите, регулиращи основните правомощия и начин на взаимодействие между Съветите в процеса по вземането на решения.

7.5. Правото на обратно изкупуване на акции е уредено с разпоредбата на чл. 11 от Устава на Банката.

7.6. Банката няма информация за предложения за поглъщане към датата на изготвяне на финансовия отчет.

УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Рискът е съставна част от дейността на Банката за постигане на нейните стратегически и бизнес цели. Поемането на риск е присъщо на финансовия бизнес, а оперативните рискове са неизбежна последица от осъществяването на дейността. Затова навременното и ефективно управление на риска е важен приоритет за ръководството на Банката.

Дейността на Банката е изложена на различни финансови рискове и тя включва анализ, оценка, приемане и управление на риска или комбинацията от рискове. Политиките за управление на риска отразяват целите на Банката. Банката не възнамерява да поддържа големи рискови позиции с цел да се увеличи доходността в краткосрочен план. Целта на Банката е да постигне баланс между риск и възвръщаемост и да минимизира потенциалните негативни последици за дейността си.

Последователната и ефективна рамка за идентификация, оценка, мониторинг и контрол на риска е изцяло документирана от звеното за управление на риска в Банката. Тази рамка формира единна основа за дефиниране на стратегиите, политиките и процедурите на всички звена в Банката, които поемат риск. Банковите политики за управление на риска са предназначени да идентифицират и анализират рисковете, да определят лимити и контроли, да следят нивото на различните видове риск и придържането към определените лимити с помощта на надеждна и съвременна информационна система.

Надзорният съвет на Банката (НС) е делегирал на Риск комитета функциите по одобряване на всички стратегически решения за управление на риска. Риск комитетът е отговорен за контрола на количествените и качествени аспекти на всички кредитни, пазарни, ликвидни и оперативни рискове. Управление „Риск“ подкрепя и допълва дейностите на Риск Комитета. В допълнение, Вътрешен одит извършва независим преглед на управлението на риска и контролната среда.

¹ Информация за структурата на капитала на Банката е оповестена към съответния раздел в Годишния Отчет за Дейността.

Управлението на риска в Банката обхваща съществените източници на риск във всички портфейли и операции. Ръководството е отговорно за създаването и развитието на процеси и системи за ефективно и ефикасно извършване на банковите операции, адекватен контрол на риска, разумно управление на дейността, коректни оповестявания към външни и вътрешни потребители и спазване на вътрешните и външни правила и регулации.

Звената, чиято отговорност е измерването, отчитането и контролирането на риска имат ясно определени отговорности и са независими от звената, откриващи позиции и поемащи риск. Създадените в Банката системи за вътрешен контрол осигуряват адекватно разделение на задълженията, с цел да се предотврати конфликт на интереси между дейностите по поемане, одобряване, мониторинг и контрол на риска.

Звеното за управление на риска в Банката участва активно в създаването и ценообразуването на новите продукти, в изготвянето на нови процедури, във вземането на бизнес решения, както и във въвеждането на ефективни механизми за управление и контрол на риска. Вътрешните процедури подсибират за Банката, че рисковете, присъщи на новите продукти и инициативи, се идентифицират своевременно и са обект на адекватен анализ и контрол, преди да бъдат въведени или предприети.

Основните четири вида риск, управлявани и контролирани от страна на Банката, са кредитен риск, пазарен риск (включително лихвен риск в банковия портфейл), ликвиден риск и оперативен риск.

Кредитен риск

Банката е изложена на кредитен риск - рискът, свързан с невъзможността или нежеланието на клиенти или контрагенти да изпълнят задълженията си към Банката, свързани с кредитиране, търговия (с финансови инструменти, валута и т.н.), сетълмент, хеджинг или други трансакции в съответствие с договорния период или погасителен план.

Експозиции към кредитен риск възникват основно от дейности, свързани с предоставяне на заеми на клиенти и от инвестиционни дейности, свързани с придобиване на дългови и други ценни книжа в портфейла на Банката. Кредитен риск има и по задбалансовите финансови инструменти като поети кредитни ангажменти и риск на контрагента в извънборсови операции с деривати.

Банката използва рейтингови системи и подходяща методология на йерархията при оценка на кредитоспособността на корпоративните си клиенти. Рейтинговите системи включват както количествена, така и качествена информация за всеки един отделен кредитополучател с цел оценяване на неговата кредитоспособност и определяне на кредитния му рейтинг. Банката определя кредитното качество на кредитите, отпуснати на корпоративни клиенти, на индивидуална основа като използва съответния рейтинг на клиента, както и на база задълбочени

анализи на определен брой качествени и количествени критерии. Класификацията на кредитите на малки предприятия и граждани е базирана на анализи на просрочия по групи. Групирането е на база общи характеристики на съответните продукти, на база на сходните рискове, които носят и на база на вида на обезпечението.

Експозициите към кредитен риск се управляват редовно чрез анализ на способността на

настоящите и потенциални кредитополучатели да извършват плащанията за главници и лихви съгласно договора за кредит и чрез промяна на кредитните лимити, където е уместно. Експозицията на всеки кредитополучател е ограничена от съответните лимити, покриващи балансовата и задбалансовата част на експозицията. Задбалансовите ангажменти към клиентите включват валутни и лихвени деривати, банкови гаранции, акредитиви и други финансови инструменти.

В съответствие със своята стратегия за управление на риска, Банката поддържа ниско ниво на концентрация на риска по индустрии и клиенти.

Банката оценява на месечна база рисковете експозиции, свързани с кредитния портфейл чрез класифициране и провизиране на кредитите в съответствие с МСФО и Политиката за провизиране. Провизиите за обезценка отразяват вероятността Банката да не съумее да упражни своите права върху предоставените в нейна полза обезпечения по просрочените кредити.

Пазарен риск

Банката е изложена на пазарен риск, представляващ риска от потенциални финансови загуби в резултат на неблагоприятни промени в пазарни променливи като лихвени проценти, валутни курсове или цени на капиталови инструменти. Справедливата стойност или бъдещите парични потоци на даден финансов инструмент може да варира в следствие на изменения в пазарните променливи и по този начин да окаже влияние върху печалбата на Банката.

Корпоративните ръководни принципи по отношение на контрола и наблюдението на пазарните рискове са дефинирани в „Политиката за пазарен и контрагентски риск“ на Банката. „Политиката за пазарен и контрагентски риск“ се допълва от процедури за пазарния риск, които излагат в детайли стандартите и изискванията, необходими за прилагането на Политиката. Политиката и процедурите се отнасят до контрола на пазарните рискове, произтичащи от всички активи, пасиви и задбалансови позиции на Банката, като по този начин покриват както дейностите на управление „Капиталови пазари“, така и всички останали, които носят експозиция към пазарен риск.

Установената от Банката рамка за контрол и управление на пазарните рискове цели да защити Банката от непредвидени пазарни загуби и да допринесе за стабилността на доходите посредством независимо идентифициране, оценка и разбиране на пазарните рискове, присъщи на бизнеса, както и да изгради прозрачна, обективна и последователна информация относно пазарните рискове като база за вземането на разумни решения.

Отдел „Пазарен риск“ на Банката цели да спомогне за привеждането на банковата организационна структура и управленски процес в съответствие с най-добрите международни практики, за прилагането на стандарти за контрол на пазарните рискове и за осъществяването на връзката между бизнес стратегията и операциите - от една страна, и целите на контрола и наблюдението на риска - от друга.

Склонността на Банката за поемане на пазарен риск е изразен с помощта на номинални лимити за експозициите към пазарни рискове, както и чрез определени характеристики, като различни типове разрешени пазари, продукти, държави, контрагенти и валути. Измерването на пазарния риск се осъществява текущо чрез използването на данни за номиналните експозиции и лимити върху тях, което се допълва от изготвянето на регулярни стрес тестове. Банката не използва стойност под риск (value at risk -VaR)-

базирани лимити.

При решение на ръководството, в бъдеще е възможно да бъде въведен допълнителен стойност под риск (VaR) анализ. Системата за оценка на пазарния риск на Банката измерва рисковете, свързани със следните специфични пазарни фактори:

а) Лихвен риск

Дейността на Банката е свързана с поддържане на експозиции, чувствителни към колебанието на пазарните нива на лихвените проценти, което оказва въздействие върху финансовата позиция и паричните потоци на Банката. Лихвеният риск е вероятността за промяна в нетния лихвен марж, който може да се увеличи, но също така би могъл и да се намали или да доведе до загуби при поява на неочаквани движения на пазарните лихвени проценти. Лихвеният риск може да включва риск от преоценка, риск от промяна в кривите на доходността, базисен риск, спред риск, опционен риск и риск от волатилност. Ръководството наблюдава на месечна база нивата на лихвените дисбаланси и оценява необходимостта от предприемане на промени в лихвената политика на Банката.

б) Валутен риск

Промените във валутните курсове оказват съответното въздействие върху финансовото състояние и паричните потоци на Банката. Основната част от откритата валутна позиция на Банката е срещу евро, като обменният курс на лева спрямо еврото е фиксиран на 1.95583 като част от параметрите на Валутния борд в България. Ръководството определя лимити за откритите позиции по отделни валути и за нетната обща откритата позиция както за овърнайт, така и за дневни позиции, като тези лимити се следят непрекъснато.

в) Риск, свързан с цените на капиталовите инструменти

Рискът от промяна на цените на капиталови инструменти е риск от потенциални загуби поради неблагоприятна промяна в стойността на притежаваните капиталови инструменти. Той включва директен риск, риск от волатилност, спред риск и дивидентен риск.

Ликвиден риск

Ликвидният риск е рискът, свързан с това Банката да не може да посрещне плащания, свързани с финансовите си пасиви, когато станат дължими или да набере достатъчно средства, компенсирани за изтеглени такива. Последствията могат да бъдат невъзможност за изпълнение на задължения за изплащане на депозити или поети ангажименти, свързани с усвояване на одобрени кредити.

Банката има ограничен апетит по отношение на ликвидния риск и приема потенциално увеличените разходи, свързани с поддържането на ликвидни буфери с цел подсигуриране на адекватна ликвидна позиция.

Банката поддържа политики за ликвидността, които подсигурират наличието на адекватни практики в областта на управление на ликвидността. Като част от своята рамка за управление на ликвидния риск Банката съблюдава различни ликвидни съотношения и индикатори. Основните аспекти, вземани под внимание при контрола на ликвидността, са ликвидните съотношения, наличието на достатъчно и висококачествени ликвидни активи и буфери, профилът на надежните несъответствия, разнообразието и стабилността на депозитната база, съотношението на кредити към депозити, резултатите от провежданите стрес тестове и др.

Банката анализира ликвидната си позиция и при стресови сценарии, разработени да проверят адекватността на ликвидната позиция за устояване на кризисни ситуации (например значителен отлив на депозити, редуциране на кредитни линии и др.).

Управителният съвет (УС) на Банката възлага на Комитета за управление на активите и пасивите (КУАП) първостепенна отговорност да съветва УС относно стратегическото управление на активите и пасивите на Банката с цел да управлява лихвения и ликвиден риск на Банката.

На стратегическо ниво КУАП управлява активите и пасивите на Банката с оглед осигуряване на редовно и навременно посрещане на текущите и бъдещи задължения.

В неговите правомощия е да взема всички необходими решения по отношение на лихвената политика, управлението на ликвидността и активите и пасивите на Банката и да определя целевите параметри по потенциалното външно финансиране. Оперативното управление на ликвидността на Банката и изпълнението на решенията на КУАП относно управлението на ликвидността се възлагат на ръководителя на управление „Капиталови пазари“.

Отдел „Пазарен риск“ е отговорен за регулярното изготвяне и докладване на вътрешния отчет за ликвидните несъответствия и заложените в него ликвидни съотношения. Отделът упражнява независим контрол на ликвидния риск и ескалира нарушенията на лимитите до съответните ръководни органи.

КПМГ Одит ООД
бул. „България“ № 45/А
София 1404, България
+359 (2) 9697 300
bg-office@kpmg.com
kpmg.com/bg

Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД
ул. „Стара Планина“ № 5, ет. 5
София 1000, България
+ 359 (2) 9580980
info@bakertilly.bg
www.bakertilly.bg

ДОКЛАД НА НЕЗАВИСИМИТЕ ОДИТОРИ

До акционерите на „Юробанк България АД“

Доклад относно одита на финансовия отчет

Мнение

Ние извършихме одит на приложения от стр. 53 до стр. 193 финансов отчет на „Юробанк България“ АД („Банката“), съдържащ отчета за финансовото състояние към 31 декември 2021 г. и отчета за доходите, отчета за всеобхватния доход, отчета за промените в собствения капитал и отчета за паричните потоци за годината, завършваща на тази дата, както и пояснителните приложения към финансовия отчет, съдържащи и обобщено оповестяване на съществените счетоводни политики.

По наше мнение, приложеният финансов отчет дава вярна и честна представа за финансовото състояние на Банката към 31 декември 2021 г. и за нейните финансови резултати от дейността и паричните потоци за годината, завършваща на тази дата, в съответствие с Международните стандарти за финансово отчитане (МСФО), приети от Европейския съюз (ЕС).

База за изразяване на мнение

Ние извършихме нашия одит в съответствие с Международните одиторски стандарти (МОС). Нашите отговорности съгласно тези стандарти са описани допълнително в раздела от нашия доклад „Отговорности на одиторите за одита на финансовия отчет“. Ние сме независими от Банката в съответствие с Международния етичен кодекс на професионалните счетоводители (включително Международни стандарти за независимост) на Съвета за международни стандарти по

етика за счетоводители (Кодекса на СМСЕС), заедно с етичните изисквания на Закона за независимия финансов одит (ЗНФО), приложими по отношение на нашия одит на финансовия отчет в България, като ние изпълнихме и нашите други етични отговорности в съответствие с изискванията на ЗНФО и Кодекса на СМСЕС. Ние считаме, че одиторските доказателства, получени от нас, са достатъчни и уместни, за да осигурят база за нашето мнение.

Ключови одиторски въпроси

Ключови одиторски въпроси са тези въпроси, които съгласно нашата професионална преценка са били с най-голяма значимост при одита на финансовия отчет за текущия период. Тези въпроси са разгледани като част от нашия одит на финансовия отчет като цяло и формирането

на нашето мнение относно него, като ние не предоставяме отделно мнение относно тези въпроси.

Ние определихме въпроса, описан по-долу, като ключов одиторски въпрос:

Очаквани кредитни загуби („ОКЗ“) по отношение на кредити и аванси към клиенти

Към 31 декември 2021 г. финансовият отчет включва:

- Брутна стойност на кредити и аванси на клиенти в размер на 9,092,689 хил. лева (31 декември 2020 г.: 8,063,843 хил. лева) и загуба от обезценка за ОКЗ в размер на 298,738 хил. лева (31 декември 2020 г.: загуба от обезценка за ОКЗ: 264,968 хил. лева), както са представени в приложение 18 към финансовия отчет;
- Нетен размер на разходи за обезценка за кредитни загуби, признат в отчета за доходите в размер на 83,375 хил. лева (2020: 82,719 хил. лева), както е представен в приложение 12 към финансовия отчет;

Виж също следните приложения към финансовия отчет:

- 2.2.15 Обезценка на финансови активи
- 3.1 Обезценка на кредити и вземания
- 5.2.1 Кредитен риск

Ключов одиторски въпрос

Както е описано в приложенията към финансовия отчет, очакваните кредитни загуби са били определени в съответствие със счетоводните политики на Банката, които следват изискванията на МСФО 9: *Финансови инструменти* („МСФО 9“). Съгласно изискванията на МСФО 9, Банката изготвя приблизителна оценка на очакваните кредитни загуби, като отчита класификацията по нива на кредитните експозиции.

Ние се фокусирахме върху тази област, поради размера на свързаните с това

Как този ключов одиторски въпрос беше адресиран при проведения от нас одит

Нашите процедури, изпълнени, където е приложимо с помощта на наши специалисти по управление на финансовия риск, включиха без да се ограничават до:

- Оценка доколко са подходящи счетоводните политики и методологията за обезценка на база на изискванията на съответния счетоводен стандарт, нашето разбиране за бизнеса и практиките в индустрията. По-конкретно ние подложихме на критична оценка

суми, както и поради сложните счетоводни изисквания на МСФО 9, включително допускания, които се правят, за да се направи оценка и да се определят ОКЗ (в т.ч. макроикономически входящи данни, рисково моделиране на ОКЗ), които изискват значителни преценки при определяне на очакваните кредитни загуби.

От Управителния съвет се изисква да направи преценки, за това дали има значително увеличение на кредитния риск след първоначалното признаване или има обективни доказателства за обезценка, на база на оценката за обслужването на кредита от длъжника и вероятността от неизпълнение, както и на база на оценката за очакваните парични потоци, които да бъдат получени от длъжника.

За Ниво 1 и Ниво 2, както и за Ниво 3 експозиции, които не надхвърлят специфични прагове, определени за различните сегменти съгласно „Счетоводна политика за обезценка на кредитни експозиции“ на Банката, очакваните кредитни загуби се определят на база на статистически модели, в които са заложи данни, на база на историческа информация на Банката, както и прогнозни макроикономически фактори (напр. темп на нарастване на брутният вътрешен продукт) и макроикономически сценарии, като се отчита сходния кредитен риск. Основните допускания на Управителния съвет в тази област са свързани с вероятността длъжникът да не изпълни задължението си и оценката на задължението, което няма да бъде възстановено от длъжника в случай на неизпълнение („загуба при неизпълнение“), като се вземат предвид и въздействието на COVID-19 и свързаните с него мораториум мерки (като отсрочване на плащанията) върху поведението на кредитополучателя, несигурност за плащане и свързаното значително увеличение на кредитния риск.

За експозиции от Ниво 3 над специфични прагове, определени за различните сегменти съгласно „Счетоводна политика за обезценка на кредитни експозиции“ на Банката, очакваните кредитни загуби се определят на индивидуална база, чрез анализ на дисконтирани парични потоци.

преценката на Управителния съвет, за това дали нивото на сложност на методологията е подходящо на база на оценката на фактори на ниво дружество и на ниво портфейл;

- Отправихме съответните запитвания към служителите в отделите за управление на риска на Банката, вътрешен одит и информационни технологии с цел да придобием разбиране за процеса на изчисляване на ОКЗ, използваните в него приложения на информационните технологии, основните източници на данни и допусканията, използвани в модела на ОКЗ. Също така, с помощта на нашите вътрешни специалисти по информационни технологии, направихме оценка и тестване на контролната среда на информационните технологии на Банката за сигурност и достъп до данните и промени в програмите;
- Оценка и тестове на проектирането и внедряването, както и оперативната ефективност на избрани основни контроли по отношение на одобрение, отчитане и наблюдение на кредити, включително, но не само, контроли свързани с коректността на класификацията на експозициите на такива, по които има изпълнение и такива, по които няма изпълнение, изчисление на дните просрочие и изчисление на ОКЗ;
- За избраната извадка от кредити и аванси към клиенти, избрана по специфични критерии, критична оценка, която се базира на наличната документация (актуализирани финансови индикатори, специфика на изплащането, събития на неизпълнение, реструктурирана експозиция) и на дискусия с кредитните инспектори и служители в отдела за управление на риска, за наличие на обстоятелства, които да наложат класификация в Ниво 2 или Ниво 3 към 31 декември 2021 г.;
- За тези кредити, за които са идентифицирани обстоятелства, които да изискат класификация в Ниво 3, критичен анализ на основните допускания, използвани от Управителния съвет при изготвяне на приблизителната оценка на бъдещите

Процесът включва елементи на субективност и разчитане на редица съществени предположения, включително тези по отношение на очакваните постъпления от продажбата на свързаното обезпечение и минималния период за реализиране на обезпечението.

Вследствие на горепосочените фактори, заедно със значително по-високата несигурност на оценката, произтичаща от въздействието на глобалната пандемия COVID-19 върху множество сектори на икономиката, ние сметохме, че очакваните кредитни загуби са свързани със значителен риск от съществени неправилни отчитания във финансовия отчет.

Поради това, тази област изискваше нашето повишено внимание при одита и като такава бе определена като ключов одиторски въпрос.

парични потоци, използвани при изчисление на обезценките и оценките на обезпеченията, където е приложимо с помощта на нашите специалисти оценители;

- Получаване на съответните макроикономически прогнози на Банката и критичен анализ на оценката на Банката за прогнозната информация и макроикономическите сценарии, използвани при изчислението на ОКЗ. Независима проверка на информацията, чрез сравнение на факторите, използвани от Банката с публично налична информация;
- Преизчисляване на вероятността от неизпълнение и загуба при неизпълнение за избрани портфейли на Банката, включително тестове за пълнота и точност на историческите данни, заложи в процеса на изчисление на горните параметри;
- Тестване на съществени моделни и след-моделни корекции, свързани с COVID-19. Оценка на пълнотата на тези корекции и тяхната целесъобразност, като се вземат предвид данните, предположенията и методологията, използвани при изчисляване на корекциите;
- Преизчисляване на очакваните кредитни загуби към 31 декември 2021 г. за избрани портфейли на Банката на база на модела за ОКЗ на Банката;
- Проверка дали оповестяванията на ОКЗ във финансовия отчет на Банката включват и описват по подходящ начин съответната количествена и качествена информация, изисквана от приложимата рамка за финансово отчитане.

Друга информация, различна от финансовия отчет и одиторския доклад върху него

Ръководството носи отговорност за другата информация. Другата информация се състои от годишен доклад за дейността, декларация за корпоративно управление и нефинансова декларация, изготвени от ръководството съгласно Глава седма от

Закона за счетоводството, но не включва финансовия отчет и нашия одиторски доклад върху него.

Нашето мнение относно финансовия отчет не обхваща другата информация и ние не

изразяваме каквато и да е форма на заключение за сигурност относно нея, освен ако не е изрично посочено в доклада ни и до степента, до която е посочено.

Във връзка с нашия одит на финансовия отчет, нашата отговорност се състои в това да прочетем другата информация и по този начин да преценим дали тази друга информация е в съществено несъответствие с финансовия отчет или с

Допълнителни въпроси, които поставя за докладване Законът за счетоводството

В допълнение на нашите отговорности и докладване съгласно МОС, по отношение на годишния доклад за дейността, декларацията за корпоративно управление и нефинансовата декларация, ние изпълнихме и процедурите, добавени към изискваните по МОС, съгласно „Указания относно нови и разширени одиторски доклади и комуникация от страна на одитора“ на професионалната организация на регистрираните одитори в България, Института на дипломираните експерт-счетоводители (ИДЕС). Тези процедури касаят проверки за наличието, както и проверки на формата и съдържанието на тази друга информация с цел да ни подпомогнат във формиране на становище относно това дали другата информация включва оповестяванията и докладванията, предвидени в приложимите в България Глава седма от Закона за счетоводството и чл. 100н, ал. 8, където е приложимо, от Закона за публичното предлагане на ценни книжа.

Отговорности на ръководството и лицата, натоварени с общо управление за финансовия отчет

Ръководството носи отговорност за изготвянето на този финансов отчет, който дава вярна и честна представа в съответствие с МСФО, приети от ЕС и за такава система за вътрешен контрол, каквато ръководството определя като необходима за осигуряване изготвянето на финансови отчети, които не съдържат съществени неправилни отчитания, независимо дали длъжници се на измама или грешка.

нашите познания, придобити по време на одита, или по друг начин изглежда да съдържа съществено неправилно докладване. В случай че на базата на работата, която сме извършили, ние достигнем до заключение, че е налице съществено неправилно докладване в тази друга информация, от нас се изисква да докладваме този факт. Нямаме какво да докладваме в това отношение.

Становище във връзка с чл. 37, ал. 6 от Закона за счетоводството

На базата на извършените процедури, нашето становище е, че:

- Информацията, включена в годишния доклад за дейността за финансовата година, за която е изготвен финансовият отчет, съответства на финансовия отчет.
- Годишният доклад за дейността е изготвен в съответствие с изискванията на Глава седма от Закона за счетоводството.
- В декларацията за корпоративно управление за финансовата година, за която е изготвен финансовият отчет, е представена изискваната съгласно Глава седма от Закона за счетоводството и чл. 100 (н), ал. 8, където е приложимо, от Закона за публичното предлагане на ценни книжа информация.
- Нефинансовата декларация за финансовата година, за която е изготвен финансовият отчет, е предоставена и изготвена в съответствие с изискванията на Глава седма от Закона за счетоводството.

При изготвяне на финансовия отчет ръководството носи отговорност за оценяване способността на Банката да продължи да функционира като действащо предприятие, оповестявайки, когато това е приложимо, въпроси, свързани с предположението за действащо предприятие и използвайки счетоводната база на основата на предположението за действащо предприятие, освен ако ръководството не възнамерява да

ликвидира Банката или да преустанови дейността ѝ, или ако ръководството на практика няма друга алтернатива, освен да постъпи по този начин.

Отговорности на одиторите за одита на финансовия отчет

Нашите цели са да получим разумна степен на сигурност относно това дали финансовият отчет като цяло не съдържа съществени неправилни отчитания, независимо дали длъжници се на измама или грешка, и да издадем одиторски доклад, който да включва нашето одиторско мнение. Разумната степен на сигурност е висока степен на сигурност, но не е гаранция, че одит, извършен в съответствие с МОС, винаги ще разкрива съществено неправилно отчитане, когато такова съществува. Неправилни отчитания могат да възникнат в резултат на измама или грешка и се считат за съществени, ако би могло разумно да се очаква, че те, самостоятелно или като съвкупност, биха могли да окажат влияние върху икономическите решения на потребителите, вземани въз основа на този финансов отчет.

Като част от одита в съответствие с МОС, ние използваме професионална преценка и запазваме професионален скептицизъм по време на целия одит. Ние също така:

- идентифицираме и оценяваме рисковете от съществени неправилни отчитания във финансовия отчет, независимо дали длъжници се на измама или грешка, разработваме и изпълняваме одиторски процедури в отговор на тези рискове и получаваме одиторски доказателства, които да са достатъчни и уместни, за да осигурят база за нашето мнение. Рискът да не бъде разкрито съществено неправилно отчитане, което е резултат от измама, е по-висок, отколкото риска от съществено неправилно отчитане, което е резултат от грешка, тъй като измамата може да включва тайно споразумяване, фалшифициране, преднамерени пропуски, изявления за въвеждане на одитора в заблуждение, както и пренебрегване или заобикаляне на вътрешния контрол.
- получаваме разбиране за вътрешния контрол, имащ отношение към одита, за да разработим одиторски процедури, които да са подходящи при конкретните

Лицата, натоварени с общо управление, носят отговорност за осъществяването на надзор над процеса по финансово отчитане на Банката.

обстоятелства, но не с цел изразяване на мнение относно ефективността на вътрешния контрол на Банката.

- оценяваме уместността на използваните счетоводни политики и разумността на счетоводните приблизителни оценки и свързаните с тях оповестявания, направени от ръководството.
- достигаем до заключение относно уместността на използване от страна на ръководството на счетоводната база на основата на предположението за действащо предприятие и, на базата на получените одиторски доказателства, относно това дали е налице съществена несигурност, отнасяща се до събития или условия, които биха могли да породят значителни съмнения относно способността на Банката да продължи да функционира като действащо предприятие. Ако ние достигнем до заключение, че е налице съществена несигурност, от нас се изисква да привлечем внимание в одиторския си доклад към свързаните с тази несигурност оповестявания във финансовия отчет или в случай че тези оповестявания са неадекватни, да модифицираме мнението си. Нашите заключения се основават на одиторските доказателства, получени до датата на одиторския ни доклад. Бъдещи събития или условия обаче могат да станат причина Банката да преустанови функционирането си като действащо предприятие.
- оценяваме цялостното представяне, структура и съдържание на финансовия отчет, включително оповестяванията, и дали финансовият отчет представя основополагащите за него сделки и събития по начин, който постига достоверно представяне.

Ние комуникираме с лицата, натоварени с общо управление, наред с останалите въпроси, планирания обхват и време на изпълнение на одита и съществените констатации от одита, включително съществени недостатъци във вътрешния

контрол, които идентифицираме по време на извършвания от нас одит.

Ние предоставяме също така на лицата, натоварени с общо управление, изявление, че сме изпълнили приложимите етични изисквания във връзка с независимостта и че ще комуникираме с тях всички взаимоотношения и други въпроси, които биха могли разумно да бъдат разглеждани като имащи отношение към независимостта ни, а когато е приложимо, и предприетите действия за елиминиране на заплахите или приложените предпазни мерки.

Сред въпросите, комуникирани с лицата, натоварени с общо управление, ние определяме тези въпроси, които са били с най-голяма значимост при одита на финансовия отчет за текущия период и които следователно са ключови одиторски въпроси. Ние описваме тези въпроси в нашия одиторски доклад, освен в случаите, в които закон или нормативна уредба възпрепятства публичното оповестяване на

информация за този въпрос или когато, в изключително редки случаи, ние решим, че даден въпрос не следва да бъде комуникиран в нашия доклад, тъй като би могло разумно да се очаква, че неблагоприятните последици от това действие биха надвишили ползите от гледна точка на обществения интерес от тази комуникация.

Ние сме солидарно отговорни за изпълнението на нашия одит и за изразеното от нас одиторско мнение, съгласно изискванията на ЗНФО, приложим в България. При поемане и изпълнение на ангажимента за съвместен одит, във връзка с който докладваме, ние сме се ръководили и от Насоките за изпълнение на съвместен одит, издадени на 13 юни 2017 г. от Института на дипломираните експерт-счетоводители в България и от Комисията за публичен надзор над регистрираните одитори в България.

Доклад във връзка с други закони и регулаторни изисквания

Допълнително докладване във връзка с Наредба №58/2018 г. на Комисията за финансов надзор

Изявление във връзка с чл. 11 от Наредба №58/2018 г. на КФН за изискванията за защита на финансовите инструменти и паричните средства на клиенти, за управление на продукти и за предоставяне или получаване на възнаграждения, комисиони, други парични и непарични облаги

На база на извършените одиторски процедури и на придобитото познаване и

разбиране за дейността на Банката („Инвестиционен посредник“) в хода и контекста на нашия одит на финансовия й отчет като цяло, създадената и прилагана организация във връзка със съхраняването на клиентски активи съответства на изискванията на чл. 3-10 от Наредба № 58 на КФН и чл. 92-95 от Закона за пазарите на финансови инструменти, по отношение на дейността на Банката в ролята й на инвестиционния посредник.

Докладване съгласно чл. 10 от Регламент (ЕС) № 537/2014 във връзка с изискванията на чл. 59 от Закона за независимия финансов одит

Съгласно изискванията на Закона за независимия финансов одит във връзка с чл. 10 от Регламент (ЕС) № 537/2014, ние докладваме допълнително и изложената по-долу информация.

— КПМГ Одит ООД и Бейкър Тили Клиту и Партньори ЕООД са назначени за задължителни одитори на финансовия отчет за годината, завършваща на 31 декември 2021 г. на Банката от общото

събрание на акционерите, проведено на 30 септември 2021 г., за период от една година. Одиторският ангажимент е поет с Писмо за поемане на съвместен одиторски ангажимент от 8 ноември 2021 г.

— Одитът на финансовия отчет за годината, завършваща на 31 декември 2021 г. на Банката представлява четвърти пълнен непрекъснат ангажимент за задължителен одит на

това предприятие, извършен от КПМГ Одит ООД и четвърти пълнен непрекъснат ангажимент за задължителен одит на това предприятие, извършен от Бейкър Тили Клиту и Партньори ЕООД.

- Потвърждаваме, че изразеното от нас одиторско мнение е в съответствие с допълнителния доклад, представен на одитния комитет на Банката, съгласно изискванията на чл. 60 от Закона за независимия финансов одит.
- Потвърждаваме, че не сме предоставяли посочените в чл. 64 от Закона за независимия финансов одит забранени услуги извън одита.
- Потвърждаваме, че при извършването на одита сме запазили своята независимост спрямо Банката.
- За периода, за който се отнася извършеният от нас задължителен одит, освен одита, КПМГ Одит ООД е предоставило следните услуги на Банката, които не са посочени в годишния доклад за дейността или финансовия отчет на Банката:

— Одит на финансова информация със специално предназначение на „Юробанк България“ АД, изготвена към и за годината, завършваща на

31 декември 2021 г., в съответствие със счетоводните инструкции на Групата Юробанк СА към компонентите, обект на консолидация;

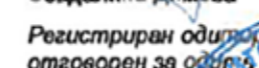
- Преглед на финансова информация със специално предназначение на „Юробанк България“ АД, изготвена към и за периода, завършващ на 30 юни 2021 г., в съответствие със счетоводните инструкции на Групата Юробанк СА към компонентите, обект на консолидация;
- Договорени процедури във връзка със системите за вътрешен контрол на Банката съгласно изискванията на чл. 76, ал. 7, т. 1 от Закона за кредитните институции и чл. 5 от Наредба 14 на БНБ за 2020г.

- За периода, за който се отнася извършеният от нас задължителен одит, освен одита, Бейкър Тили Клиту и Партньори ЕООД е предоставило договорени процедури във връзка със системите за вътрешен контрол на Банката съгласно изискванията на чл. 76, ал. 7, т. 1 от Закона за кредитните институции и чл. 5 от Наредба 14 на БНБ за 2020г.

София, 31 март 2022 г.

За КПМГ Одит ООД


Иван Андонов
Управител


Севадлина Димова

Регистриран одитор,
отговорен за одита

Бул. „България“ № 45/А
София 1404, България



За Бейкър Тили Клиту и Партньори ЕООД:


Спиридон Грозев
Управител


Галина Локмаджиева

Регистриран одитор,
отговорен за одита

ул. „Стара Планина“ № 5, ет. 5
София 1000, България



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ДЕЙНОСТТА

Ръководството на Банката представя годишен доклад за дейността
към 31 декември 2021 г.

ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Юробанк България АД (Банката или Пощенска банка) е акционерно дружество (акциите му не се търгуват публично на нито една фондова борса), създадено в съответствие с българското законодателство. Тя е лицензирана кредитна институция и инвестиционен посредник, предлагащ обслужване на физически лица, корпоративно и инвестиционно банкиране в България. Централният офис на Банката се намира в град София. Адресът на управление е п.к. 1766 гр. София, ул. „Околовръстен път“ 260.

Дейността на Банката се регулира от приложимото законодателство за кредитните институции и инвестиционните посредници. Основните надзорни органи са Българска народна банка (БНБ) и Комисията за финансов надзор (КФН). От 1 октомври 2020 г. Пощенска банка е под надзора на Европейската централна банка, която е част от процеса за сътрудничество между ЕЦБ и БНБ.

ПРЕГЛЕД НА ДЕЙНОСТТА

Макроекономическа среда

Пандемията от COVID-19 продължи да формира социалната и икономическата среда през изминалата година. Стартирането на масовите ваксинационни програми в началото на годината дадоха надежда, че кризата скоро ще приключи и че икономиките бързо ще се съживят, връщайки се към предпандемичните си нива. Въпреки че това беше така за някои държави, новите инфекциозни вълни през втората половина на годината принудиха правителствата по света да въведат отново ограничителни мерки, като по този начин възпрепятстваха икономическото възстановяване. Макар че развитите и някои по слабо развити държави да достигнаха значителен дял на ваксинираното население, това не беше достатъчно да спре новите варианти на вируса, удължавайки по този начин действието на кризата и през следващата година.

Новите инфекциозни вълни не бяха единственият фактор, който забави темпа на възстановяване. Продължаващите затруднения в логистичните вериги, недостигът на суровини и работна ръка, както и нарастването на инфлацията, оказаха натиск върху икономиките в негативна посока. Фискалните и парични стимули в развитите държави доведоха до повишено потребление и търсене на суровини и стоки предизвиквайки като резултат недостиг и нарастване на цени. В същото време пазарите на труда в някои държави се стесниха и работодателите трудно запълваха свободните позиции, въпреки че коефициентите на заетост на работната сила достигнаха почти предпандемични нива. Ефектът беше усилен от покачващите се цени на енергийните ресурси, които в крайна сметка доведоха до нива на инфлация, които не бяха наблюдавани в близкото минало. Така световната икономика навлиза в 2022-а в по-слаба позиция от очакваната. Въпреки че очакваният ръст през 2021-а е в размер на 5,5%, прогнозите за следващите две години са за бързо забавяне – съответно до 4,1% и 3,2%.

Основните рискове в негативна посока са нови COVID вълни, продължителни прекъсвания във

веригата за доставки, по-висока инфлация, включително на заплатите, по-ранно прекратяване на благоприятната парична политика и по-бързо от очакваното покачване на основните лихвени проценти. Последното заслужава особено внимание, тъй като дълговите нива в света се покачиха още повече, след като правителствата разчитаха на различни фискални стимули, за да подкрепят своите икономики по време на кризата. Нарастващото геополитическо напрежение и природните бедствия, причинени от изменението на климата, са два други важни фактора с непредвидими последици.

Ситуацията в икономиките на страните от ЕС беше разнообразна. В много от най-големите страни БВП все още не е достигнал предпандемичните си нива, особено в тези, които разчитат в по-голямата степен на туризма и международната търговия. БВП на ЕС се очаква да нарасне с 5,3% през 2021 г., но през следващите две години ще бъдат наблюдавани по-ниски темпове – съответно 4,0% и 2,8%, докато за страните от еврозоната темповете са прогнозирани да бъдат 4,0% и 2,7%.

До края на 2022-а година реалният БВП във всички страни от ЕС ще надхвърли предпандемичното ниво и през 2023-а ръстът се очаква да се върне към нормалните си дългосрочни нива на експанзия. Той обаче се очаква да бъде малко по-висок отколкото преди, поради наличието на Механизма за възстановяване и устойчивост, чийто ефект ще започне да оказва влиянието си след средата на тази година.

Паричната политика остана благоприятна през годината, но растящата инфлация и очакванията, че това не е временно явление принудиха централните банки да обмислят връщане към оригиналните си мандати, а именно запазване на ценовата стабилност. Няколко централни банки вече повишиха основните си лихвени проценти през годината, а Федералният резерв се очаква да направи това на срещата си през март, както и още четири пъти през годината. Водят се и дискусии дали централните банки трябва да предприемат количествени ограничения и да започнат да свиват своите раздути баланси. Засега ЕЦБ възнамерява да запази благоприятната си парична политика. Тя обяви, че ще продължи нетните покупки по програмата за закупуване на активи (APP) до момента преди да започне повишаването на основните лихвени проценти. В същото време нетните покупки по програмата за закупуване на активи в условията на извънредна ситуация, причинена от пандемия (PEPP) ще бъдат прекратени в края на март, но ЕЦБ ще продължи да реинвестира погашенията по главници на ценни книжа с настъпващ падеж поне до края на 2024 г.

Българската икономика се представи относително добре през 2021 година. След като се сви с 4,4% през 2020-а, тя нарасна през 2021-а с 4,2%. Както повечето други страни от ЕС, тя не успя да достигне предпандемичното си ниво, за което роля изиграха няколко фактора – увеличаването на COVID инфекциите през втората половина на годината, ниското ниво на ваксинация, политическата нестабилност, забавянето на големите публични инфраструктурни проекти и нарастването на инфлацията. Основният двигател на растежа беше потреблението, което се увеличи със 7% на годишна база – спадът на безработицата, растящите заплати и държавните добавки за пенсионерите увеличиха разполагаемия доход на домакинствата като по-голямата част от него беше изразходвана. От друга страна инвестициите бяха под очакванията, като намаляха с 1,1% на годишна база, тъй като през по-голямата част от годината страната беше управлявана от служебно правителство, което задържаше капиталовите разходи, като по този начин поддържаше бюджета на излишък. Приносът на външния сектор беше отрицателен – износът беше с 9,9% по-висок, докато вносът се увеличи с 12,2% спрямо предходната година.

Външната търговия на България отбеляза повишена активност през 2021 г., достигайки рекордни нива. В номинален размер износът се увеличи с 24% на годишна база до 67,9 млрд. лева,

докато стойността на вноса скочи с 27,5% до 76,7 милиарда лева. Търговията на България със страните от ЕС се движеше в паралел – и вносът и износът се увеличиха с малко над 26% за година. От друга страна, вносът от трети страни нарасна с 29%, докато износът беше с около 20% по-висок. Повече от една четвърт от увеличението на вноса се дължи на машини и оборудване, което подсказва, че българските компании продължават да инвестират и обновяват производствения си капацитет. Вторият най-важен фактор, обаче, е отрицателен и се дължи на цените на петрола и природния газ, които се увеличиха значително през последната година. По-евтината турска лира беше благоприятна за българските вносителни – вносът се повиши с 40%, а страната е най-големият търговски партньор извън ЕС.

Преките чуждестранни инвестиции бяха в размер на 1,04 млрд. евро, което е по-малко от половината отколкото предходната година. Дълговите инструменти регистрираха значителен отрицателен поток в размер на 461 млн. евро през 2021-а, сравнено с положителен поток в размер на повече от 1,18 млрд. евро за предходната година. Същевременно инвестициите в дялов капитал също бяха отрицателни (-91 млн. евро), докато година по-рано са били 350 млн. евро. От друга страна, реинвестираната печалба (1,59 млрд. евро) е повече от два пъти нивото за предходната година (740 млн. евро), което е положителен знак по отношение на общата икономическа ситуация в страната. Най-голям положителен нетен поток от инвестиции идва от Люксембург (455 млн. евро), Германия (285 млн. евро) и Австрия (213 млн. евро), докато най-големите отрицателни потоци са към Русия (344 млн. евро) и Швейцария (144 млн. евро).

Инфлацията се покачва от началото на годината. Измерена през индекса на потребителските цени, тя достигна 7,8% в края на декември, най-високото ниво за последните 13 години. Основните движещи сили бяха цените на течните горива, природният газ и храните. Прямо декември 2020 цените на природния газ са се удвоили, докато цените на течните горива са скочили с близо 40%. В същото време цените на храните и напитките са се повишили с 8,9% и тъй като те имат най-голяма тежест в потребителска кошница, тяхното нарастване не може да бъде лесно компенсирано. Променливите цени на електричеството все още не са усетени от домакинствата, които са на регулирания пазар. Бизнесите обаче вече се опитват да прехвърлят по-високите си производствени цени, включително заплатите, на потребителите, което ще подхранва инфлацията в средносрочен план.

Коефициентът на безработица намаля с 0,7 процентни пункта до 4,6% в края на 2021, според данните на Националния статистически институт. Броят на безработните беше 147 хиляди – намаление с 26 хиляди за последната година. Коефициентът на заетост във възрастовата група 15-64 леко се влоши до 68,5% (сравнено със 68,8% през декември 2020-а). По-притеснителен обаче е фактът, че работната сила е намаляла с близо 73 хиляди души през последната година, поради отрицателните демографски тенденции. Намалението във възрастовата група 15-44 години е с повече от 60 хиляди души. Предварителните данни от националното преброяване проведено през 2021-а също са обезкуражаващи – броят на хората живеещи в страната е 6,52 млн., което е с 844 хиляди по-малко, отколкото през 2011-а и около 300 хиляди по-малко от очакваното, което най-вероятна причина е емиграцията. Положителна новина е, че броят на дългосрочно безработните (безработни повече от 2 години) намалява с около 14,5 хиляди души, като тези с основно или без образование са намалели с 12 хиляди. Изненадващо, регионът с най-високата безработица вече не е Северозападният, а Северен централен със 7,8% коефициент на безработица срещу 7,1% за Северозападния. Югозападният регион (който включва София) си върна първото място и има коефициент на безработица от едва 3,1%, сравнено с 3,3% за Южен Централен регион (който е около Пловдив).

Затегнатият пазар на труда принуждава работодателите да повишават заплатите, за да може да привличат и задържат персонал. Средно заплатите в страната са нараснали с 14,2% до 1,676 лева за последната година. Само в единични сектори увеличението е с еднocyфрено

число (добивна промишленост, комунални услуги и финанси), докато в други (хотелиерство и развлечения) е около 50%. Общественият сектор плаща средно 1,872 лв. (15% повече на годишна база) и разширява разликата с частния сектор, който плаща средно 1,611 лв. (13,9% ръст на годишна база). Сектор Информационни технологии (ИТ) не само остава най-високоплатеният, но е и един от най-бързорастящите. Средната заплата в сектор ИТ се покачи с 15,3% до малко над 4,000 лв. Доставка и разпространението на енергия и газ е вторият най-добре платен сектор с 2,695 лв. (10,9% годишен ръст), следван от Финанси и застраховане с 2,602 лв. (8,5% годишен ръст).

Служебното правителство внимаваше да запази фискалната стабилност и държеше бюджета на излишък до ноември. През последния месец на годината новоизбраното правителство реши да максимизира фискалния стимул, който му беше позволен спрямо актуализирания бюджет, и увеличи плащанията за пенсии и субсидии. Поради това бюджетът приключи годината с касов дефицит в размер на 3,9 млрд. лв. (3% от БВП), въпреки че някои от разходите бяха преведени по специални временни сметки, за да бъдат използвани през 2022 година. Бюджетните приходи бяха 52,3 млрд. лв., 8 млрд. лв. повече, отколкото през 2020а, от които 5 млрд. лв. дойдоха от преките и непреките данъци. В същото време правителството похарчи 8,8 млрд. лв. повече за социални разходи (4,1 млрд. лв.), субсидии (2,8 млрд. лв.) и заплати (1,9 млрд. лв.). По-голямата част от увеличението на социалните разходи (3,1 млрд. лв.) отиде за пенсионерите, които получаваха по 50 лв. допълнително на месец между януари и септември и по 120 лв. на месец между октомври и декември.

Пенсията бяха индексирани в края на годината, но пенсионерите ще продължат да получават допълнителни 60 лв. на месец за първите шест месеца на 2022 г., за да бъде запазен разполагаемия им доход. Увеличението на субсидиите с 2,8 млрд. лв. покрива компенсациите за фирмите за по-високите цени на електроенергията, различни мерки за подкрепа на пазара на труда (като 60/40 и 80/20), както и допълнителни субсидии за здравната система. Единственото спестяване е от капиталовите разходи, които са намалели с 1,12 млрд. лв. до 3,8 млрд. лв. – най-ниското ниво от 2017 г.

Държавният дълг се повиши с 3,65 млрд. лв. през 2021-а до 32,5 млрд. лв. (24,9% от БВП). Правителството избра да се финансира единствено от вътрешния пазар и издаде дълг за 3,8 млрд. лв. през годината, по-голямата част от който беше придобит от българските банки. Докато доходността на първите емисии беше близо до нулата или отрицателна, към края на годината тя се покачи до 0,5% за осемгодишна книжа, което подсказва, че пазарът се насища. Това трябва да бъде взето под внимание от правителството, което планира да издаде нов дълг за 7,3 млрд. лв. през 2022-а, за да финансира дефицита и да плати падежиращите GMTN облигации.

През февруари 2021 г. рейтинговата агенция FITCH потвърди кредитния рейтинг на страната на BBB, но повиши перспективата до положителна. В края на годината отново потвърди рейтинга и перспективата. S&P потвърди рейтинга на страната BBB със стабилна перспектива през май 2021 г. Третата голяма рейтингова агенция, Moody's, не е обявявала актуализация през годината и рейтингът остава Ваа1.

Банкова система

Резултатите на българските банки през 2021 г. са окуражаващи. Активите, кредитите и депозитите достигат нови рекорди, приходите нарастват, а провизиите и разходите са под контрол. Нетната печалба за годината е 1,4 млрд. лв., със 74% (601 млн. лв.) по-висока в сравнение с 2020 г., но все още с около 15% под предкризисните 2018 и 2019 г. Възвращаемостта на собствения капитал е 8,5%, което е значително подобрене спрямо 5,3% през 2020 г., особено като се има предвид факта, че през последните две години банките не са разпределяли

никакви дивиденди, което подсилва капиталовите буфери, но оказва негативно влияние върху коефициентите за рентабилност.

След забавянето през 2020 г., кредитирането се възстанови бързо през 2021 г., водено от банкирането на дребно. Брутните кредити нарастват с 9,2% на годишна база до 75,9 млрд. лева. В номинално изражение нетният ръст е 6,4 милиарда лева, нов рекорд и двойно повече, отколкото за предходната година. Кредитите на фирми нараснаха с 2,8 млрд. лв. (6,4% на годишна база) до 46,4 млрд. лв. По-голямата част от новите заеми са с матуритет над 5 години, което подсказва, че компаниите се чувстват уверени в бъдещето и са склонни да инвестират в дългосрочни проекти. В същото време, кредитите за домакинствата се увеличават с 3,6 млрд. лв. (13,9% на годишна база) до 29,5 млрд. лв. Нетното увеличение е не само исторически най-високото, но също така около с 50% по-високо от следващата най-силна година. И двата ритейл сегмента реализират рекордни нараствания – ипотечните кредити се увеличиха с малко над 2 млрд. лева (15% на годишна база), а потребителските – с 1,4 милиарда (11% на годишна база) съответно до 15,8 и 14,3 милиарда лева. Увеличеното кредитиране, особено в ипотечния сегмент, е следствие от нарастващото доверие на потребителите, активния пазар на недвижими имоти и по-високите заплати.

Конкуренцията и свръхликвидността натискат лихвите по новоотпуснатите кредити до нови най-ниски нива. Средният лихвен процент по нови кредити на нефинансови предприятия падна от 2,8% в края на 2020-а до 2,4% година по-късно. Лихвите по новите ипотечни кредити намаляха с 20 базисни точки до 2,62% в края на годината, докато лихвите в потребителския сегмент са по-волатилни, но въпреки това са средно с около 10 базисни точки по-ниски, отколкото през 2020-а.

Ръстът на депозитите също беше внушителен – 8,7 млрд. лв. за годината (8,6% на годишна база) до 109,4 млрд. лв., малко по-ниско от рекордния ръст през 2020-а (8,8 млрд. лв.). Депозитите от финансови и нефинансови предприятия се увеличиха с 3,2 млрд. лв. (8,5% на годишна база) до 41,2 млрд. лв., което е с около 15% по-малко от нетния ръст за предходната година. Домакинствата, обаче, добавиха 5,5 млрд. лв. към своите спестявания, които достигнаха 68,1 млрд. лв., което е с 9% повече отколкото през 2020-а година и най-високият годишен ръст в историята. Коефициентът брутни кредити към депозити остава без промяна на ниво от 69%, което означава 30 млрд. лв. свръхликвидност, за която банките плащат отрицателни лихви. През 2021 г. банките платиха 107,8 млн. лв. под формата на отрицателни лихвени проценти, спрямо 70 млн. лв. за 2020 г. Очаквано, банките се опитват да прехвърлят част от този разход на фирмените си клиенти, като налагат такса за съхранение, на големите депозити, а от 2021-а и на депозитите на физически лица.

Общият приход на банките се увеличи с 290 млн. лв. (7% на годишна база) до 4,45 млрд. лв., но само 40 млн. лв. от увеличението се дължат на по-висок лихвен приход. Конкуренцията и ниските лихви правят все по-трудно за банките да разчитат на лихвения приход като източник на растеж. Поради това, въпреки че кредитите нараснаха с 9,2% през 2021-а, ръстът на лихвените приходи от тях беше едва 3,9%. Банките успяха да реализират още малко спестяване от лихвените разходи в размер на 68 млн. лв., но едва 33 млн. от тях са от лихви по депозити на клиенти. За цялата година разходите за лихви по депозитите са около 51 млн. лв., което означава, че за в бъдеще възможностите за по-нататъшни спестявания са много ограничени. Поради това банките във все по-голяма степен разчитат на приходите от такси и комисиони, които нараснаха с 202 млн. лв. (19,5%) до 1,24 млрд. лв. и вече формират 28% от общия приход.

Административните разходи се увеличиха със 108 млн. лв. (6,4%) до 1,78 млрд. лв., което беше основно повлияно от увеличените разходи за заплати (66 млн. лв.). От друга страна фактът, че България е вече част от банковия съюз води до значителни спестявания за банките – вноските

във фондовете за реструктуриране бяха практически нулеви, което им спести около 145 млн. лв. от този тип разход.

По-високата печалба беше подкрепена от намалените с 282 млн. лв. разходи за обезценка на кредити и ценни книжа, като цената на риска се върна на по-нормалните 0,8%, спрямо 1,3% година по-рано. Горното отразява и подобряващото се качество на кредитните портфейли. Коефициентът на необслужвани експозиции намаля с 1,7 процентни пункта до 6,5%, нова най-ниска точка. През годината обемът на необслужваните експозиции се сви със 740 млн. лв. до малко под 5 млрд. лв. Една трета от намалението (245 млн. лв.) се дължи на кредити, които са били просрочени повече от 180 дни, които достигнаха 2,78 млрд. лв. Коефициентът на покритие постоянно се повишава и вече е 72%, което е с почти 10 процентни пункта над нивото от декември 2020 г.

За втора поредна година Централната банка прие решение задължаващо банките да капитализират пълния размер на нетната си печалба за 2020 г., което подсили базовия собствен капитал от първи ред с повече от 800 млн. лв. Това обаче едва беше достатъчно да поддържа темпа на кредитиране и капиталовата адекватност намаля с 12 базисни точки през 2021 г. до 22,62%. Коефициентът на адекватност на базовия собствен капитал от първи ред към същата дата беше 21,66%.

Основни промени в регулаторната среда

На 16 септември управителният съвет на БНБ прие решение да увеличи нивото на антицикличния капиталов буфер, приложим към кредитни рискови експозиции в България, на 1% в сила от 1 октомври 2022 г. На 16 декември с друго решение, управителният съвет увеличи нивото до 1,5% в сила от 1 януари 2023. Въпреки че нивото на референтния индикатор кореспондира на нулево ниво на буфера, БНБ оправдава решението си като казва че е взела предвид допълнителни индикатори, фокусирани върху кредитния пазар, задлъжнялостта, пазара на недвижими имоти, както и общото състояние на икономическата среда.

Кредитите за домакинства и най-вече в сегмента на жилищните кредити са повод за притеснение, поради това БНБ взема проактивни мерки за изграждане на буферен капацитет срещу цикличните рискове.

На 1 януари влязоха в сила Насоките на ЕБО относно прилагането на определението за неизпълнение съгласно член 178 от Регламент (ЕС) № 575/2013 (EBA/GL/2016/07). Целта на насоките е да хармонизира дефиницията за неизпълнение в рамките на Европейския съюз и да подобри начина, по който банките от ЕС прилагат регулаторните изисквания към своите капиталови позиции. Насоките дават детайлно обяснение на дефиницията за неизпълнение и нейното прилагане, покрити са ключови аспекти като например преброяването на дните просрочие при определянето на неизпълнение, признаци за вероятно настъпване на неплащане, критерии за връщане в редовен статус, прилагане на определението за неизпълнение, когато се използват външни данни, прилагане на дефиницията за неизпълнение в банкова група и специфични аспекти свързани с експозиции на дребно.

Насоките на ЕБО за относно предоставянето и наблюдението на кредити (EBA/GL/2020/06) са в сила от 30.06.2021. Насоките специфицират необходимите вътрешни политики за предоставяне и наблюдение на кредитите през техния жизнен цикъл. Те въвеждат изисквания за оценка на кредитоспособността на потребителя и обединяват целите на ЕБО за надзорна политика и защита на потребителите. Насоките също така целят да гарантират, че практиките на институциите са уеднаквени с правилата за защита на потребителите и мерките срещу изпиране на пари.

Събития след датата на баланса

На 24 февруари 2022 г. БНБ прие решение да прекрати от 1 април 2022 мярката за ограничаване на чуждестранните експозиции на банките, въведена като част от антикризисния пакет мерки през 2020 г. и продължена през 2021 г. Това решение със сигурност ще има положителен ефект върху управлението на ликвидността на цялата банкова система и в частност на Юробанк България.

Развитие и основни индикатори от дейността на Юробанк България

Юробанк България имаше поредна успешна година и успя да постигне най-доброто представяне до момента, увеличавайки приходите и нетната си печалба, печелейки пазарен дял чрез органичен растеж, като в същото време поддържа стабилни коефициенти на капиталова адекватност, риск и ликвидност. Печалбата след данъци се увеличи с 11% на годишна база до 169 млн. лв., което е най-високото ниво в историята реализирано от основна дейност, като се изключат еднократните ефекти. Възвращаемостта на капитала беше 9,9%, на същото ниво като предходната година и с около 1 процентен пункт над средното за пазара.

Кредитният портфейл се разшири с 12,8% на годишна база (1,03 млрд. лв.) до 9,09 млрд. лв., изпреварвайки пазара (9,2% ръст на годишна база) и печелейки 40 базисни точки пазарен дял до 12,0%. По-важно е, че това беше постигнато без да се жертва доходността – средната доходност на кредитите на Банката е с около 40 базисни точки над средното за пазара и по-високо, отколкото на преките конкуренти. В съответствие с пазарните тенденции, сегментът банкиране на дребно изпревари корпоративния – корпоративните кредити се увеличиха с 11,2% (428 млн. лв.) до 4,26 млрд. лв., докато кредитите на дребно нараснаха с малко повече от 600 млн. лв. до 4,83 млрд. лв. За втора поредна година потребителските кредити растат най-бързо – с 21,3% (263 млн. лв.) до малко под 1,5 млрд. лв. Ипотечните кредити също бяха много търсени поради бурното развитие на пазара на недвижими имоти и се повишиха с 13% (295 млн. лв.) до 2,57 млрд. лв. След като се сви през 2020 година, сегментът на кредитите за малки фирми напълно възстанови загубените си обеми и приключи годината с портфейл от 760 млн. лв. – същият както в края на 2019-а. Възстановяването беше подпомогнато от програмите, които Юробанк България сключи през 2020-а с ЕИФ, Българската банка за развитие и Фонд мениджъра на финансови инструменти в България за подпомагане на малкия и среден бизнес.

По отношение на набирането на депозити, изминалата година беше най-добрата в историята на Банката. Клиентските депозити скочиха с повече от 2 млрд. лв. (20,3% на годишна база) до 12,3 млрд. лв. Пазарният дял се повиши с малко повече от 1 процентен пункт до 11,3% и Юробанк България стана третата най-голяма банка по размер на депозитите. В номинален размер ръстът на депозитите беше малко повече от два пъти ръста на нетните кредити, което понижи съотношението нетни кредити към депозити с 5 процентни пункта до 71% и подсили ликвидните буфери. За разлика от пазара, корпоративните депозити растяха много по-бързо от депозитите на клиенти от сегмента банкиране на дребно – съответно с 31% (789 млн. лв.) и 17% (1,29 млрд. лв.), което имаше положителен резултат върху приходите от такси и комисиони. Другите привлечени средства се увеличиха със 137 млн. лв., поради факта, че Юробанк България взе 75 млн. евро заем от Юробанк С.А. в края на годината под формата приемливи задължения.

Общият оперативен доход се увеличи с 5% (25 млн. лв.) до 495 млн. лв. Основният фактор бяха приходите от такси и комисиони, които се увеличиха с 20,5 млн. лв. (20% на годишна база) до почти 124 млн. лв. Няколко фактора допринесоха за по-високия приход от такси и комисиони – скокът на разплащанията с кредитни и дебитни карти, по-високата депозитна

база, която доведе повече такси за трансакции и съхранение, както и по-високите продажби на структурирани депозити и други трежъри продукти. От друга страна, интензивната ценова конкуренция оказва силен натиск върху нетния лихвен приход, който се увеличи с едва 1% (5 млн. лв.) до 367 млн. лв.

Другите оперативни разходи се увеличиха с 10% (18,7 млн. лв.) до 207 млн. лв. Почти две трети от увеличението (12 млн. лв.) беше изразходвано за по-високи заплати, за да може банката да привлече и задържи опитен персонал. Растящата инфлация на стоките и услугите, както и допълнителните разходи за софтуер и цифрови технологии покриват по-голямата част от остатъка. Въпреки че съотношението разходи към приходи се увеличи с 1,8 процентни пункта през 2021 г., то все още е на респектиращото ниво от 41,8%, значително по-ниско от средното за банковата система.

Разходите за обезценка (84 млн. лв. за 2021 г.) останаха практически без промяна, сравнено с предходната година, но поради увеличението кредитен портфейл цената на риска се промени леко от 1,1% през 2020-а до 1% през 2021-а. Нивото се счита адекватно в настоящата среда, като е малко по-високо от средното за банковата система и помогна на банката значително да намали обема на необслужваните експозиции. Въпреки въвеждането на новата дефиниция за неизпълнение в началото на годината и изтичането на мораториума за повечето кредити преди нейния край, обемът на необслужваните експозиции се сви с почти 93 млн. лв. до 443 млн. лв. Това беше постигнато чрез редица мерки като дейности по събиране, отписвания, продажби и завръщане в редовен статус. По този начин коефициентът на необслужвани експозиции в края на годината достигна 4,9%, малко под важния праг от 5%. Въпреки факта, че експозиции на стойност около 48 млн. лв. бяха отписани през 2021-а, коефициентът на покритие скочи с близо 20 процентни пункта до 67%, най-високото историческо ниво.

С капитализирането на печалбата за предходната година, Юробанк България успя да покрие увеличаващите се рисковопретеглени активи чрез вътрешно генериране на капитал. Коефициентът на капиталова адекватност в края на годината беше 20,58% само 33 базисни точки по-ниско от предходната година и значително над регулаторните изисквания. За да бъде подготвена за покриване на междинните изисквания за МИСКПЗ, които са валидни от 1 януари 2022 г., Юробанк България взе заем в размер на 75 млн. евро от Юробанк С.А., които се признават за приемливи задължения и ще позволят на Банката комфортно да изпълни тези изисквания.

На 24 февруари 2022 г. руският президент Владимир Путин обяви, че Русия започва „специална военна операция“ в Донбас и започва пълномащабна инвазия в Украйна. Текущата геополитическа ситуация е предшествана от няколко ключови събития започвайки от 2014 г. През декември 2021 г. Русия представи два проекта на договора, които съдържаха искания за това, което тя нарича „гаранции за сигурност“, включително правно обвързващо обещание, че Украйна няма да се присъедини към Организацията на Северноатлантическия договор (НАТО), както и намаляване на войските и материали на НАТО, разположени в Източна Европа, и заплашва с неуточнен военен отговор, ако тези искания не бъдат изпълнени напълно. НАТО отхвърли тези искания и Съединените Щати предупредиха Русия за „бързи и тежки“ икономически санкции, ако тя допълнително навлезе в Украйна. На 21 февруари 2022г. Русия официално призна двата отцепнически региона в Източна Украйна, Донецката Народна Република и Луганската Народна Република, като независими държави и разположи войски в Донбас, действие, тълкувана като ефективно оттегляне на Русия от Минския протокол. На 22 февруари Путин каза, че Минският протокол вече не е валиден и на същия ден Съветът на Федерацията единодушно разреши използването на военна сила в териториите.

В отговор Съединените Щати, Европейският съюз (ЕС) и други страни и международни организации започнаха да въвеждат санкции срещу Русия, руски лица, фирми и длъжностни лица от Русия и Украйна. Русия отговори със санкции срещу редица държави, включително пълна забрана за внос на храни от Австралия, Канада, Япония, САЩ и ЕС. Санкциите допринесоха за срива на руската рубла и доведе до финансова криза в Русия.

Тъй като ситуацията с конфликта и свързаните с него санкции е много динамична с далечни и дългосрочни последици, всяка оценка на потенциалното въздействие би била преждевременна. Понастоящем Банката няма пряка или непряка експозиция към Русия или Украйна, но потенциалните ефекти ще бъдат внимателно наблюдавани. Банката разполага със стабилна система за вътрешен контрол, която включва ЕХСО, Комитет по управление на активите и пасивите, Комитет по Оперативен риск, Комитет по наблюдение на проблемни експозиции, УС, НС, Комитет за риск, както и Compliance & AML. Банката редовно следи и актуализира списъците със санкции, анализира тяхното въздействие върху дейността и е готова да предприеме подходящи мерки, които гарантират спазването им. Поради това към момента ръководството счита за подходящ принципът на действащо предприятие, възприет при изготвянето на настоящите финансови отчети.

УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Рискът е съставна част от дейността на Банката за постигане на нейните стратегически и бизнес цели. Поемането на риск е присъщо на финансовия бизнес, а оперативните рискове са неизбежна последица от осъществяването на дейността. Затова навременното и ефективно управление на риска е важен приоритет за ръководството на Банката.

Дейността на Банката е изложена на различни финансови рискове и тя включва анализ, оценка, приемане и управление на риска или комбинацията от рискове. Политиките за управление на риска отразяват целите на Банката. Банката не възнамерява да поддържа големи рискови позиции с цел да се увеличи доходността в краткосрочен план. Целта на Банката е да постигне баланс между риск и възвръщаемост и да минимизира потенциалните негативни последици за дейността си.

Последователната и ефективна рамка за идентификация, оценка, мониторинг и контрол на риска е изцяло документирана от звеното за управление на риска в Банката. Тази рамка формира единна основа за дефиниране на стратегиите, политиките и процедурите на всички звена в Банката, които поемат риск. Банковите политики за управление на риска са предназначени да идентифицират и анализират рисковете, да определят лимити и контроли, да следят нивото на различните видове риск и придържането към определените лимити с помощта на надеждна и съвременна информационна система.

Надзорният съвет на Банката (НС) е делегирал на Риск комитета функциите по одобряване на всички стратегически решения за управление на риска. Риск комитетът е отговорен за контрола на количествените и качествени аспекти на всички кредитни, пазарни, ликвидни и оперативни рискове. Управление „Риск“ подкрепя и допълва дейностите на Риск Комитета. В допълнение, Вътрешен одит извършва независим преглед на управлението на риска и контролната среда.

Управлението на риска в Банката обхваща съществените източници на риск във всички портфейли и операции. Ръководството е отговорно за създаването и развитието на процеси и системи за ефективно и ефикасно извършване на банковите операции, адекватен контрол на риска, разумно управление на дейността, коректни оповестявания към външни и вътрешни потребители и спазване на вътрешните и външни правила и регулации.

Звената, чиято отговорност е измерването, отчитането и контролирането на риска имат ясно определени отговорности и са независими от звената, откриващи позиции и поемащи риск. Създадените в Банката системи за вътрешен контрол осигуряват адекватно разделение на задълженията, с цел да се предотврати конфликт на интереси между дейностите по поемане, одобряване, мониторинг и контрол на риска.

Звеното за управление на риска в Банката участва активно в създаването и ценообразуването на новите продукти, в изготвянето на нови процедури, във вземането на бизнес решения, както и във въвеждането на ефективни механизми за управление и контрол на риска. Вътрешните процедури подсиуряват за Банката, че рисковете, присъщи на новите продукти и инициативи, се идентифицират своевременно и са обект на адекватен анализ и контрол, преди да бъдат въведени или предприети.

Основните четири вида риск, управлявани и контролирани от страна на Банката, са кредитен риск, пазарен риск (включително лихвен риск в банковия портфейл), ликвиден риск и оперативен риск.

Кредитен риск

Банката е изложена на кредитен риск - рискът, свързан с невъзможността или нежеланието на клиенти или контрагенти да изпълнят задълженията си към Банката, свързани с кредитиране, търговия (с финансови инструменти, валута и т.н.), сетълмент, хеджинг или други трансакции в съответствие с договорния период или погасителен план.

Експозиции към кредитен риск възникват основно от дейности, свързани с предоставяне на заеми на клиенти и от инвестиционни дейности, свързани с придобиване на дългови и други ценни книжа в портфейла на Банката. Кредитен риск има и по задбалансовите финансови инструменти като поети кредитни ангажименти и риск на контрагента в извънборсови операции с деривати.

Банката използва рейтингови системи и подходяща методология на йерархията при оценка на кредитоспособността на корпоративните си клиенти. Рейтинговите системи включват както количествена, така и качествена информация за всеки един отделен кредитополучател с цел оценяване на неговата кредитоспособност и определяне на кредитния му рейтинг. Банката определя кредитното качество на кредитите, отпуснати на корпоративни клиенти, на индивидуална основа като използва съответния рейтинг на клиента, както и на база задълбочени анализи на определен брой качествени и количествени критерии. Класификацията на кредитите на малки предприятия и граждани е базирана на анализи на просрочия по групи. Групирането е на база общи характеристики на съответните продукти, на база на сходните рискове, които носят и на база на вида на обезпечението.

Експозициите към кредитен риск се управляват редовно чрез анализ на способността на настоящите и потенциални кредитополучатели да извършват плащанията за главници и лихви съгласно договора за кредит и чрез промяна на кредитните лимити, където е уместно. Експозицията на всеки кредитополучател е ограничена от съответните лимити, покриващи балансовата и задбалансовата част на експозицията. Задбалансовите ангажименти към клиентите включват валутни и лихвени деривати, банкови гаранции, акредитиви и други финансови инструменти.

В съответствие със своята стратегия за управление на риска, Банката поддържа ниско ниво на концентрация на риска по индустрии и клиенти.

Банката оценява на месечна база рисковите експозиции, свързани с кредитния портфейл чрез класифициране и провизиране на кредитите в съответствие с МСФО и Политиката за провизиране. Провизиите за обезценка отразяват вероятността Банката да не съумее да упражни своите права върху предоставените в нейна полза обезпечения по просрочените кредити.

Пазарен риск

Банката е изложена на пазарен риск, представляващ риска от потенциални финансови загуби в резултат на неблагоприятни промени в пазарни променливи като лихвени проценти, валутни курсове или цени на капиталови инструменти. Справедливата стойност или бъдещите парични потоци на даден финансов инструмент може да варира в следствие на изменения в пазарните променливи и по този начин да окаже влияние върху печалбата на Банката.

Корпоративните ръководни принципи по отношение на контрола и наблюдението на пазарните рискове са дефинирани в „Политиката за пазарен и контрагентски риск“ на Банката. „Политиката за пазарен и контрагентски риск“ се допълва от процедури за пазарния риск, които излагат в детайли стандартите и изискванията, необходими за прилагането на Политиката. Политиката и процедурите се отнасят до контрола на пазарните рискове, произтичащи от всички активи, пасиви и забалансови позиции на Банката, като по този начин покриват както дейностите на управление „Капиталови пазари“, така и всички останали, които носят експозиция към пазарен риск.

Установената от Банката рамка за контрол и управление на пазарните рискове цели да защити Банката от непредвидени пазарни загуби и да допринесе за стабилността на доходите посредством независимо идентифициране, оценка и разбиране на пазарните рискове, присъщи на бизнеса, както и да изгради прозрачна, обективна и последователна информация относно пазарните рискове като база за вземането на разумни решения.

Отдел „Пазарен риск“ на Банката цели да спомогне за привиждането на банковата организационна структура и управленски процес в съответствие с най-добрите международни практики, за прилагането на стандарти за контрол на пазарните рискове и за осъществяването на връзката между бизнес стратегията и операциите - от една страна, и целите на контрола и наблюдението на риска - от друга.

Склонността на Банката за поемане на пазарен риск е изразен с помощта на номинални лимити за експозициите към пазарни рискове, както и чрез определени характеристики, като различни типове разрешени пазари, продукти, държави, контрагенти и валути. Измерването на пазарния риск се осъществява текущо чрез използването на данни за номиналните експозиции и лимити върху тях, което се допълва от изготвянето на регулярни стрес тестове. Банката не използва стойност под риск (value at risk - VaR) - базирани лимити.

При решение на ръководството, в бъдеще е възможно да бъде въведен допълнителен стойност под риск (VaR) анализ. Системата за оценка на пазарния риск на Банката измерва рисковете, свързани със следните специфични пазарни фактори:

а) Лихвен риск

Дейността на Банката е свързана с поддържане на експозиции, чувствителни към колебанието на пазарните нива на лихвените проценти, което оказва въздействие върху финансовата позиция и паричните потоци на Банката. Лихвеният риск е вероятността за промяна в нетния лихвен марж, който може да се увеличи, но също така би могъл и да се намали или да доведе до

загуби при поява на неочаквани движения на пазарните лихвени проценти. Лихвеният риск може да включва риск от преоценка, риск от промяна в кривите на доходността, базисен риск, спред риск, опционен риск и риск от волатилност. Ръководството наблюдава на месечна база нивата на лихвените дисбаланси и оценява необходимостта от предприемане на промени в лихвената политика на Банката.

б) Валутен риск

Промените във валутните курсове оказват съответното въздействие върху финансовото състояние и паричните потоци на Банката. Основната част от откритата валутна позиция на Банката е срещу евро, като обменният курс на лева спрямо еврото е фиксиран на 1.95583 като част от параметрите на Валутния борг в България. Ръководството определя лимити за откритите позиции по отделни валути и за нетната обща откритата позиция както за овърнайт, така и за дневни позиции, като тези лимити се следят непрекъснато.

в) Риск, свързан с цените на капиталовите инструменти

Рискът от промяна на цените на капиталови инструменти е риск от потенциални загуби поради неблагоприятна промяна в стойността на притежаваните капиталови инструменти. Той включва директен риск, риск от волатилност, спред риск и дивидентен риск.

г) Ликвиден риск

Ликвидният риск е рискът, свързан с това Банката да не може да посрещне плащания, свързани с финансовите си пасиви, когато станат дължими или да набере достатъчно средства, компенсирани за изтеглени такива. Последствията могат да бъдат невъзможност за изпълнение на задължения за изплащане на депозити или поети ангажименти, свързани с усвояване на одобрени кредити.

Банката има ограничен апетит по отношение на ликвидния риск и приема потенциално увеличените разходи, свързани с поддържането на ликвидни буфери с цел подсигуриране на адекватна ликвидна позиция.

Банката поддържа политики за ликвидността, които подсигурират наличието на адекватни практики в областта на управление на ликвидността. Като част от своята рамка за управление на ликвидния риск Банката съблюдава различни ликвидни съотношения и индикатори. Основните аспекти, вземани под внимание при контрола на ликвидността, са ликвидните съотношения, наличието на достатъчно и висококачествени ликвидни активи и буфери, профилът на падежните несъответствия, разнообразието и стабилността на депозитната база, съотношението на кредити към депозити, резултатите от провежданите стрес тестове и др.

Банката анализира ликвидната си позиция и при стресови сценарии, разработени да проверят адекватността на ликвидната позиция за устояване на кризисни ситуации (например значителен отлив на депозити, редуциране на кредитни линии и др.).

Управителният съвет (УС) на Банката възлага на Комитета за управление на активите и пасивите (КУАП) първостепенна отговорност да съветва УС относно стратегическото управление на активите и пасивите на Банката с цел да управлява лихвения и ликвиден риск на Банката.

На стратегическо ниво КУАП управлява активите и пасивите на Банката с оглед осигуряване на редовно и навременно посрещане на текущите и бъдещи задължения.

В неговите правомощия е да взема всички необходими решения по отношение на лихвената политика, управлението на ликвидността и активите и пасивите на Банката и да определя целевите параметри по потенциалното външно финансиране. Оперативното управление на ликвидността на Банката и изпълнението на решенията на КУАП относно управлението на ликвидността се възлагат на ръководителя на управление „Капиталови пазари“.

Отдел „Пазарен риск“ е отговорен за регулярното изготвяне и докладване на вътрешния отчет за ликвидните несъответствия и заложените в него ликвидни съотношения. Отделът упражнява независим контрол на ликвидния риск и ескалира нарушенията на лимитите до съответните ръководни органи.

ВАЖНИ СЪБИТИЯ ПРЕЗ ФИНАНСОВАТА ГОДИНА

Пощенска банка, с юридическо име „Юробанк България“ АД, е четвъртата по активи банка в България, с широка клонова мрежа в цялата страна и значителна клиентска база от граждани, фирми и институции. Тя е водещ фактор в дигиталните нововъведения и формирането на тенденциите в банковия сектор в страната през последните години и е многократно награждавана за своите иновации. Финансовата институция заема стратегическо място в банкирането на дребно и корпоративното банкиране в България. Банката е един от лидерите на пазара на кредитни и дебитни карти, жилищното и потребителско кредитиране, спестовните продукти, както и по отношение на продуктите за корпоративни клиенти – от малки фирми до големи международни компании с присъствие в страната. Финансовата институция е с една от най-добре развитите клонови мрежи и модерни електронни канали за банкиране, като специално обръща внимание на качествено и индивидуално обслужване на своите клиенти.

2021 г. е по-специална за Банката, защото отбелязва своята 30-та годишнина на пазара у нас. За този период Пощенска банка продължава да работи с грижа за човека, обществото и природата, като съчетава най-доброто от традиционното и дигиталното банкиране. Тя е един от най-активните и ангажирани корпоративни граждани в България, а зад това стоят множеството успешни проекти, които реализира всяка година заедно със служителите си. През месец май 2021 г. по случай своя 30 годишен юбилей Банката стартира и мащабната си, иновативна и изцяло онлайн базирана инициатива за корпоративна социална отговорност „Вселена от възможности“ в подкрепа на социалното предприемачество у нас. 30 от общо 238 проекта с потенциал в ключовите области „Дигитални иновации“, „Образование“ и „Зелени проекти“ достигнаха до финалния етап на състезанието, а в началото на септември след решителния вот на авторитетно жури бяха избрани тримата победители – по един проект във всяка от тях. С дългосрочната инициатива финансовата институция отново се стреми да допринесе за позитивните промени в нашето общество.

Пощенска банка продължи и своя цялостен преход към трайно иновативен начин на работа. Стратегията на финансовата институция е да залага на добро обслужване, модерни продукти и услуги, внедряване на нови решения във вътрешните процеси на работа и удобни начини за вътрешна комуникация с екипа. Усилията на екипа бяха отличени с две престижни международни награди от конкурса World Finance Digital Banking Awards 2021 на авторитетното списание World Finance. Призовете са в категориите „Най-добра дигитална банка“ (Best Consumer Digital Banks, Bulgaria) и „Най-добро приложение за мобилно банкиране“ (Best Mobile Banking Apps, Bulgaria) за потребителите в България, които финансовата институция печели за втора поредна година и още веднъж затвърждават изключителните ѝ постижения в областта на дигиталните

банкови услуги. Пощенска банка получи и специалната награда в категория „Иновации“ от престижния конкурс „Мистър и Мисис Икономика“, организиран от Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България (КРИБ) и списание „Икономика“.

През юли 2021 г. г-жа Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на Управителния съвет на Пощенска банка, получи престижното отличие за Пощенска банка в категория „Ефективност“ от Годишните банкови награди на „Асоциация Банка на годината“. Финансовата институция е една от четирите наградени банки в престижния конкурс, в който критериите за оценка се основават на показателите и резултатите от одитираните финансови отчети на 25-те банки и клонове на чуждестранни банки в нашата страна.

Малко по-късно през годината г-н Димитър Шумаров, изпълнителен и главен финансов директор и член на УС на Пощенска банка, бе отличен с престижното отличие „Банкер на годината“ за последователната и поддържана в продължение на години динамика в развитието на Банката, както и за нейната социална ангажираност.

Българската агенция за кредитен рейтинг (БАКР) повиши през месец юли 2021 г. дългосрочния рейтинг на Пощенска банка от BBB- на BBB при запазен краткосрочен рейтинг A-3 и промени перспективата на „стабилна“. Също така повиши дългосрочния ѝ рейтинг по национална скала от A+ (BG) на AA- (BG) и повиши краткосрочния ѝ рейтинг по национална скала от A-1 (BG) на A-1+ (BG), с което високо оценява стабилната позиция на Банката в страната.

Пощенска банка получи и приза „Сделка на годината“ в 7-ите годишни награди „Компания на годината“, организирани от групата на списание Bulgaria Business Review. Те отличават най-добрите компании в различните индустрии, като дават гласност на постиженията им и фокусират общественото внимание върху техните иновативни и успешни модели на управление. Отличието идва малко преди Пощенска банка да получи два приза от седмото издание на конкурса на b2b Media Annual Awards 2021 в категория „Мобилна иновация“ за приложението Digital Office, което добави към портфолиото си от дигитални решения за бърза и лесна вътрешна комуникация със своите служители, както и награда в категория „Инвестиция за устойчиво развитие/ Зелена инициатива“ за многопластовата ѝ политика на CSR, която включва редица значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. За мобилното приложение Digital Office комуникационният екип на Пощенска банка спечели и първа награда в престижния конкурс BAPRA Bright Awards 2021. По този начин Банката смело застава на прага на своята 30-та годишнина като един от лидерите в сектора, готов да търси най-добрите решения за своите клиенти, служители и партньори.

Като водещ работодател, който оценява успеха си чрез удовлетвореността на своите служители, Пощенска банка винаги се е стремяла да развива уменията на хората в екипа и да осигурява среда за разгръщане на техния потенциал. Благодарение на активната си политика в тази посока, финансовата институция бе определена в началото на февруари 2021 г. за „Най-добър работодател за годината“, след като завоюва златното отличие в категория „Employer of the Year“ от годишните награди за Employer branding, организирани от b2b Media. Наградата е за успешното реализиране на повече от един проект и разработената цялостна стратегия за Employer branding с перспектива за успешно привличане, управление и задържане на таланти. Фокус на компанията са широк спектър от дейности за оптимизиране на работната среда, продължаващото професионално развитие и обучения, ангажиране на служителите в проекти за корпоративна социална отговорност с висока добавена стойност за обществото. Пощенска банка спечели и първото място в категорията „Employer Branding Innovation (in Pandemic Times)“ от същия конкурс.

Банката бе и сред най-търсените работодатели на различни карьерни изложения в страната. Служителите ѝ участват в различни форуми и конференции, сред които иновативния подкаст „Финанси на фокус“, „Шумът на парите“ и престижното събитие „Финансов форум иновации“ на Асоциация „Банка на Годината“. Пощенска банка стартира и мащабен образователен проект съвместно със Софийския университет и единствената банка, която се включва в академичната програма на факултета с два самостоятелни модула, изцяло разработени и създадени по нейно предложение. Актуалните дисциплини „Банков мениджмънт“ и „Инвестиционно банкиране“ са част от задължителната учебна програма 2021-2022 г. и обучението в тях се води от над 20 експерти на банката.

През 2021 година Пощенска банка стана първата сертифицирана банка в България, която вече предлага на своите клиенти модерната услуга за незабавни плащания в лева по Програма Blink на Национална картова и платежна схема (НКПС), част от БОРИКА АД. С нея клиентите на банката имат възможност да правят преводи в лева от сметка в сметка (P2P/P2B) за суми до 30 000 лева в рамките на 10 секунди, в рамките на широката клонова мрежа на банката, в съответствие с въведената паневропейска SEPA схема за незабавни плащания на Европейския платежен съвет.

През месец септември 2021 г. Пощенска банка стана и първата банка в България, която предложи мобилно приложение за безконтактни плащания, което превръща смартфона в ПОС терминал. Иновативната услуга Smart POS by Postbank, която финансовата институция добави към богатото си портфолио от дигитални продукти, е с фокус върху развитието на предприемаческата екосистема и с нея банката отговаря на променените потребности на потребителите.

През октомври Пощенска банка и ПОК „Доверие“, част от „Виена Иншурънс Груп“ – един от водещите международни застрахователи, подписаха договор за мащабно стратегическо партньорство, което ще осигури на клиентите им достъп до едни от най-иновативните банкови и пенсионно-осигурителни решения на пазара. Със споразумението банката разширява богатото си портфолио, за да гарантира комплексното и пълноценно обслужване на своите клиенти, като им предостави индивидуални финансови решения, съобразени с техните конкретни нужди и очаквания.

Пощенска банка, като поставя на първо място интересите на клиентите си, продължи да предлага различни решения и подкрепа за своите клиенти - физически и юридически лица, които имат или очакват затруднения при обслужване на кредитите си във връзка с пандемията от COVID-19, която продължава и през 2021 г. Банката се включи през юни и към новата програма „Възстановяване“ в подкрепа на бизнеса чрез гаранции от Фонда на фондовете. Целта на програмата е да улесни достъпа на бизнеса до кредити за възстановяване на дейността след постепенното отпадане на мерките във връзка с пандемията от COVID-19. Фирмите ще могат да получат свеж финансов ресурс, основно за задоволяване на текущите си нужди от ликвидност, но също и за нови инвестиции, трансформация и растеж.

Също така през декември 2021 г. Пощенска банка подписа две нови гаранционни споразумения с Европейския инвестиционен фонд (ЕИФ). Те са по програма „Европейски гаранционен фонд“ за създаване на портфейл от кредити в размер до 650 млн. евро. Включването в програмата ще даде възможност на банката да предостави улеснен достъп до финансиране на бизнеса при преференциални условия, подкрепяйки ликвидните нужди и проекти на малки, средни предприятия в настоящата предизвикателна икономическа среда.

Финансовата институция отново спечели място сред най-добрите банки в света, като за четвърта поредна година е отличена за „Най-добра банка в банкирането на дребно в България“

(Best Retail Banks) от конкурса World Finance Banking Awards. Организатор на наградите е престижното списание World Finance, което следи и анализира финансовата индустрия, международния бизнес и икономика. Признанието е за иновативния, устойчив и клиентски ориентиран подход на банкиране на дребно на Пощенска банка, богатото портфолио от продукти и иновации, даващи добавена стойност, широката клонова мрежа и високото доверие от страна на клиентите.

През 2021 година Пощенска банка беше отличена за седми път с високото отличие от Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР) – наградата за „Най-активна банка в България в търговското финансиране за 2020 г.“ („Most Active Issuing Bank in Bulgaria in 2020“). Призът беше връчен по време на юбилейната 30-а официална среща, която се проведе в онлайн формат и с домакинството на Лондон.

Пощенска банка прави поредната крачка към разширяване на иновативните си услуги, които предлага на своите клиенти, като представя център за експресно банкиране от ново поколение „Моменто“. Уникалната за пазара услуга, която е реализирана според най-новите световни тенденции във финансовата сфера, осигурява удобство и бързина на потребителите и предоставя отлично клиентско изживяване. Модерното решение за банкиране от нов тип награжда две от успешните концепции на финансовата институция, като обединява центровете за експресно потребителско кредитиране „Моменто“ и дигиталните зони за експресно банкиране.

Пощенска банка продължи да развива своите дигитални зони за експресно банкиране, които осигуряват повече бързина и удобство на клиентите. Новата услуга вече е достъпна в 75 офиса на банката в 32 града в страната, където са разположени специализирани устройства с модерен дизайн, интуитивна навигация и много функционалности. Новите дигитални зони за експресно банкиране предоставят възможност на клиентите да извършат почти всички операции, налични в клон на банката и да банкират удобно в извънработно време. Услугата, която е без аналог на българския пазар, предлага бързина, удобство и спестява средства на потребителите благодарение на широкия набор от трансакции с до 65% по-ниски такси от тези в банков клон.

От месец януари 2021 г. над 120 банкомата и устройства за самообслужване в дигиталните зони за експресно банкиране на Пощенска банка в цялата страна предоставят нова безконтактна функционалност, която позволява извършването на операции с доближаване на картата до безконтактния четец на съответното устройство.

Чрез партньорството си с Eurobank Private Bank Luxembourg и нейните 100% специализирани и строго персонализирани услуги за частно банкиране, Пощенска банка продължи да развива модерния си център „Частно банкиране“. Клиентите на Банката могат да се възползват от набор от инвестиционни услуги по доверително управление, управление на активите и бизнес консултиране.

През месец февруари Пощенска банка откри своите уникални Premium Banking центрове. В изпълнение на дългосрочната стратегия на финансовата институция за цялостно обновяване на клоновата ѝ мрежа и със специално отношение към клиентите от Premium Banking сегмента специализираните центрове осигуряват комфорт и конфиденциалност, в съчетание с безкомпромисни стандарти на обслужване.

Друга иновативна услуга на Банката, която има за цел да осигури удобство и да спести време на клиентите ни, е мобилната услуга на Пощенска банка за обслужване на клиентите ни по желание на обособено място в бизнес центрове и молове с безплатни експертни съвети по

различни финансови продукти и актуални оферти. Клиентите получават персонализирано и гъвкаво решение за техните нужди и подкрепа при попълването на съответните документи за кандидатстване за конкретни продукти и услуги на банката.

През 2021 г. Пощенска Банка също предлага и своята модерна и удобна услуга „Банкери Насреща“. Услугата представлява безплатна професионална консултация, като експертите предоставят решения, съобразени с конкретните нужди на клиента, и съдействат за попълването на необходимите документи и вхозирането им в банков клон.

Пощенска банка отчита значителен напредък в бизнес дейността си, свързана с прилагането на Принципите за отговорно банкиране (Principles for Responsible Banking, PRB) в рамките на Финансовата инициатива към Програмата за опазване на околната среда на ООН (UNEP FI). Прогресът по различните точки е представен в доклад на институцията, изготвен през 2021 г. и отразява всички съвременни практики, цели и ключови индикатори за резултатност, които тя предприема и реализира в знак на постигане на цялостно благосъстояние, и в унисон с устойчивото си развитие във финансовия сектор. Пощенска банка се присъедини към институциите, подписали Принципите за отговорно банкиране още през 2020 г. Тази значима стъпка превърна Пощенска банка в единствената финансова институция в България, която е избрала да се ръководи във всички аспекти на своята дейност от единната рамка за устойчиво развитие в банковия сектор, разработена посредством иновативното партньорство между водещи банкови институции в световен мащаб и Финансовата инициатива към Програмата. Нещо повече, Пощенска банка следва уверено принципите на ESG (Environmental, Social and Governance) и вярва, че това е начинът по който да допринесе за социалната устойчивост и опазването на околната среда.

През 2021 за трета поредна година Банката подкрепи уникалната програма за растеж Dare to Scale. Тя е първата по рода си в България, ориентирана към бизнеса с потенциал за по-мащабно разширяване на дейността си. Поради големия интерес тази година, 10 местни компании бяха избрани в проекта на българския офис на Global Endeavour Network Избраните предприемачи преминаха обучение и интерактивни сесии, водени от успешни практики и лидери от мрежата Endeavour, както и с участието на експерти на Пощенска банка. Програмата за растеж Dare to Scale ще продължи и в бъдеще, за да насърчи растежа на още повече нови местни предприятия.

Финансовата институция беше основен партньор през 2021 г. на поредица от бизнес дискусии в София, Пловдив, Стара Загора, Варна, Русе, Бургас, Велико Търново и др., част от проекта „Годишни награди на Imoti.net“, който се провежда за шеста поредна година и насърчава добрите практики в сектора. Това е единственият форум, на който се оценяват постиженията, коректността и добрата репутация на компании и експерти в сектор недвижими имоти. На срещите с представители на бизнеса с имоти, експертите на банката обсъдиха тенденциите в развитието на сектора и като лидер в кредитирането представиха своя анализ на пазара, профила на потребителите и най-актуалните условия за жилищни кредити от Пощенска банка в предизвикателната година.

За седма поредна година Пощенска банка беше основен партньор на конкурса за успешен малък бизнес на годината – „Големите малки“, организиран от „24 часа“. В него всяка година малките и иновативни български компании представят идеите си, които успешно са развили в продукт или услуга на пазара.

НОВИ ПРОДУКТИ

Банката традиционно се стреми да предлага иновативни продукти и услуги с фокус върху удовлетвореността на клиентите. Пандемията от COVID-19 допълнително предизвика компаниите да действат по-бързо при внедряването на решения, създаващи удобство за клиентите, за да продължат да бъдат успешни. Пощенска банка прие текущото развитие на макросредата и демонстрира пълния си потенциал за подкрепа на своите клиенти, като предлага продукти и услуги с добавена стойност чрез дигитален, дистанционен или алтернативен потребителски канал за удобство за клиентите.

През месец февруари 2021 г., в навечерието на своята 30-та годишнина, Пощенска банка стартира предлагането на кредитна карта от ново поколение. Кредитната институция е първата банка в България, която пусна на пазара метална кредитна карта Mastercard UNIVERSE. Новата карта е създадена, за да удовлетвори най-високите изисквания и очаквания на клиентите. Тя е със стилизиран дизайн, като заедно с всички предимства на кредитните карти като продукт носи множество привилегии и допълнителни удобства на своите притежатели.

ONE wallet by Postbank е най-новата услуга в богатото портфолио от дигитални решения, които Пощенска банка разработва за своите клиенти. Мобилният портфейл от последно поколение е високотехнологично приложение, което следва стратегическата рамка за развитие на екосистемата от дигиталните канали за банкиране на финансовата институция. С него на практика клиентите имат незабавен безконтактен достъп до основни банкови услуги, защото пренасят физическия портфейл в мобилния си телефон. В новия си портфейл могат да добавят всички свои банкови карти и да ги управляват свободно и ефективно благодарение на богатия набор от функционалности, които са заложили в приложението. Сред тях са и безконтактно плащане с телефона на ПОС терминал, управление на картите в мобилния портфейл, възможности за добавяне на карти за лоялност от различни търговци, и много други.

Пощенска банка предлага иновативна услуга за изцяло дистанционно сключване на застраховки. Новото решение дава възможност на настоящите клиенти в рамките на няколко часа да сключат избрани застрахователни продукти от богатото портфолио на банката бързо, лесно, безплатно и изцяло онлайн – през тяхното смарт устройство. Сред предложенията са и най-новите застрахователни продукти „Защита на дохода“ и „Спокоен ден“, които предлагат изключително търсени и иновативни покрития сред които безработица, грижа за болен роднина и др. Финансовата институция предложи в края на годината и инвестиционен застрахователен продукт, който едновременно осигурява застрахователна защита и възможност за генериране на доходност от инвестираните средства. Той е своеобразна алтернатива на чисто инвестиционните и спестовно-застрахователни продукти, предназначен специално за Премиум клиентите на Банката.

През ноември Пощенска банка стана първата сертифицирана банка в България, която предлага на своите клиенти модерната услуга за незабавни плащания в лева по Програма Blink на Национална картова и платежна схема (НКПС), част от БОРИКА АД. Новата услуга за незабавни плащания Blink е достъпна пилотно в широката клонова мрежа на Пощенска банка в цялата страна, а финансовата институция предстои да предложи през 2022 г. услугата и през дигиталните си канали.

През септември 2021 г. Пощенска банка е първа сред банките в България, която предложи мобилно приложение за безконтактни плащания, което превръща смартфона в ПОС терминал. Софтуерният ПОС на Пощенска банка добавя стойност както към бизнеса на ползващите го търговци, така и към услугата, която получават крайните клиенти. Това е

лесно и ефективно решение за плащания както за микро и малки търговци, така и за големи компании, които управляват бизнеса си „в движение“ като таксиметрови и куриерски фирми, компании за доставка и бързо хранене, транспортни фирми, козметични салони, търговци с голям брой мобилни ПОС устройства и други. Smart POS by Postbank ще позволи на много малки бизнеси, които в момента не покриват условията за инсталиране на ПОС терминал, да приемат безконтактни плащания в своите магазини или в движение от всяко едно място. А за индустриите, които използват мобилни ПОС устройства, преминаването към софтуерен ПОС е много по-изгодно и лесно за поддръжка решение.

Банката продължава да предлага на своите клиенти напълно дистанционен процес по издаване на кредитни и дебитни карти, който позволява на клиентите не само да заявят своите карти онлайн, но и да ги получат на желан от тях адрес, като цялата процедура се случва без посещение в банков офис.

Пощенска банка непрекъснато развива и портфолиото си от депозитни продукти. През 2021 г. банката стартира предлагането на няколко иновативни структурирани депозити - Index Duo Gold, Index Climate Change and Index Artificial Intelligence, насочени към клиенти, които търсят допълнителни решения за своите спестявания. Най-новите депозитни продукти на банката се предлагат в евро и долари, с гарантирана главница и възможност за доходност, която е обвързана с представянето на индекс. В сравнение със стандартните срочни депозити, структурираните депозити са добра алтернатива за спестяване с възможност за получаване на доходност.

Потребителският кредит с безлихвен овърдрафт за цяла година комбинира два от най-предпочитаните продукти и се налага като водещо предложение в портфолиото на Пощенска банка и за 2021 г. Кредитът може да бъде използван както с цел покриване на текущи нужди, така и за обединение на задълженията, като клиентите имат възможност да се възползват и от допълнителни преференциални условия по кредита, в случай че отговорят на изискванията на банката. В рекламния клип на финансовата институция оживява спиращата дъха история на Максим и Стефан Иванови, които през лятото на 2020 г. прекосиха Атлантическия океан в разгара на световна пандемия и в най-активния сезон на ураганите в Атлантика, след 105 дни плаване с построената от тях океанска гребна лодка Neverest, за да вдъхнови повече хора да преследват мечтите си. Чрез своя продукт, който комбинира потребителски кредит с овърдрафт без лихва за цяла година, банката предлага на потребителите необходимата финансова свобода за реализиране на големи и малки лични проекти.

С нарастващото желание на потребителите за по-екологичен транспорт, по-природосъобразно поведение и начин на живот, Пощенска банка обвързва „зелената идея“ в основната си дейност за потребителско кредитиране и предоставя на своите клиенти възможност за лесно преминаване към „новото“ бъдеще. „ЕКО Автокредит“ е най-новият продукт, насочен изцяло към финансиране на електрически автомобили, щадящи околната среда.

Пощенска банка продължи да предлага целеви потребителски кредит за бизнес обучения в цял свят, без аналог на пазара у нас. С него могат да се финансират таксите по различни програми като Master of Business Administration, Executive Master of Business Administration, Advanced management и др. Продуктът е създаден, за да удовлетвори нарастващия интерес към финансиране на обучения, които отварят пътя към кариерно израстване и развитие, регистриран от банката през последните години.

В отговор на нарастващия интерес на потребителите към ползване на дигитални банкови услуги, Пощенска банка продължава да предоставя удобна възможност за онлайн консултация за жилищен кредит чрез мобилното приложение EVA Postbank. Иновативната услуга улеснява

максимално достъпа до информация за жилищно кредитиране, както и процедурата за кандидатстване. Благодарение на EVA Postbank клиентите получават персонална консултация, запознават се с основните стъпки в процеса на покупка и финансиране на нов дом, както и с документите, необходими за кандидатстване за жилищен кредит. Добавянето на нови функционалности в мобилното приложение е част от стратегията на Пощенска банка за цялостна дигитализация на процесите и стремежа ѝ да общува с клиентите си по най-удобния за тях начин.

Клиентите на Пощенска банка могат да се възползват и от удобствата на Онлайн центъра за жилищно кредитиране, който въвежда нов модел за бързо и удобно клиентско обслужване. Новото дигитално решение в процеса на жилищното финансиране е продължение на услугите, предлагани от банката в нейните специализирани Центрове за жилищно кредитиране. По този начин банката награди услугата за онлайн кандидатстване за жилищен кредит, за да отговори в максимална степен на потребителските очаквания за отдалечено консултиране и комуникация с банката в процеса по отпускане на кредита, пренасяйки процеса в дигитална среда.

Пощенска банка продължава да предлага на своите клиенти и „Супер жилищен кредит“ – първият жилищен кредит с фиксирана лихва за целия срок на кредита. Продуктът осигурява на клиентите, които планират покупка на имот, дългосрочна сигурност и предвидимост за бъдещето. Той е в размер до 250 000 евро и може да се използва за покупка, ремонт, строителство или довършителни дейности по жилище, както и за рефинансиране на съществуващ жилищен кредит.

Финансовата институция продължава да предлага и Спестовен жилищен кредит, с който клиентите имат възможност да плащат лихва само върху половината от кредита. Това води или до по-ниски месечни вноски, или до по-бързо погасяване на кредита.

Затова през месец октомври финансовата институция стартира за пета поредна година своята специална инициатива „месец на жилищното кредитиране“. Клиентите имат възможност да се възползват от отлични условия за финансиране, като спестят до 1 200 лева от първоначалните си разходи, свързани с кредита. Стартът ѝ е съобразен с нагласите на потребителите и с традиционно повишеното търсене на жилищни кредити именно в последното тримесечие на годината. Пощенска банка предлага повече свободно време и много възможности с Програма за превод на пенсия „Златно време“. Тя е специално създадена за пенсионери, включваща банкови продукти, които максимално да отговорят на техните нужди. Допълнителна възможност е депозит „Златна рента“, който е с фиксиран лихвен процент и възможност да получаваш лихвата всеки месец.

УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

Освен Освен върху основната си бизнес дейност, Пощенска банка продължи да се фокусира и върху нуждите на местната общност, като подкрепя програми и инициативи съвместно с утвърдени институции и организации. Банката се стреми да възпитава както своите служители, така и потребителите и обществеността в отговорно отношение към всичко, което ни заобикаля. Тя цели не само създаване на конкурентни предимства чрез включване на все по-голяма добавена стойност в продуктите, които предлага, но и да намали своето негативно въздействие върху околната среда, като използва всяка възможност, с която да допринесе за опазването на природата.

През 2021 г. Банката осъществи редица социално значими проекти в областта на предприемачеството, образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Пощенска банка е активен член и работи в подкрепа на инициативи на КРИБ,

AmChat, НБСВ, Асоциация на банките в България, „Борика“ АД, сдружение „Ендевър България“, Българския форум на бизнес лидерите, сдружение „Български дарителски форум“, фондация „Атанас Буров“, Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, Българската асоциация на рекламодателите, Българското дружество за връзка с обществеността и Българска Финтек Асоциация.

Пощенска банка се фокусира върху подкрепа на социалното предприемачество по случай своя 30-годишен юбилей. На 14 септември по време на специално събитие в Университетската ботаническа градина в София бяха наградени победителите в иновативната дигитална платформа „Вселена от възможности“. Тя бе създадена, за да насърчи интересни идеи, свързани със социалното предприемачество в полза на обществото. 30 от общо 238 проекта с потенциал в ключовите области „Дигитални иновации“, „Образование“ и „Зелени проекти“ достигнаха до финалния етап на състезанието, а в началото на септември след решителния вот на авторитетно жури бяха избрани тримата победители – по един проект във всяка от тях.

Пощенска банка и Visa реализираха съвместна социално отговорна кампания в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19. С инициативата „Силата е в нашите ръце“ 125,000 лв. бяха предоставени на УМБАЛ „Софиямед“, с които предстои да бъдат закупени дихателни апарати от най-висок клас за активна реанимация, кислородни концентратори и апаратура за назална високопоточна кислородна терапия с постоянно положително налягане. Всеки желаещ картодържател – клиент на банката имаше възможност да се включи автоматично в инициативата, като използва своята дебитна или кредитна карта Visa от Пощенска банка, издадена преди 16 април 2021 г., и осъществи поне една покупка с картата на стойност минимум 30 лв. в търговски обект или онлайн магазин в периода на кампанията. За всяко плащане, което отговаря на условията, Пощенска банка дари по 1 лев в подкрепа на медиците, които вече над година са на първа линия в борбата срещу COVID-19.

Образованието на децата и младите хора на България винаги е било част от разработваните и подкрепяни проекти за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка. Затова Банката продължи да развива съвместния си проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование, който стартира още през 2018 г. Той включва различни активности за подготовка на младите хора за професиите на бъдещето и реализация в България. Със стратегическото партньорство двете организации имат за цел да насърчат студентите да развият потенциала си като IT и дигитални лидери, подготвени за динамично променящата се среда и новите тенденции в банкирането. Дигитално приложение от ново поколение, което да улесни комуникацията между служителите, спечели голямата награда в категория „Програмиране“ на Пощенска банка в третото издание на СофтУни Фест.

IT специалисти от Пощенска банка за пореден път участваха в карьерния онлайн семинар IT Journey, като представиха пред младите студенти от Софтуерния университет атрактивните възможности за работа и карьерно развитие в компанията. Като лидер на българския пазар, Пощенска банка разполага с разнообразна и богата инфраструктура, базирана на динамично развиващи се високотехнологични услуги и решения, и предоставя изключително големи възможности за специализация и развитие в различни технологични направления. По тази причина финансовата институция е предпочитан топ работодател от младите софтуерни специалисти, които са в началото на своя професионален път.

За шеста поредна година Пощенска банка се включи в най-разпознаваемата инициатива на Българската мрежа на Глобалния договор на ООН „Гордея се с труда на моите родители“, като и този път срещата с децата на служителите беше изцяло виртуална. Макар и от дистанция, децата имаха възможност да се запознаят с професиите на своите родители, да разберат какво точно работят хората в банката и защо трудът им е толкова важен. Благодарение

на специалистите от банката, те разбраха, че в Пощенска банка има място за хора с много различни интереси и умения.

През 2021 г. финансовата институция за поредна година подкрепи Националната търговско-банкова гимназия в София, като се ангажира да стане ментор на една от учебните банки.

През април 2021 г. Пощенска банка стартира стратегическо партньорство с Finance Academy в образователен проект, който цели да предостави ценни знания с практическа насоченост за повишаване на финансовата грамотност в нашата страна. Двете организации твърдо вярват, че подобряването на финансовата култура ще доведе и до развитие на предприемаческата екосистема. По тази причина съвместните им действия са фокусирани върху споделяне на актуални знания в пряка връзка с реалната бизнес среда.

Пощенска банка и Софийският университет си сътрудничат за обучението на бъдещите финансови експерти в магистърската програма на Стопанския факултет „Финанси и банково дело“. Модерните дисциплини „Банков мениджмънт“ и „Инвестиционно банкиране“ са част от задължителната учебна програма 2021-2022 г. и обучението в тях се води от експерти на банката.

В рамките на традиционната си стажантска програма, за поредна година Пощенска банка даде възможност на талантиливи студенти и млади хора с мотивация да докажат своите качества и да започнат професионалната си кариера в една от най-големите и водеща по отношение на иновациите банка с 30-годишна история на пазара. Стажантската програма е част от политиката за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка в подкрепа на младите хора вече повече от 14 години.

За шеста поредна година Пощенска банка, като член на Асоциацията на банките в България (АББ), активно участва в европейската кампания, насочена срещу схеми за изпиране на пари и набиране на „финансови мулета“.

През юни 2021 г. Пощенска банка за поредна година бе основен партньор на благотворителното щифетно бягане Postbank Business Run, организирано ежегодно от клуб „Бегач“. В него се включиха 240 отбора от 87 компании от различни сектори, които се състезаваха в подкрепа на две каузи. Най-големият тиймбилдинг в България беше реализиран в подкрепа на две каузи. Събраните средства от над 10 000 лв. ще бъдат дарени по проект „Детска къща“ на фондация „За нашите деца“ за предоставяне на временен семеен подслон и шанс за семейство за най-малките, както и на фондация „Воден път“ за подкрепа на деца със специални нужди чрез кинезитерапия, водна рехабилитация и модифицирано плуване, за да могат те да пораснат като самостоятелни възрастни и да получат шанс за пълноценен живот.

Пощенска банка е единствената банка в България, която има свой „Зелен борд“ и звено Environmental Office в организационната си структура, които работят за опазването на околната среда както по отношение на ограничаване на използваните от Банката ресурси, така и по отношение на финансиращата ѝ дейност. Освен това членовете на борда организират различни инициативи на открито, в които увеличат и останалите служители.

През 2021 г. Пощенска банка и Mastercard създадоха съвместен проект за възстановяване и допълване на парковата инфраструктура по туристически маршрут Музей на мечката – м. Дендрариума в Природен парк „Витоша“. В първата фаза на проекта доброволци от двете компании обединиха усилията си и заедно с Дирекцията на Природен парк „Витоша“ създадоха „Зелена класна стая“, която е обособена в непосредствена близост до Музея на мечката.

Изграждането на отворен амфитеатрален кът за учене и празненства ще оформи едно креативно пространство, което ще даде възможност за иновативен образователен подход, както и за забавление на различни групи деца, които посещават редовно планината. Вторият етап на проекта през 2022 г. ще включва изграждането на свързваща алея между „Зелената класна стая“ и местността Дендрариума, за да може туристите да се придвижват безопасно в гората между двата обекта, без да ползват главната пътна артерия.

През 2021 г. Пощенска банка стартира третото издание на иновативния информационен формат в партньорство с Bloomberg TV – подкастът „Финанси на фокус“. Подкастът се реализира в седем епизода, в които експерти от Банката запознават аудиторията с модерните решения в банкирането, с иновативните банкови продукти и услуги и с разнообразните възможности в сектора, които съвременните технологии ни предоставят.

Служителите на Пощенска банка са и редовни дарители на Националния център по трансфузионна хематология и участват в акции за кръводаряване, които се организират и провеждат в Централния офис.

С подкрепата на Пощенска банка СБАЛАГ „Майчин дом“ отбеляза 1 юни с изложбата на Сандро Арабян.

Финансовата институция подкрепи третото издание на фестивала „Неотъпкана пътека: камерна музика в Ковачевица“.

„Медии и истина“ – под този надслов на 17 и 18 октомври се проведе 16-ата Световна среща на българските медии, която традиционно се организира от Българската телеграфна агенция (БТА). Пощенска банка бе партньор на престижния форум, водеща идея на който е да обединява представителите на българските медии зад граница.

През годината Банката продължи и своята дългогодишна подкрепа и работа с групите в неравностойно социално положение и стимулирането на тяхната активна роля в обществото. Подкрепа бе оказана на деца в неравностойно положение в гр. Казанлък, възрастни хора в гр. Русе, националната кампания „Великден за всеки“ – „Дари празник на баба и дядо“, както и много други по-малки инициативи през цялата година.

Пощенска банка традиционно се включи и в празничната украса на София. Като следва своите утвърдени ценности, финансовата институция вярва, че цялостното благосъстояние и развитие на обществото зависи от усилията за подобряване на средата на всеки от нас, затова наред с останалите си социално насочени проекти от няколко години се грижи и за празничния блясък на столицата по време на коледно-новогодишните празници.

НАГРАДИ

- Две международни награди за Пощенска банка от престижния конкурс World Finance Digital Banking Awards 2021 на авторитетното издание World Finance Magazine.
- Пощенска банка отново спечели мястосреднай-добрите банки всвета, като за четвърта поредна година бе отличена за „Най-добра банка в банкирането на дребно в България“ (Best Retail Banks) от конкурса World Finance Banking Awards. Организатор на наградите е престижното списание World Finance, което следи и анализира финансовата индустрия, международния бизнес и икономика. Признанието е за множеството иновации, отлични резултати и устойчив модел на работа в сферата на банкирането на дребно, съчетани с модерни продукти и услуги в полза на потребителите.

- Димитър Шумаров, главен финансов и изпълнителен директор на Пощенска банка и член на Управителния съвет, бе удостоен с приза „Банкер на годината“. Наградата му бе връчена за последователната и поддържана в продължение на години динамика в развитието на банката, както и за нейната социална ангажираност.
- Приз в категория „Ефективност“ от Годишните банкови награди на „Асоциация Банка на годината“.
- Пощенска банка бе определена за „Най-добър работодател за годината“, след като завоюва златното отличие в категория „Employer of the Year“ от четвъртото издание на Employer Branding Awards 2021.
- Банката получи и първото място в категорията „Employer Branding Innovation (in Pandemic Times)“ от четвъртото издание на Employer Branding Awards 2021.
- Пощенска банка бе отличена със сребърно EFFIE в категория „Услуги“ за кампанията на програмата „Сега“.
- Награда в категория „Иновации“ на престижния конкурс „Мистър и Мисис Икономика“, организиран от Конфедерацията на работодателите и индустриалците в България (КРИБ) и списание „Икономика“.
- Пощенска банка спечели отличие в категория „Стратегия за управление на таланти“ от престижните награди за най-добър работодател Career Show Awards 2021.
- Пощенска банка е удостоена за седми път с отличие от Европейската банка за възстановяване и развитие (ЕБВР) – наградата за „Най-активна банка в България в търговското финансиране за 2020 г.“ (Most Active Issuing Bank in Bulgaria in 2020)
- Отличие „Банка на годината“ от седмите годишни награди „Компания на годината“.
- Пощенска банка спечели първа награда в специалната категория „Вътрешен комуникационен отдел на годината“ от конкурса PR Приз 2021. Отличието беше присъдено за реализираните от банката множество значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство.
- Отличие в категорията „Комуникации на екопроекти“ от конкурса PR Приз 2021 за проекта „Зелени истории на открито“, с който в две поредни години беше изцяло обновена еко пътека в Природен парк „Витоша“.
- Награда в категория „Комуникационен проект за продукт или услуга“ за „Всички сме свързани“ от ПР Приз 2021, кампания за потребителски кредит с овърдрафт, който е със стратегическа важност в развитието на портфолиото от потребителски кредити на банката.
- Злато в категорията Иновации и устойчиво развитие на годишните награди Heart of Gold за благотворителна дейност и корпоративна социална отговорност.
- Първо място в националното състезание Най-зелените компании в България в категория Зелена КСО кампания.
- Пощенска банка спечели две награди на престижното състезание за PR и комуникации VAPRA Bright Awards 2021 – в категориите Кампания, реализирана от и Вътрешен PR отдел и Корпоративни комуникации (управление на репутация и марка).

СТРУКТУРА НА ОСНОВНИЯ КАПИТАЛ

Към 31 декември 2021 г. общият брой на акциите на „Юробанк България“ АД е 560,323,302 с номинална стойност 1 лев всяка. Юробанк С.А. притежава пряко 56.14% от „Юробанк България“ АД, 43.85% от капитала са притежание на И Ар Би Нью Юръп Холдинг Б.В. и 0.01% се притежават от миноритарни акционери.

УПРАВИТЕЛЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2021 година Управителният съвет се състои от следните членове:

- Петя Димитрова – Главен изпълнителен директор, председател и член на Управителния съвет;
- Димитър Шумаров – Изпълнителен директор, Главен финансов директор и член на Управителния съвет;
- Асен Ягодин – Изпълнителен директор и член на Управителния съвет;
- Панайотис Мавригис – Главен оперативен директор и член на Управителния съвет.

1. Акции и облигации на дружеството, които са придобити, притежавани и прехвърлени от членовете на Управителния съвет през годината

Членовете на Управителния съвет не са притежавали или прехвърляли акции и облигации на Банката.

2. Права на членовете на Управителния съвет да придобиват акции и облигации на дружеството.

Членовете на Управителния съвет не притежават специални права за придобиване на акции или облигации на Банката.

3. Участие на членовете на Управителния съвет в други търговски дружества като:

3.1. Съдружници с неограничена отговорност

Членове на Управителния съвет не са били съдружници с неограничена отговорност в други търговски дружества.

3.2. Съдружници /акционери притежаващи повече от 25 на сто от капитала на друго дружество

Членове на Управителния съвет не са били съдружници или акционери притежаващи повече от 25 % от капитала на друго дружество.

3.3. Участващи в управлението на други дружества или кооперации като прокуристи, управители или членове на съвета на директорите

- Петя Димитрова

Международен Банков Институт ООД, България – член на Управителния съвет;

Сдружение „Ендевър България“, България - член на Управителния съвет;

„Борика“ АД, България – член на Съвета на директорите;

Фондация „Атанас Буров“, България – член на Управителния съвет;

Конфедерация на работодателите и индустриалците в България, България – асоцииран член на Управителния съвет;

Гръцки бизнес съвет в България – Заместник-председател

- Асен Ягодин

„Българска фондова борса – София“ АД, България – Председател и член на Съвета на директорите;

ЗАД „Булстрад Живот Виена Иншурънс Груп“, България – независим член на Надзорния съвет;

Сдружение Спортен клуб „ДФС-ЛОКОМОТИВ“ София, България – член на Съвета на директорите;

- Панайотис Мавригис

„ИМО ПРОПЪРТИ ИНВЕСТМЪНТС СОФИЯ“ ЕАД, България - Изпълнителен директор и член на Съвета на директорите;

„ИМО ОЗ“ ЕАД, България - Изпълнителен директор и член на Съвета на директорите;

4. Договори, сключени през годината съгласно чл. 240 б от Търговския закон

През 2021 година Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

НАДЗОРЕН СЪВЕТ

Към 31 декември 2021 година Надзорният съвет се състои от следните членове:

- Георгиос Провопулос – председател и член на Надзорния съвет;
- Теодорос Каракасис – заместник-председател и член на Надзорния съвет;
- Ставрос Йоану – член на Надзорния съвет;
- Михалакис Луис – член на Надзорния съвет;
- Анастасиос Николау – член на Надзорния съвет;
- Джон Дейвид Бътс - член на Надзорния съвет;
- Иви Вига - член на Надзорния съвет;
- Ясми Рали - член на Надзорния съвет;
- Оливър Елингхам - член на Надзорния съвет.

1. Акции и облигации на дружеството, които са придобити, притежавани и прехвърлени от членовете на Надзорния съвет през годината

Членовете на Надзорния съвет не са притежавали или прехвърляли акции и облигации на Банката.

2. Права на членовете на Надзорния съвет да придобиват акции и облигации на дружеството.

Членовете на Надзорния съвет не притежават специални права за придобиване на акции или облигации на Банката.

3. Участие на членовете на Управителния съвет в други търговски дружества като:

3.1. Съдружници с неограничена отговорност

Членове на Надзорния съвет не са били съдружници с неограничена отговорност в други търговски дружества.

3.2 Съдружници/акционери притежаващи повече от 25 на сто от капитала на друго дружество

• **Георгиос Провопулос**

„Геонамар“ ПС – съдружник

• **Джон Дейвид Бътс**

„ЮБАД – ТОРО“ ООД, България – съдружник;

„Лексарекс Кепитъл“ ООД – съдружник.

• **Оливър Елингъм**

Ellingham Limited – съдружник

3.3 Участващи в управлението на други дружества или кооперации като прокуристи, управители или членове на съвета на директорите

• **Георгиос Провопулос**

Eurobank Private Bank Luxembourg S.A., Люксембург – заместник-председател и член на Съвета на директорите;

• **Теодорос Каракасис**

Greek-Serbian Chamber of Commerce – заместник-председател и член на Съвета на директорите.

• **Ставрос Йоану**

Eurobank Ergasias Services and Holdings S.A. Гърция – Заместник-главен изпълнителен директор, Главен директор Групови операции и международни дейности, Изпълнителен директор;

Eurobank S.A., Гърция - Заместник-главен изпълнителен директор, Главен директор Групови операции и международни дейности, Изпълнителен директор;

BE – Business Exchanges S.A, of Business Exchanges Networks and Accounting and Tax Services, Гърция – Председател и член на Съвета на директорите;

Eurobank Direktna A.D., Beograd, Сърбия – член на Управителния съвет;

Eurobank Cyprus Ltd, Кипър – член на Съвета на директорите;

Grivalia Management Company S.A., Greece – член на Съвета на директорите.

• **Михалакис Луис**

Eurobank Private Bank Luxembourg S.A., Люксембург – член на Съвета на директорите;

Eurobank Direktna a.d. Beograd, Сърбия – председател и член на Управителния съвет;

Eurobank Cyprus Ltd, Кипър – Главен изпълнителен директор и член на Съвета на директорите;

NEU Property Holdings Limited, Кипър – председател и член на Съвета на директорите;

NEU 03 Property Holdings Limited, Кипър – председател и член на Съвета на директорите;

ERB New Europe Funding III Limited, Кипър – председател и член на Съвета на директорите;

• **Джон Дейвид Бътс**

„Лекс Ар Екс Капитал България“ ЕООД, България – управител.

• **Оливър Елингъм**

Self Storage Number 1 Ltd – управител.

Eurobank Cyprus Ltd, Кипър – Председател и член на Съвета на директорите;

Национална агенция за управление на активи (НАМА), Ирландия – Член на Съвета на директорите;

• **Ясми Рали**

Eurobank Private Bank Luxembourg S.A., Люксембург – член на Съвета на директорите;

• **Иви Виза**

Eurobank Direktna A.D. Beograd, Serbia – Член на Управителния Съвет ;

4. Договори, сключени през годината съгласно чл. 240 б от Търговския закон

През 2021 година Банката не е сключвала договори по смисъла на чл. 240 б ал. 1 от Търговския закон.

През 2021 г. членовете на Управителния и Надзорния съвет са получили възнаграждения в размер на 3,395 хил. лева.

СТРУКТУРА НА БАНКАТА

Към 31 декември 2021 г. Юробанк България АД няма дъщерни дружества. Банката има 3,289 служители (2020 г.: 3,267).

ЦЕЛИ НА БАНКАТА ЗА 2022 Г.

Стратегията на банката остава без промяна и се основава на три стълба - органичен растеж, дигитализация и иновация и клиентско обслужване.

Юробанк България ще продължи да увеличава кредитния си портфейл, възползвайки се от силното търсене в сегмента банкиране на дребно. Фокусът ще бъде върху изграждането на печеливши бизнес взаимоотношения с клиентите, вместо да бъдат привлечани нови и да бъде увеличаван пазарния дял. Запазването на високата доходност е важно в настоящата среда, тъй като регулаторните изисквания продължават да се увеличават, което обуславя нуждата от още капитал, който да поддържа разширяването на бизнеса. Тъй като инфлацията се очаква да остане висока в средносрочен план, необходимостта от строг контрол върху разходите става по-важна, за да може да бъде поддържан коефициентът разходи към приходи на приемливо ниво. Нетната печалба за предходната година ще бъде капитализирана, за да може да има достатъчен ресурс за разширяване на бизнеса и за да може да бъде покрито увеличението на антицикличния буфер. Банката ще продължи да привлича повече приемливи задължения, за да може да покрие междинните цели за Минималното изискване за собствен капитал и приемливи задължения (МИСКПЗ), които ще влязат в сила в началото на 2022. Това допълнително финансиране ще бъде добавено към очаквания депозитен поток, така че ще бъде от особена важност да бъдат намерени доходоносни алтернативи за инвестиране на допълнителната ликвидност. Един от начините за това е да бъдат развити ESG продукти и финансирането на инвестиции опазващи околната среда и увеличаващи енергийната ефективност в съответствие със Зеления пакт на ЕС.

По отношение на необслужваните експозиции, Юробанк България достигна важен момент след като съотношението на необслужвани експозиции падна под 5%. Фокусът през 2022-а ще бъде върху по-нататъшното намаление на обема и през първите няколко месеца на годината върху внимателното наблюдение на поведението на кредитите, които са били под мораториум, за да се гарантира че те плавно ще се върнат към предпандемичното си обслужване.

Банката ще продължи да инвестира в дигиталната трансформация, обновявайки и подменяйки своите ИТ системи, за да може всички фронт и бек офис системи да бъдат напълно автоматизирани и да отговарят на клиентските очаквания.

Осигурявайки отлично клиентско обслужване изисква и инвестиране във физическите канали за дистрибуция, тъй като много клиенти оценяват личното отношение. Продължаващият проект за трансформиране на клоновата мрежа включва реновация на клоновете, бизнес и специализираните центрове, както и разширяване на зоните за самообслужване и увеличаване на броя на услугите, които се предлагат в тях.

ОТГОВОРНОСТИ НА РЪКОВОДСТВОТО

Според българското законодателство Ръководството на Банката следва да изготвя финансови отчети за всяка финансова година, които да дават вярна и честна информация за състоянието на дружеството и неговите финансови резултати към края на годината. Ръководството е изготвило приложените тук финансови отчети в съответствие с МСФО, приети от Европейския съюз.

Ръководството потвърждава, че се прилага адекватна счетоводна политика.

Ръководството също така потвърждава, че се спазва законодателството, приложимо за банките в България и че финансовите отчети са изготвени на базата на принципа „действащо предприятие“.

Ръководството е отговорно за коректното водене на счетоводните регистри, за опазването на активите и за предприемане на необходимите мерки за предотвратяване и разкриване на потенциални злоупотреби и други нередности.



Петя Димитрова

Председател на УС и
Главен изпълнителен
директор

29 март 2022 г.
София, България



Димитър Шумаров

Член на УС,
Изпълнителен директор и
Главен финансов директор

ФИНАНСОВ ОТЧЕТ

Отчет за доходите

	Приложение	Годината, завършваща на 31 декември	
		2021	2020
Приходи от лихви, изчислени по метода на ефективната лихва		371,182	364,866
Други приходи от лихви		6,951	9,658
Разходи за лихви и подобен разход		(11,070)	(12,659)
Нетен доход от лихви	6	367,063	361,865
Приходи от такси и комисиони		148,479	122,917
Разходи за такси и комисиони		(24,578)	(19,518)
Нетен доход от такси и комисиони	7	123,901	103,399
Други оперативни приходи, нетно	8	2,254	1,318
Приходи от дивиденди		517	445
Нетна печалба от търгуване	9	486	436
Печалба/(загуба) от ценни книжа в оборотен портфейл	17	168	(86)
Печалба/(загуба) от инвестиционни ценни книжа	196	1,230	3,071
Обезценка на активи за препродажба		(240)	(700)
Други разходи за дейността	10	(207,178)	(188,483)
Разходи за Фонд за гарантиране на влоговете		(15,524)	(28,043)
Разходи от обезценка за кредитни загуби	12	(84,385)	(83,403)
Печалба преди данъци		188,292	169,819
Разходи за данъци	13	(19,066)	(17,143)
Печалба за годината		169,226	152,676

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 29 март 2022 г.



Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторски доклад:
КПМГ Одит ООД:



Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Андонов
Управител
КПМГ Одит ООД



Димитър Шумаров
Член на УС, Изпълнителен директор и
Главен финансов директор

Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД:



Галина Локмаджиева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД

Отчет за всеобхватния доход

Годината, завършваща на 31 декември
Приложение 2021 2020

Печалба за годината	169,226	152,676
Позиции, които са или могат да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в следващи периоди:	14	(13,437) (1,126)
Ценни книжа, отчитани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход		
- изменение в справедливата стойност, нетно от данък	(7,089)	(256)
- прекласифициране в печалба или загуба, нетно от данък	(6,348)	(870)
Позиции, които няма да бъдат прекласифицирани в печалба или загуба в следващи периоди:	7,702	1,365
Промяна в справедливата стойност на имоти и оборудване, нетно от данък	3,371	912
Преоценки на задължения по планове с дефинирани доходи, нетно от данък	4,331	453
Друг всеобхватен доход за годината	14 (5,735)	239
Общо всеобхватен доход за годината	163,491	152,915

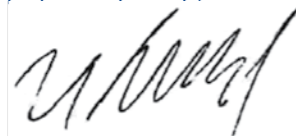
Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 29 март 2022 г.



Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор
Заверили съгласно одиторски доклад:
КПМГ Одит ООД:



Севгалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Андонов
Управител
КПМГ Одит ООД



Димитър Шумаров
Член на УС, Изпълнителен директор и
Главен финансов директор

Бейкър Тили Клитю и Партньори ООД:



Галина Локмаджиева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тили Клитю и Партньори ООД

Приложенията на стр. 71 – 220 са неразделна част от настоящия финансов отчет.

Отчет за финансовото състояние

Приложение Към 31 декември

2021 2020

АКТИВИ			
Пари и парични еквиваленти и салда при Централната банка	15	2,139,549	1,935,834
Предоставени средства на банки	16	505,362	515,906
Ценни книжа в оборотен портфейл	17	38,369	40,672
Деривативни финансови инструменти	25	11,460	1,352
Предоставени кредити и аванси на клиенти	18	8,793,951	7,798,875
Ценни книжа в инвестиционен портфейл	19а	2,635,788	1,463,077
Текущ данък за възстановяване		-	2,518
Активи по отсрочени данъци	28	8,556	11,191
Имоти и оборудване, вкл. активи с право на ползване	21	235,255	211,255
Инвестиционни имоти	20	797	890
Нематериални активи	22	79,670	76,916
Други активи	23	41,337	45,363
Общо активи		14,490,094	12,103,849

ПАСИВИ			
Привлечени средства от банки	24	9,535	7,739
Деривативни финансови инструменти	25	9,139	9,442
Привлечени средства от клиенти	26	12,313,508	10,234,485
Други привлечени средства	27	166,578	29,370
Текущи данъчни задължения		976	-
Провизии по други пасиви	29	11,417	13,426
Задължения по планове с дефинирани доходи	30	3,629	8,238
Други пасиви	31	188,274	177,602
Общо пасиви		12,703,056	10,480,302

СОБСТВЕН КАПИТАЛ			
Основен капитал		560,323	560,323
Законови резерви		282,521	282,521
Неразпределена печалба и други резерви		944,194	780,703
Общо собствен капитал	32	1,787,038	1,623,547
Общо пасиви и капитал		14,490,094	12,103,849

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 29 март 2022 г.



Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторски доклад:
КПМГ Одит ООД:



Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Андонов
Управител
КПМГ Одит ООД



Димитър Шумаров
Член на УС, Изпълнителен директор и
Главен финансов директор

Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД:



Галина Локмаджиева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД

Отчет за промените в собствения капитал

	Основен капитал	Преоц. резерв на имоти	Преоц. резерв	Законови резерви	Неразпр. печалба и други резерви	Общо
Салдо към 1 януари 2020 г.	560,323	1,854	20,300	282,521	608,296	1,473,294
Печалба за годината					152,676	152,676
Друг всеобхватен доход						
Промяна в преоценъчния резерв на финансови активи, оценявани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход	-	-	(1,126)	-	-	(1,126)
Преоценка на имоти и оборудване	-	912				912
Преизчисление на задълженията при пенсиониране, нетно от данък	-				453	453
Общо всеобхватен доход за 2020 г.	-	912	(1,126)		153,129	152,915
Придобиване на гъщерно дружество (И Ар Би Лизинг България АД)					(2,662)	(2,662)
Салдо към 31 декември 2020 г.	560,323	2,766	19,174	282,521	758,763	1,623,547
Салдо към 1 януари 2021 г.	560,323	2,766	19,174	282,521	758,763	1,623,547
Печалба за годината					169,226	169,226
Друг всеобхватен доход						
Промяна в преоценъчния резерв на финансови активи, оценявани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход			(13,437)			(13,437)
Преоценка на имоти и оборудване	-	3,371		-	-	3,371
Преизчисление на задълженията при пенсиониране, нетно от данък	-	-		-	4,331	4,331
Общо всеобхватен доход за 2021 г.	-	3,371	(13,437)	-	173,557	163,491
Салдо към 31 декември 2021 г.	560,323	6,137	5,737	282,521	932,320	1,787,038

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 29 март 2022 г.



Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор

Заверили съгласно одиторски доклад:
КПМГ Одит ООД:



Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Андонов
Управител
КПМГ Одит ООД



Димитър Шумаров
Член на УС, Изпълнителен директор и
Главен финансов директор

Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД:



Галина Локмаджиева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД

Отчет за паричните потоци

Годината, завършваща на 31 декември
2021 2020

ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ОСНОВНА ДЕЙНОСТ

Получени лихви	381,992	368,235
Платени лихви	(10,563)	(13,937)
Получени дивиденди	517	445
Получени такси и комисиони	148,421	123,447
Платени такси и комисиони	(23,892)	(17,168)
Суми платени на и от името на служители	(110,659)	(98,484)
Нетен приход от търговия и други приходи	503	161
Платени други разходи за дейността	(94,538)	(98,044)
Платени данъци	(14,400)	(13,550)
Паричен поток от основна дейност преди промени в оперативни активи и пасиви	277,381	251,105

ПРОМЕНИ В ОПЕРАТИВНИТЕ АКТИВИ И ПАСИВИ

Нетно (увеличение) на задължителните резерви в Централната банка	(104,532)	(45,256)
Нетно (увеличение) в предоставени средства на банки	-	(97,812)
Нетно (увеличение)/ намаление на ценни книжа в оборотен портфейл	2,303	(31,867)
Нетно (увеличение) на предоставени кредити и аванси на клиенти	(1,091,773)	(714,548)
Нетно (увеличение)/ намаление на други активи	2,729	(3,767)
Нетно (намаление) на деривативни инструменти	(3,261)	(425)
Нетно (намаление)/увеличение на депозитите от банки	1,796	(7,297)
Нетно увеличение на задълженията към клиенти	2,079,352	778,888
Нетно увеличение/ (намаление) на други пасиви	14,355	(12,257)
Нетен паричен поток от основна дейност	1,178,350	116,764

ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ИНВЕСТИЦИОННА ДЕЙНОСТ

Покупка на имоти и оборудване и нематериални активи (приложения 21, 22)	(29,644)	(25,727)
Покупка на ценни книжа в инвестиционен портфейл	(1,919,922)	(1,258,656)
Постъпления от продажба на имоти и оборудване	136	106
Постъпления от продажба на ценни книжа в инвестиционен портфейл	734,745	342,454
Нетен паричен поток от/ (използван в) инвестиционна дейност	(1,214,685)	(941,823)

Годината, завършваща на 31 декември
2021 2020

ПАРИЧЕН ПОТОК ОТ ФИНАНСОВА ДЕЙНОСТ

Получени суми по дългосрочни заеми	146,687	-
Платени суми по дългосрочни заеми	(9,566)	(9,566)
Платени суми по лизингови задължения	(12,398)	(13,798)
Нетен паричен поток използван във финансова дейност	124,723	(23,364)
Ефект от промяната на валутния курс върху паричните средства и паричните еквиваленти	261	163
Нетна промяна на паричните средства и еквиваленти	88,649	(848,260)
Парични средства и еквиваленти в началото на годината	1,891,766	2,740,026
Парични средства и еквиваленти в края на годината (Приложение 33)	1,980,415	1,891,766

Финансовият отчет е одобрен от Ръководството на 29 март 2022 г.



Петя Димитрова
Председател на УС и
Главен изпълнителен директор



Димитър Шумаров
Член на УС, Изпълнителен директор и
Главен финансов директор

Заверили съгласно одиторски доклад:
КПМГ Одит ООД:

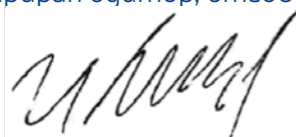
Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД:



Севдалина Димова
Регистриран одитор, отговорен за одита



Галина Локмаджиева
Регистриран одитор, отговорен за одита



Иван Андонов
Управител
КПМГ Одит ООД



Спиридон Груиц
Управител
Бейкър Тили Клиту и Партньори ООД

ПРИНОС КЪМ
УСТОЙЧИВО
РАЗВИТИЕ

РАБОТИМ ЗА
ПО-ДОБРО
БЪДЕЩЕ

ПИСМО ДО ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ



Уважаеми читатели,

За пореден път се обръщаме с дълбока признателност към Вас - нашите клиенти, служители и бизнес партньори. С това писмо от страниците на Годишния доклад на Пощенска банка за 2021 г. Ви благодарим за участието и приноса към промените, които осъществяваме заедно и да Ви представим положителната равностметка за постигнатото от екипа ни в икономически, екологичен и социален план.

Пандемията от COVID-19 продължи да формира социалната и икономическата среда през изминалата година. Стартирането на масовите ваксинационни програми в началото на годината дадох надежда, че кризата скоро ще приключи и че икономиките бързо ще се съживят, връщайки се към предпандемичните си нива. Въпреки че това беше така за някои държави, новите инфекциозни вълни през втората половина на годината принудиха правителствата по света да въведат отново ограничителни мерки, като по този начин възпрепятстваха икономическото възстановяване.

Новите инфекциозни вълни не бяха единственият фактор, който забави темпа на възстановяване. Продължаващите затруднения в логистичните вериги, недостигът на суровини и работна ръка, както и нарастването на инфлацията, оказаха натиск върху икономиките в негативна посока. Фискалните и парични стимули в развитите държави доведоха до повишено потребление и търсене на суровини и стоки предизвиквайки като резултат недостиг и нарастване на цени. В същото време пазарите на труда в някои държави се стесниха и работодателите трудно запълваха свободните позиции, въпреки че

коэффициентите на заетост на работната сила достигнаха почти предпандемични нива.

Паричната политика остана благоприятна през годината, но растящата инфлация и очакванията, че това не е временно явление принудиха централните банки да обмислят връщане към оригиналните си мандати, а именно запазване на ценовата стабилност.

Българската икономика се представи относително добре през 2021 година. След като се сви с 4,4% през 2020-а, тя нарасна през 2021-а с 4,2%. Както повечето други страни от ЕС, тя не успя да достигне предпандемичното си ниво, за което роля изиграха няколко фактора – увеличаването на COVID инфекциите през втората половина на годината, ниското ниво на ваксинация, политическата нестабилност, забавянето на големите публични инфраструктурни проекти и нарастването на инфлацията. Основният двигател на растежа беше потреблението, което се увеличи със 7% на годишна база – спадът на безработицата, растящите заплати и държавните добавки за пенсионерите увеличиха разполагаемия доход на домакинствата като по-голямата част от него беше изразходвана.

Пощенска банка имаше поредна успешна година и успя да постигне най-доброто представяне до момента, увеличавайки приходите и нетната си печалба, печелейки пазарен дял чрез органичен растеж, като в същото време поддържахме стабилни коефициенти на капиталова адекватност, риск и ликвидност. Печалбата след данъци се увеличи с 11% на годишна база до 169 млн. лв., което е най-високото ниво в историята реализирано от основна дейност, като се изключат еднократните ефекти. Възвращаемостта на капитала беше 9,9%, на същото ниво като предходната година и с около 1 процентен пункт над средното за пазара.

Кредитният портфейл се разшири с 12,8% на годишна база (1,03 млрд. лв.) до 9,09 млрд. лв., изпреварвайки пазара (9,2% ръст на годишна база) и печелейки 40 базисни точки пазарен дял до 12,0%. По-важно е, че това беше постигнато без да се жертва доходността – средната доходност на кредитите на Банката е с около 40 базисни точки над средното за пазара и по-високо, отколкото на преките конкуренти. В съответствие с пазарните тенденции, сегментът банкиране на дребно изпревари корпоративния – корпоративните кредити се увеличиха с 11,2% (428 млн. лв.) до 4,26 млрд. лв., докато кредитите на дребно нараснаха с малко повече от 600 млн. лв. до 4,83 млрд. лв. За втора поредна година потребителските кредити растат най-бързо – с 21,3% (263 млн. лв.) до малко под 1,5 млрд. лв. Ипотечните кредити също бяха много търсени поради бурното развитие на пазара на недвижими имоти и се повишиха с 13% (295 млн. лв.) до 2,57 млрд. лв. След като се сви през 2020 година, сегментът на кредитите за малки фирми напълно възстанови загубените си обеми и приключи годината с портфейл от 760 млн. лв. – същият както в края на 2019-а. Възстановяването беше подпомогнато от програмите, които Пощенска банка сключи през 2020-а с ЕИФ, Българската банка за развитие и Фонд мениджъра на финансови инструменти в България за подпомагане на малкия и среден бизнес.

По отношение на набирането на депозити, изминалата година беше най-добрата в историята на банката. Клиентските депозити скочиха с повече от 2 млрд. лв. (20,3% на годишна база) до 12,3 млрд. лв. Пазарният дял се повиши с малко повече от 1 процентен пункт до 11,3% и Пощенска банка стана третата най-голяма банка по размер на депозитите.

С капитализирането на печалбата за предходната година, Пощенска банка успя да покрие увеличаващите се рисково претеглени активи чрез вътрешно генериране на капитал. Коефициентът на капиталова адекватност в края на годината беше 20,58% само 33 базисни точки по-ниско от предходната година и значително над регулаторните изисквания.

Дългосрочната ни стратегия остава непроменена - да бъдем, на първо място, банката на нашите клиенти, предоставяйки им модерни дигитални продукти, отлично обслужване и финансови решения, съобразени с конкретните им нужди.

Истинският двигател на иновациите и високите резултати на Пощенска банка, както и нашият най-ценен ресурс, винаги е бил и ще остане екипът. За банката е приоритет да инвестира в професионално подготвени служители, които компетентно да съдействат и консултират клиентите и да създават нови за пазара продукти.

На следващите страници на доклада можете да се запознаете по-подробно с всички компоненти на приноса ни за създаване на устойчиви ползи за нашите клиенти, партньори и обществеността.

С уважение,

Димитър Шумаров

Изпълнителен директор,
Главен финансов директор и
член на Управителния съвет

Асен Ягодин

Изпълнителен директор и
член на Управителния съвет

РЪКОВОДНИ ПРИНЦИПИ И ИДЕАЛИ

Непрестанните усилия за подобряване на икономическата среда чрез провеждане на открит диалог със заинтересованите страни, както и активният принос на Пощенска банка към обществото, са основни елементи на корпоративната отговорност на институцията.

Корпоративната отговорност на Банката се осъществява в четири основни посоки:

- Диалог със заинтересованите страни чрез действия и инициативи, които идентифицират проблемите и предлагат адекватни решения;
- Подобряване на корпоративното управление, което да гарантира прозрачността на организацията;
- Социален принос в ключови за местната общност дейности;
- Грижа за околната среда, борба с глобалното затопляне и принос към постигане на устойчив растеж.

МИСИЯ, ВИЗИЯ И ЦЕННОСТИ

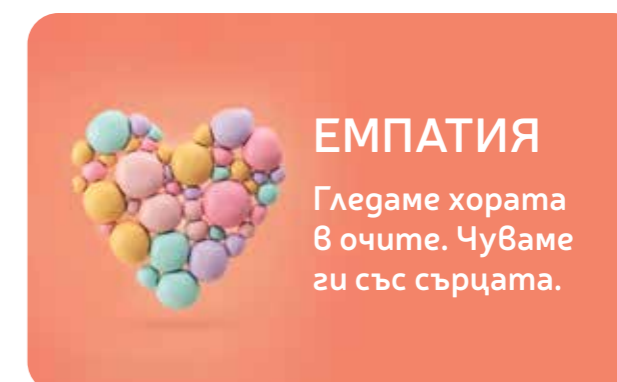
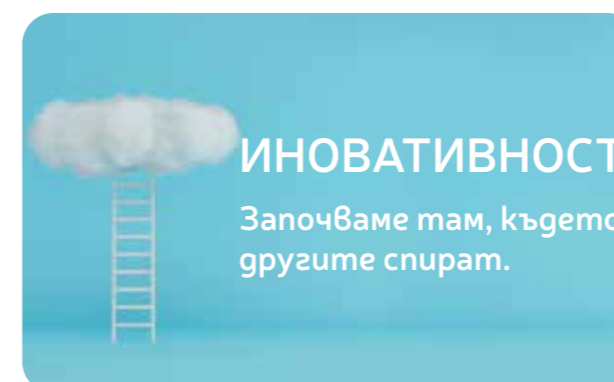
Нашата мисия

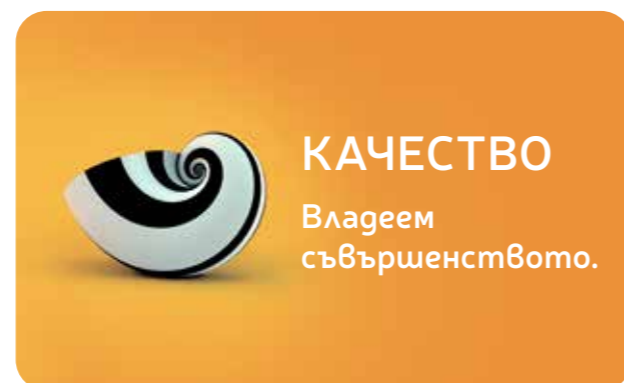
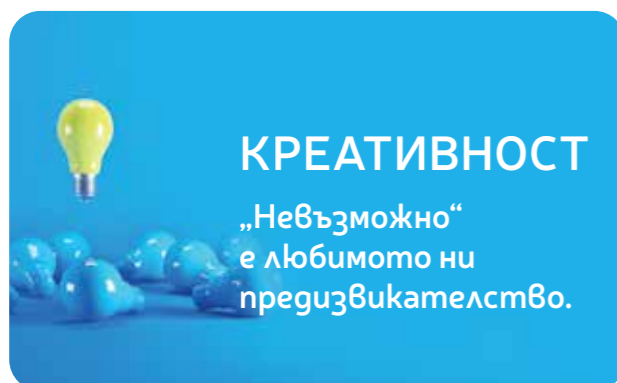
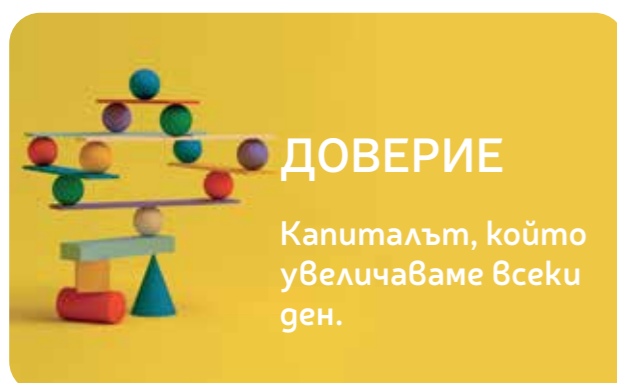
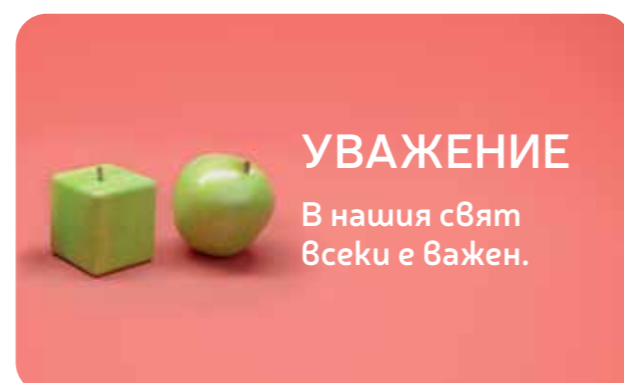
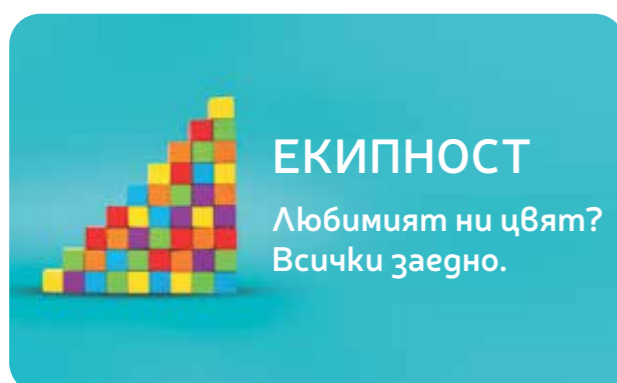
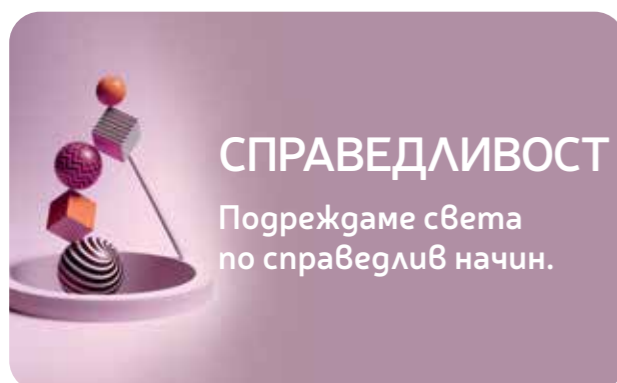
Ние сме динамично развиваща се банка, която подкрепя идеите и мечтите на своите служители, клиенти и партньори във всеки етап от живота им. Ценим доверието, качеството и ефективността. Споделяме добрия пример и нестандартните идеи. Уважаваме отговорното и справедливо отношение, личния принос и екипния дух. Работим с грижа за човека, обществото и природата и създаваме нов финансов свят, който съчетава най-доброто от традиционното и дигиталното банкиране. Заедно намираме успешните индивидуални решения за твоето утре.

Нашата визия

Да бъдем най-бързо развиващата се, най-предпочитаната и сигурна финансова институция, която прави традиционното банкиране модерно и напълно достъпно.

Нашите ценности





Открити и прозрачни отношения

За Пощенска банка е от основно значение да продължи да подобрява политиката си за устойчиво развитие и корпоративна социална отговорност, като взема предвид очакванията на хората и организациите, с които работи. С тази цел са създадени и канали за диалог със заинтересованите страни, които да улесняват прозрачната и непрекъсната комуникация на Банката с всички заинтересовани страни. По този начин на разположение на партньорите и клиентите на Пощенска банка винаги има комуникационен канал, който да гарантира, че тяхното мнение достига до Банката.

Заинтересованите страни могат да използват следните канали, за да обменят информация с Пощенска банка:

Клиенти

- Една от най-големите клонови мрежи в цялата страна;
- Специализирани бизнес центрове „Банкиране малък бизнес“, „Жилищно кредитиране“ и „Персонално банкиране“;
- Бизнес центрове за обслужване на средни и големи корпоративни клиенти;
- Модерни дигитални канали за обслужване и комуникация с клиентите;
- Отдел „Връзки с клиенти“;
- Денонощен център за обслужване на клиенти на тел. 0700 18 555, кратък номер за мобилни телефони *7224;
- Интернет страница: www.postbank.bg;
- Пресцентър: <http://mediacenter.postbank.bg/>;
- Месечен вестник „Банкови истории“ с тираж 15 000 бр., разпространяван в Централно управление и клонова мрежа на Банката;
- Профили на Банката в социалните мрежи Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube;
- Централно управление на адрес: ул. „Околовръстен път“ № 260, София 1766;
- Срещи с представители на Банката.

Акционери и инвеститори

- Общото събрание на акционерите;
- Организираны срещи;
- Система за оповестяване на регулирана информация;
- Пресцентър: <http://mediacenter.postbank.bg/>.

лужители

- Управление „Човешки ресурси“;
- Редовни срещи;
- Годишна среща на Банката;
- Годишни атестации за представянето;
- Вътрешен проект за насърчаване на екологични практики „Зелени заедно с Пощенска банка“;
- Месечен вестник „Банкови истории“ с тираж 15 000 бр., разпространяван в Централата и клоновете на Банката;
- Съобщения до служителите;
- Вътрешна интранет мрежа (Help Desk);
- Седмичен електронен бюлетин с новини;
- Принос към устойчивото развитие;
- Вътрешно състезание „Идейно“ за поощряване на идеи и предложения на служителите за подобряване на работата.

Доставчици

- Контакти с контрагентите;
- Комитети за подбор на доставчиците.

Общество и околна среда

- Екологичен офис;
- Социални и екологични проекти;
- Участие във форуми, семинари, конференции и кръгли маси по тези въпроси;
- Контакти със специализираните органи и институции;
- Сътрудничество със социални агенции;
- Медийно отразяване на темите.

ИКОНОМИЧЕСКИ ПРИНОС

ПРИНОС ЗА ИКОНОМИЧЕСКИЯ РАСТЕЖ

Пощенска банка разглежда приноса към икономическото развитие на България като ключов приоритет в усилията за постигане на устойчиво развитие. Степента на корпоративната отговорност на Банката се определя от мащаба на нейните дейности и правилното и справедливо разпределение на капитала между отделните заинтересовани страни едновременно с осигуряването на стабилна икономическа позиция и възможности за инвестиции, развитие на човешкия капитал и технологични иновации.

В допълнение към справедливото разпределение на капитала Пощенска банка се стреми да подпомага българската икономика, като се придържа стриктно към централизираната процедура за управление на обществени поръчки, осигуряване на високо качество на доставките, ограничаване на разходите и насърчаване на добри социални практики.

Пощенска банка се придържа към единна политика за избор на доставчици, базирана на стратегически взаимодействия и взаимноизгодни отношения. Процедурите за избор и оценка на доставчици са регулирани от пълна прозрачност във всички етапи и обективни

критерии. Фактори за избора на доставчик са добрата цена, редовните доставки и успешното сътрудничество в миналото. Нещо повече, при избора на доставчици Банката се опитва да осигури пълно зачитане на човешките права в тези компании, както и последователно прилагане на екологичните практики, целящи устойчиво понижаване на енергийните разходи.

Като отчита необходимостта от подкрепа за местната икономика, през 2021 г. Пощенска банка предпочете да си сътрудничи с местни доставчици в определени категории стоки и услуги. Банката работи с широка мрежа от местни партньори, които съставляват около 90% от доставчиците ѝ.



СЪЗДАДЕНА ПРЯКА ИКОНОМИЧЕСКА СТОЙНОСТ

СОЦИАЛЕН ПРОДУКТ

Принос на Банката за Социалния продукт	ПУБЛИКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ 2021		ПУБЛИКУВАНИ РЕЗУЛТАТИ 2020	
	млн. лева	млн. евро	млн. лева	млн. евро
Приходи от лихви и такси	531.3	271.6	502	257
Разходи за лихви и такси	-35.6	-18.2	(32)	(16)
ДДС върху добавената стойност на Банката	-6.3	-3.2	(7)	(4)
Провизии по просрочени вземания	-84.4	-43.1	(83)	(43)
Социален Продукт	405.2	207.2	379	194

Разпределение на „Социалния продукт“

I. Персонал	100.9	51.6	90	46
Сума на brutните трудови възнаграждения	112.9	57.7	119	61
Вноски на работодателя към системата за социално осигуряване	4.8	2.5	5	2
Здравно и пенсионно осигуряване	1.5	0.8	2	1
Вноски към институции за социално осигуряване (Работодател и персонал)	-26.7	-13.6	-26	(13)
Данъци, плащани от служителите	8.3	4.2	-9	(4)
II. Доставчици на стоки и услуги	75.4	38.5	49	25
III. Дарения и спонсорство	0.2	0.1	0	0
IV. Държава	59.3	30.3	87	45
Подоходно облагане и други данъци	19.1	9.7	17	9
Данък добавена стойност	6.3	3.2	7	4
Вноски във Фонда за гарантиране на влоговете и схеми за закрила на служителите	15.5	7.9	28	14
Участие на работодателя и служителите в схеми за социално осигуряване	26.7	13.6	26	13
Данъци, плащани от служителите	-8.3	-4.2	9	4
V. Дружество	169.2	86.5	153	78
Неразпределна печалба / Резерви	169.2	86.5	153	78
Социален Продукт	405.2	207.1	379	194

КЛИЕНТСКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ

На фона на сериозните предизвикателства и големия брой ограничения наложени от Covid-19 през 2021 г. Пощенска банка запазва фокуса си върху високата клиентска удовлетвореност и качеството на обслужване.

С цел изграждане и развитие на дълготрайни отношения на партньорство и доверие с нашите клиенти, непрестанно работим за повишаване на нивото на предоставяната консултация и обслужване. За целта провеждаме непрекъснат мониторинг на обратните връзки от нашите клиенти.

През 2021 г. наградихме стартирани в предходните години проекти за оценка на клиентската удовлетвореност. Към ежедневното проследяване на нивото на предлаганото касово обслужване добавихме и клиентските оценки за качеството на консултациите и услугите предоставени от различни специализирани звена и екипи в Банката.

Получените високи оценки и позитивни клиентски коментари потвърждават, че Банката продължава да отстоява позицията си на водеща и предпочитана кредитна институция сред потребителите.

ОТГОВОРНО ПОВЕДЕНИЕ И ГАРАНЦИЯ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРОДУКТИТЕ

Банката следи внимателно съответствието на нейната структура и процеси с външните и вътрешни изисквания за отговорна, прозрачна и устойчива дейност.

Спазването на законите и нормативните актове, както и прозрачното отчитане пред акционерите и другите заинтересовани страни, е ключова отговорност на Банката.

СЪОТВЕТСТВИЕ С НОРМАТИВНИТЕ ИЗИСКВАНИЯ

Предотвратяване изпирането на пари и финансирането на тероризъм

Пощенска банка е поела ангажимент за предотвратяването на изпирането на пари (ИП) и финансирането на тероризма (ФТ).

Политиката за прилагане на мерките срещу тях е съобразена с приложимото законодателство, съответната груповата политика и включва изискванията на европейските директиви срещу изпирането на пари, приложимите регулации за превенция срещу ИП/ФТ и препоръките на Financial Action Task Force.

В тази връзка Банката е разработила и въвела програма за постигане на съответствие, която използва рисков-базиран подход, свързан с управлението на риска от изпиране на пари и включва комплексна проверка на клиентите, разширена комплексна проверка на

Високорисковите клиенти, системи за наблюдение и процеси, политики и процедури за борба с данъчните измами.

Предотвратяване на измами и корупционни практики

Пощенска банка е възприела политика на нулева толерантност спрямо каквито и да е корупционни прояви. Приетите вътрешнобанкови актове целят да създадат стабилна вътрешна система и контролна среда, които да минимизират корупционния риск и да установят ясен подход за действие в конкретни рискови ситуации.

Действащата в Банката антикорупционна инструкция изрично забранява директното или индиректното участие в каквито и да е корупционни прояви. Забраната се отнася за всички служители и лица, които действат от името и за сметка на Банката. Задължение на всички служители е да бъдат бдителни и да докладват всички случаи или опити за подобни прояви, както и съмнения за такива.

Кодекс за професионално поведение и етика

Кодексът за поведение и етика определя стандартите и представлява рамката, определяща принципите, правилата, поведението и решенията, които служителите на Банката трябва да следват по време на тяхната професионална ангажираност.

Кодексът се допълва от специфични политики и вътрешни правила, които служат като допълнителна опорна точка и са свързани с управление на конфликти на интереси, противодействие на корупцията и корупционните практики, докладване на неетично поведение, външни дейности (външна заетост), предотвратяване и разкриване на пазарни злоупотреби и т.н. Банката осигурява редовно обучение и повишава осведомеността с оглед на предотвратяване на поведение, което цели или би могло да доведе до евентуално нарушение.

Институционални проверки

Отговорното поведение на Банката се гарантира в максимална степен и от факта, че тя е обект на проверки от страна на редица държавни органи.

РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИЯ КАПИТАЛ

Човешки ресурси

Успехите на организацията във всяка една област не могат да се разглеждат извън темата за ролята на човешкия капитал. Менеджмънтът на Пощенска банка споделя разбирането, че грижата за служителите, тяхното развитие и мотивация са от ключово значение за организацията, за постигането както на краткосрочните, така и на стратегическите ѝ цели. Динамичната обстановка и силната конкурентност на банковия пазар поставят високи и многопосочни изисквания пред управление „Човешки ресурси“, свързани както с подбора на правилните хора на подходящи за тях позиции, осигуряването на ефективно обучение за бързо овладяване на необходимите професионални умения, така и с развитието и мотивирането на вътрешните таланти. Управление „Човешки ресурси“ допринася за успехите на Банката чрез създаването и поддържането на среда, която насърчава постиженията на служителите и е насочена към постоянното повишаване на тяхната квалификация.

Работодателски бранд

Отдел „Работодателски бранд“, създаден през 2020 г., за да работи активно и фокусирано в подкрепа на изграждането и поддържането на силен работодателски бранд на „Пощенска банка“, в края на 2021 г. премина към структурата на управление „Човешки ресурси“ като част от отдел „Привличане на таланти и Работодателски бранд“, състоящ се от две звена: 1.) Подбор и привличане на таланти; 2.) Стратегически проекти за развитие на служители и Работодателски бранд.

В посока работодателски бранд новият отдел прогължава да изпълнява мисията да се грижи за добрата репутация на банката сред служителите и за нейния имидж като предпочитан работодател.

Основната цел на отдела преди и след структурната промяна е да подобрява представянето на банката в ключовите сфери: подбор, ангажиране, мотивиране, развитие и задържане на служителите, привличане и управление на таланти, както и да поддържа работна среда на доверие и подкрепа, водеща до мотивирани и отдадени служители, респективно – лоялни и удовлетворени клиенти.

В посока работодателски бранд през 2021 г. бяха реализирани три ключови проекта с фокус върху „Гласът на служителите“:

1. Създаване и популяризиране на уникално предложение за стойност на Пощенска банка като работодател т.нар. Employee Value Proposition (EVP).
2. Стартиране и развитие на нов вътрешен сайт посветен на служителите Postbank Dream Team.
3. Кампания за популяризиране на обновените Мисия, Визия и Ценности на банката.

Обратната връзка от страна на служителите е ключов подход в стратегията за развитие на работодателския бранд.

Подбор на персонал

Успешният подбор на персонал е от голямо значение за поддържането на квалифициран и мотивиран човешки капитал. По тази причина, както и в предишните години, този процес в банката отговаря на високи професионални стандарти за прецизност, прозрачност и обективност.

В продължение на предизвикания от пандемията през 2020 г. сътресения в икономиката и във всички сфери на обществения живот, така и през 2021 г. се утвърди прилагането на иновативни методи за набиране на персонал. Ето защо създаването на гъвкава стратегия за набиране на персонал се превърна в наш основен приоритет. За банката процесът по подбор, както през 2020 г., така и през 2021 г., продължи да преминава изцяло онлайн, а представянето на добро дигитално изживяване на кандидатстващите се затвърди като основна задача на участниците в процеса. Дигиталният подбор на кадри предоставя редица преимущества, основното сред които е бързината, с която се осъществява контакт с кандидатстващите и се организират срещите.

В посока засилване ангажираността и мотивацията на служителите при подбора на нови кадри, подходящи за позиции в Клонова мрежа на банката, през 2021 г. стартира

разработването и имплементирането на нов ключов проект „We Attract – Привлечи приятел в екипа“.

В стремежа си да бъде достигнат по-голям кръг от потенциални кандидати за различни свободни позиции в банката, през 2021 г. все по-засилено бе прилаган и проактивния подход за контакт с подходящи кандидати, използвайки различни социални мрежи (в частност LinkedIn, Facebook, Instagram).

Тъй като изискванията за заемане на различни позиции в банката са свързани както с високо ниво на професионална подготовка, така и с безспорни морално-етични качества, банката е ориентирана към развиването на потенциала на служителите, доказали своите способности в нейните рамки. По тази причина около 2/3 от отворените позиции в банката (56%) се запълват посредством подбор от т.нар. вътрешен пазар, т.е. чрез повишаване и преназначаване на служителите. Като резултат от това 44% от откритите позиции през 2021 г. бяха запълнени от външни за организацията кандидати.

Критериите за професионална подготовка остават все така високи и при подбора от външния пазар. В променената среда на конкурентен пазар за подбор на служители през 2021 г. прави впечатление, че 18 % от новоназначените ни колеги имаха по-малко от 2 години трудов стаж.

Професионално обучение

Възможността за професионално усъвършенстване и предоставяне на професионално обучение на служителите е един от фокусите на банката и едно от най-мощните средства за постигане на нейните стратегически цели. Високите очаквания на мениджмънта и служителите в тази посока се посрещат чрез организирането на обучителни инициативи в множество направления.

С промяната на обстановката във връзка с въведената извънредна епидемиологична ситуация се промени подхода и начина на обучение на служителите, но това което остана непроменено е акцента върху свързването на теоретичното обучение с реалната практика.

Като продължение на първа фаза от дигиталната трансформация през 2020 г., в която проведохме Обучение за обучаващи в Променената реалност, Втората фаза от адаптирането на съдържанието и подхода беше свързано със създаване на кратки обяснителни анимационни видео-уроци, които разясняват основни типове банкови продукти, услуги и практики по интересен, ангажиращ и интерактивен начин. Видеата са качени на платформата на Пощенска Банка iKnow - дигитален пътеводител в продуктовата вселена на успешния банкер и са постоянно достъпни от служителите. Ползването им е повторяемо, а не еднократно - за намиране на кратко, синтезирано обяснение, или за намиране на отговор на често задавани въпроси. За първите 3 месеца от неговото стартиране iKnow е посетен над 2000 пъти.

Продължихме да подкрепяме професионалното и личностно развитие на хората, и предоставихме възможност на всички свои служители да се включат в електронни обучения за развитие техните умения.

Темите обхващат различни социални и мениджърски умения, които подпомагат успешното изпълнение на задачите в работното ежедневие и са разпределени в две направления:

Развитие на личната ефективност:

- Управление на времето;
- Бизнес комуникации;
- Успешни презентации.

Развитие на мениджърски умения:

- Управление на екипи;
- Управление на конфликти;
- Мотивация на персонала.

След приключване на обученията всеки участник получи сертификат за завършено обучение.

Продължихме да поставяме силен акцент върху развитието на уменията на служителите и повишаването тяхното разбиране за значението на предоставянето на най-високо качество на клиентско обслужване. През 2021, след адаптиране на съдържанието и подхода успешно приключихме и с втората фаза от обученията за Повишаване на качеството в обслужването.

През 2021 г. човеко часовете в е-обучение се увеличиха с 34% спрямо 2020 и достигнаха 100 800.

Covid-19 ни принуди да променим подхода си, но това донесе и своите позитиви, бяхме по-бързи, по-гъвкави и общия брой човеко часове за 2021 г. се увеличи с близо 50 000 часа и достигнаха 185 802 човеко часа.

Програми за въвеждащо обучение

Въвеждащите програми продължиха да са част от фокуса на отдел „Обучение и развитие“ като средство, осигуряващо непрекъснатост и високо качество на бизнес процесите. Те подлежат на периодичен преглед, промяна и надграждане, съобразени с нуждите на персонала.

Предвид, променената ситуация преработихме и адаптирахме програмата за обучение на новоназначени служители, отделихме особено внимание на практическата част от обучението и към възможност за работа в реална среда под наблюдение на треньора, добавихме и подкрепата на Наставник.

Обърнахме специално внимание на тяхната подготовка, с цел да се запази ефективността и стандартизирания подход на обучение.

В Postbank Dream Team – беше създадена специална лендинг страница за новоназначени служители включваща ново онбординг видео.

Стартира и процес на изпращане на персонални Welcome имейл и Viber съобщение до новоназначените служители, съдържащи поздрав за добре дошли и полезна информация за въвеждащото обучение с линк към лендинг страницата.

Обратна връзка

Обратната връзка на различните нива е от особена важност за „Обучение и развитие“ и за това за всички етапи от програмите търсим мнението на служителите. С новите технологии този процес става все по ефективен, тъй като като всички форми за обратна връзка са електронни, а това дава възможност бързо да се преценят плюсовете и минусите на съответните програми за обучение и на база на това постоянно да се работи в посока усъвършенстване.

Employee Journey Mapping – в посока работодателски бранд с цел подобряване на служителското преживяване стартира процес на проактивно събиране на обратна връзка през целия Employee Life Cycle. Резултатите се използват за анализ и идентифициране на сфери за подобрене и създаване на положително служителско преживяване.

Основни направления в стратегията за развитие на работодателския бранд се базират на обратна връзка, събрана от служители от различни звена, региони, позиции и стаж в банката чрез тематични срещи, дискусии, фокус групи, интервюта и анкетни форми.

Измерване на професионалната подготовка

През 2021 г. продължи практиката за редовно и стандартизирано измерване подготовката на служителите в областта на системите, продуктите и актуалните кампании на банката чрез провеждане на редовните тестове на всяко тримесечие за служителите от клоновата мрежа. Тестовете бяха организирани и проведени онлайн, а получените резултати предоставиха бърза картина за областите, в които е необходимо повишаване на познанията.

Дългосрочни квалификации

Банката продължи своята практика да предоставя възможност на служители, отличаващи се със своята работа, да се обучават по различни международно признати квалификационни и сертифициционни програми като например ACCA, CFA, CIA, CISA, CIMA, както и да придобият образователни степени в България. Продължихме списъка с квалификации с Project Management Professional и Professional Coaching Qualification.

Управление на представянето

Грижата за личностното и професионално развитие на служителите е сред основните ценности на банката. В тази връзка всеки служител е оценяван ежегодно за личното си представяне чрез програмата „Оценка на представянето“, която допринася за по-нататъшното целенасочено развитие на уменията му. Процедурата за годишна оценка гарантира прозрачност и обективност. Тя позволява оценка на служители на база на йерархичната им позиция в организацията и взема под внимание отговорностите и задачите им. Нещо повече, системата не само оценява изпълнението на поставените цели, но също така наблюдава и на начина, по който тези цели са били постигнати, и подобрява комуникацията между оценявания и оценяващия, насърчавайки професионалното и лично развитие на служителите.

Тя спомага и за повишаване на ефикасността и ефективността на целия процес. Системата дава възможност на служителите да се ориентират към сферите на бизнеса, които са най-удачни за развитието на потенциала им, като в същото време ги мотивира да постигнат професионалните си цели.

Развитие на служителите

През 2021 г. бяха надградени процесите за развитие на служителите и Програмата за управление на таланти, стартирали поетапно през 2020 г.:

- People Mapping – сегментиране на служителите и идентифициране на талантите
- Succession Planning – планиране на приемствеността и планиране на заместници
- Оценяване с цел развитие – инструменти за идентифициране на силни страни и области за развитие

Процесите обхванаха всички близо 3000 служители и като резултат от тях и последващи етапи стартираха няколко програми за развитие:

- BRANCH MANAGEMENT ACADEMY - програма за развитие на лидери, в която участваха 60 служители.
- POSTBANK BOLD MENTORing – едногодишна менторска програма, в която участваха 71 ментори и 102 наставявани, като над 65% от менторите са служители с висок потенциал и таланти. Благодарение на участието си в менторската програма, колеги категорично проявиха своите възможности и бяха промотирани на мениджърски стратегически позиции.
- LEADERSHIP DEVELOPMENT PROGRAM – дава възможност на 280 човека от мениджмънта на Банката да надградят своите знания и умения в посока личностно и карьерно развитие.

Ангажиране и признание за служителите

Подход за ангажиране на служителите по време на пандемията – фокус върху здравето, грижата за служителите и откритото общуване с емпатия. Създаването на една емпатична култура е пътят, който банката следва, за да гарантира по-качествена грижа за служителите и да формира по-добри екипи.

Служителите са включени в стратегически за банката проекти дори в най-ранен етап с идеята заедно да работят за подобряване на работното място и оптимизирането на вътрешните процеси.

Ключови служители бяха ангажирани в стратегически важни за банката процеси и проекти с цел показване на признание и поставяне на фокус върху значимостта на отделните професионалисти и целия екип на Банката.

Заедно със служителите създадохме уникално предложение за стойност на Пощенска банка като работодател т.нар Employee Value Proposition (EVP). В процеса участваха колеги от всички региони, различни звена, с разнообразни функции, позиции и в различен етап от своето карьерно развитие в банката, като бяха пряко ангажирани чрез анкетно проучвания и участие във фокус групи.

Бяха създадени видео и дигитална брошура за популяризиране на нашето EVP. Акцент в дигиталната интерактивна брошура са и обновените ценности на банката с техните нови визии, популяризирани чрез различни вътрешни и външни канали.

Postbank Dream Team – новият вътрешен сайт, посветен на нашия екип, беше разработен като инструмент за признание, ангажиране и допълнителна мотивация за развитие на служителите. Основен акцент в него са споделени преживявания на нашите колеги, които разказват за своето кариерно пътешествие, истории, свързани с добрия пример, представят се ключови звена в банката, вътрешни класации и др.

Юбилейна рубрика в Postbank Dream Team беше създадена по повод 30-годишнината на Пощенска банка с цел представяне с индивидуални интервюта на служителите с 30 години стаж в банката. Материалите бяха популяризирани и чрез вътрешния бюлетин.

Дигитални посланици – поредица от активности бяха организирани във връзка с тази стратегическа програма, която има за цел развитие на корпоративната дигитална култура и затвърждаване на дигиталната стратегия на банката. Над 250 дигиталните посланици участваха в поредица от уебинари и двете годишни срещи с фокус върху старта на иновативния за банката дигитален портфейл ONE wallet и нашата дигитална стратегия за бизнес развитие. Отделни активности с дигиталните посланици бяха реализирани във връзка и с EVA – дигитален асистент и експресните зони за самообслужване.

Юбилейна томбола беше организирана с акцент върху 30 годишната история на банката и 5 колеги получиха ваучер за обучение по избор на стойност до 1000 лв.

Привлечане на таланти и партньорство с университети

Като част от целенасоченото развиване на активно и ползотворно партньорство между бизнеса и образованието, и в подкрепа на социално отговорната политика на банката в сферата образование, стартира **сътрудничество с водещи университети и висши училища**.

Бяха проведени работни срещи, презентации и уебинари с различни университети, както и преговори и подготовка на мащабно партньорство със Софийския университет.

Социални придобивки

С цел запазване на здравето на служителите по време на пандемичната ситуация с Covid-19, банката премина в специален режим на работа с разделяне на екипите на 4 основни групи. Беше добавена и възможността за Хоум офис.

Пощенска банка създава социалната значимост на ролята си на голям работодател и затова предоставя на служителите си най-разнообразни придобивки. В тази връзка Банката се придържа към последователната си политика за предоставяне на допълнителни социални придобивки на служителите си и се стреми да ги обогатява. Прилагат се и стриктни стандарти за безопасност на работното място. Банката осигурява подкрепа за служителите си и семействата им в непредвидени и извънредни ситуации. Всички служители на банката имат допълнително здравно осигуряване в частен фонд, чиято цена се покрива изцяло от работодателя. Допълнителното осигуряване покрива стойността на лечението в случай на необходимост. Служителите могат да сключат договор и за допълнително осигуряване на членове от семейството си при преференциални условия. Банката осигурява служителите си и със застраховка „Живот“ за покриване на разходи при настъпване на застрахователно събитие. Наред с това сериозна придобивка за служителите на Пощенска банка е възможността да се възползват от продуктите и услугите на институцията при преференциални условия. Това включва жилищни и потребителски кредити, кредитни карти, овърдрафт и интернет банкиране. Служителите не заплащат такси при извършването на повечето банкови операции като парични преводи, теглене на пари и др.

Допълнително доброволно пенсионно осигуряване за сметка на работодателя е придобивка, която има за цел да мотивира и насърчи лоялността на служителите в банката, както и да покаже загрижеността на Пощенска банка, като работодател към служителите и тяхното бъдеще, като им предоставя по-добри възможности за пенсиониране.

Прилага се за всички служители с непрекъснат стаж в банката в продължение на поне 5 години от датата на получаване.

Това включва жилищни и потребителски кредити, кредитни карти, овърдрафт и интернет банкиране. Служителите не заплащат такси при извършването на повечето банкови операции като парични преводи, теглене на пари и др.

Допълнително доброволно пенсионно осигуряване за сметка на работодателя е придобивка, която има за цел да мотивира и насърчи лоялността на служителите в Банката, както и да покаже загрижеността на Пощенска банка като работодател към служителите и тяхното бъдеще, като им предоставя по-добри възможности за пенсиониране.

Прилага се за всички служители с непрекъснат стаж в Банката в продължение на поне пет години от датата на получаване.

Здравословна и безопасна среда

Във връзка с Covid-19 и пандемичната ситуация беше въведена редовна дезинфекция на офис площите, съгласно изискванията на Министерството на здравеопазването.

Успехът и производителността на един бизнес зависи от ефективността на служителите. По тази причина гарантирането на здравословно и безопасно работно място за всеки служител е в основата на управлението на здравословните и безопасни условия на труд в банката. Пощенска банка не само се придържа стриктно към всички стандарти за безопасност на работното място, предвидени в трудовото законодателство, но и предприема допълнителни мерки, за да защити здравето на служителите си. Това се дължи не само на причини от морален характер, но и на убеждението на ръководството на банката, че създаването на безопасна и здравословна работна среда води до по-добра мотивация на служителите и до по-добра конкурентоспособност.

Пощенска банка работи в тясно сътрудничество със служба по трудова медицина, за да гарантира безопасността и здравето на своите служители по време на работа. Съвместно със Службата по трудова медицина банката извършва оценка на риска за здравето и безопасността на служителите, включително при промяна на условията на труд и при въвеждане на нови технологии. Всички служители на Пощенска банка са представени в Комитета по условия на труд – централизиран комитет, обхващащ всичките структурни звена на банката. Комитетът е базиран в София и отговаря за Централно управление и клоновете на банката.

НАМАЛЯВАНЕ НА ВЪГЛЕРОДНИЯ ОТПЕЧАТЪК

ЕКОЛОГИЧНА ПОЛИТИКА НА ПОЩЕНСКА БАНКА

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ЕКОЛОГИЧНА ПОЛИТИКА

Пощенска банка вярва, че отговорните действия спрямо околната среда са съществена част от устойчивия растеж на бизнеса. Като финансова институция Пощенска банка признава въздействието върху околната среда от дейността си и търси ефективност в използването на природните ресурси, както и минимизиране на отпадъците.

Тя също така признава непреките въздействия, произтичащи от кредитните и инвестиционните ѝ дейности и от отношенията ѝ със заинтересованите страни и обществото като цяло.

Пощенска банка се ангажира да оценява въздействието върху околната среда от своите дейности, да си поставя подходящи цели, непрекъснато да контролира и подобрява екологичните си резултати и да спазва местните национални и международни закони и разпоредби в областта на околната среда.

Пощенска банка вярва, че управлението на околната среда е неразделна част от нейното правилно и социално отговорно поведение като институция. За тази цел тя се стреми към отговорно отношение спрямо околната среда, към своите акционери, служители, клиенти, доставчици и обществото като цяло, като прилага добри екологични практики, същевременно насърчавайки икономическия растеж.

1. Управление на въпросите, свързани с околната среда в Пощенска банка

Днешният свят е изправен пред феномена на замърсяването на околната среда и изменението на климата. Едва ли има човек или организация, които да се съмняват в значението на управлението на последиците от тези тревожни явления и в необходимостта да се предприемат спешни и конкретни мерки за справянето с тях.

Съществуват два основни типа екологични аспекти на дейността на една организация - преки и косвени, и те водят до проявлението на два съответни типа въздействия върху околната среда. Преките въздействия произтичат от функционирането на организацията, а непреките са следствие на предлагането на нейните продукти и услуги, както и на дейностите, които клиентите ѝ извършват.

Преките въздействия, които банките оказват върху околната среда, не са съществени, тъй като потреблението на енергия и други ресурси, което те реализират, е незначително като количество и вреда за околната среда на фона на други индустрии. Банките обаче могат да допринесат значително към усилията за опазване на околната среда чрез прилагането на селективни практики при отпускане на кредити, както и чрез управление на екологичния риск в своите кредитни портфейли. Не на последно място, банките могат да бъдат добър пример за обществото, като показват активна грижа за ефективното управление и на двата вида въздействия, които оказват върху околната среда с дейността си.

Пощенска банка проявява висока отговорност към въпросите, свързани с опазването на

околната среда, като в продължение на много години последователно прилага принципите на възприетата от нея екологична политика. В рамките на организационната структура на Банката са формирани специални структури, които отговарят пряко за провеждането на тази политика – Комитет по устойчивото развитие и екологичните въпроси, Зелен Борд и Координатор по екологичните и социални въпроси, които отговарят за прилагането на екологичната политика на Банката.

2. Управление на потреблението на ресурси в Пощенска банка

Пощенска банка анализира съществеността на своите преки въздействия върху изменението на климата и околната среда и идентифицира три области, в които да концентрира систематични усилия за управление на въздействията - емисиите на CO₂ от консумацията на електроенергия и използването на хартия и вода. Резултатът от анализа на данните за 2021 г. е представен на фиг. 1, 2 и 3 по-долу чрез три избрани екологични показатели. Тези показатели са представени в динамика за период, обхващащ 2012-2021 г., и разкриват тенденциите на вътрешно използване на ресурси в резултат на различните инициативи, които Банката предприема, за да ги управлява.

Фиг. 1. Емисии на CO₂ от потреблението на електроенергия, 2012-2021 година

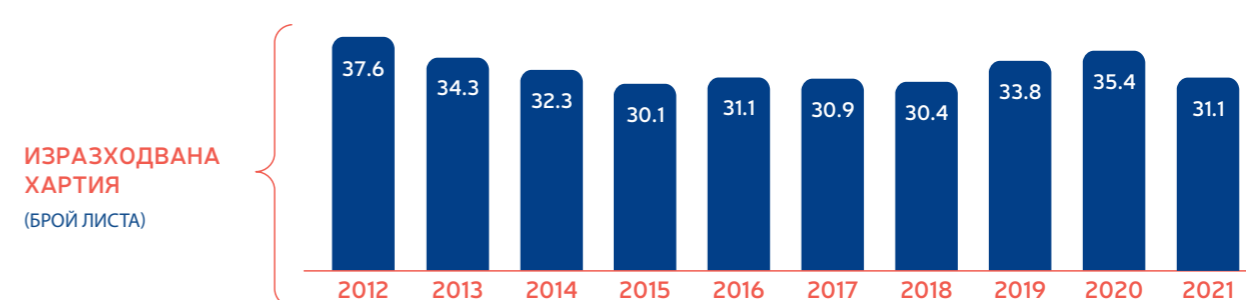


Източник: Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от отдел „Сгради“

Както е видно от графиката, представена на фиг. 1, емисиите на CO₂ от потреблението на електроенергия в Пощенска банка са намалели с 37% в сравнение с базовата 2012 година

Данните за потреблението на хартия са представени на фиг. 2. Те показват, че през 2021 година банката използва 14% по-малко хартия в сравнение с предходната година. Това е резултат предимно от редица много успешни проекти, свързани с дигитализиране на различни процеси, както и на последователните усилия за намаляването на използването на хартия. В сравнение с базовата 2012 година, то е редуцирано с 21%.

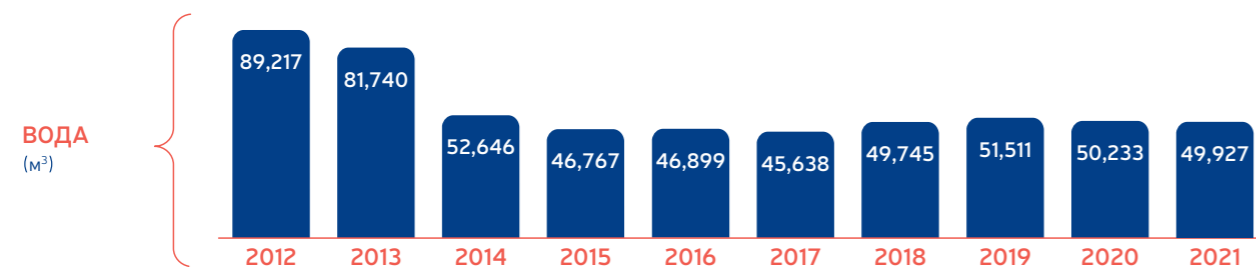
Фиг. 2. Изразходвана хартия, брой листа, 2012-2021 година



Източник: Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от отдел „Административен“

Потреблението на вода за офис нужди показва лек спад от 1% през 2021 г. на годишна база. Данните са представени на фиг. 3 по-долу. Анализът на данните за потреблението на вода за последните 10 години показва, че то е намалено с почти 100% спрямо базовата 2012 г. и през последните няколко години се е стабилизирало, което насочва към извода, че постигнатото към момента равнище на потребление вероятно е оптималното.

Фиг. 3. Използвана вода за битови нужди, м³, 2012-2021 година



Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от отдел „Сгради“

3. Управление на климатичните, екологичните и социалните рискове в кредитирането

Освен работата в областта на преките аспекти и въздействието им върху обществото, Пощенска банка последователно изследва и последиците от непреките аспекти на своята дейност. Те се проявяват предимно в областта при фирменото и корпоративното кредитиране. В тази област се прилага подробно разработена Процедура за управлението на екологичния и социалния риск в кредитирането. Банката поощрява зелените компании индиректно посредством прилагането на тази процедура. В нея е разписана конкретната методология, по която се изготвя оценката на екологичния и социален риск и се извършва последващия мониторинг в кредитния процес, както и ролята и отговорностите на всички страни, които участват в него.

Данните за разпределението на екологичния и социалния риск в портфейла от кредити за корпоративни клиенти и малки и средни предприятия са представени на фиг. 4 по-долу. Те показват, че значителна част от сделките в този портфейл, 37%, имат нисък екологичен и социален риск, 62% имат среден риск и само 1% се характеризират с високи такива рискове.

Фиг. 4. Разпределение на екологичния и социалния риск по степен в кредитния портфейл на банката, насочен към корпоративни клиенти, малки и средни предприятия



Източник: Изчисления на Екологичния офис въз основа на данни от управленията „Корпоративно банкиране“ и „Банкиране малък бизнес“

Пощенска банка разглежда изграждането и подържането на отговорни отношения със своите клиенти като ключова част от прилагането на принципите, заложили в нейната Декларация за екологична политика. Основен документ в тази посока е Процедурата за управление на климатичните, екологичните и социалните рискове в кредитирането. Тя е приложима за всички юридически лица, клиенти на банката. Според заложените в нея правила, всички сделки с такива клиенти се оценяват според това как кандидатите управляват климатичните, екологичните и социалните рискове в дейността си. Банката преценява всяка такава сделка въз основа на редица количествени и качествени критерии, част от които след това се въвеждат в автоматизирана скоринг карта. Целта е да се гарантира, че клиентите демонстрират висока осведоменост по тези въпроси и полагат всички усилия да действат по най-отговорен начин.

Важна част от процеса на оценка включва изискване от клиентите да попълват бланка с качествени въпроси за това как управляват климатичните, екологичните и социалните рискове в дейността си. Това става със съдействието на отговорните за тях банкови служители, за да може да се осъществи обмен на информация какви са нуждите на клиентите и как Банката може да ги посрещне.

Врезултат на прилагането на процедурата и автоматизирането на процеса сделките се следят за техните екологични, климатични и социални рискове на годишна база и при необходимост могат да бъдат поискани коригиращи действия от клиента, така че да се осигури управление на свързаните рискове.

През отчетния период Пощенска банка формализира стъпките за създаване на зелени банкови продукти. По този начин Банката възнамерява да насърчи иницирането и разпространението на такъв тип продукти, които да отговорят на изискванията на клиентите ѝ, което ще доведе до по-устойчиви взаимоотношения с тях. През отчетния период е въведен структуриран депозитен продукт IDNEX Climate Change, който позволява получаване на доходи от динамиката на индекса. Банката планира да разшири портфолиото си от зелени продукти през следващите години.

През 2021 година всички служители в управление „Корпоративно банкиране“, както и служители от управленията „Банкиране малък бизнес“ и „Финанси“ преминаха обучение по теми, свързани с принципите за управление климатичните, екологичните и социалните рискове и по прилагането на съответната Процедура в банката. На заседание на Изпълнителния комитет също беше представена презентация, посветена на значението на Европейската Зелена сделка за банкирането, и беше проведено обучение по същата тема за членовете на Управителния и Надзорния съвет.

Таксономията на ЕС (Регламент (ЕС) 2020/852 на Европейския парламент и на Съвета) е система за класификация, която превежда целите на ЕС за климата и околната среда в критерии за специфични икономически дейности за инвестиционни цели. Регламентът за таксономията е ключов компонент от плана за действие на Европейската комисия за пренасочване на капиталовите потоци към по-устойчива икономика.

За да бъде определена икономическа дейност като екологично устойчива съгласно Таксономията и за да бъде класифицирана като приведена в съответствие с Таксономията, тя трябва да отговаря на следните критерии:

1. да има съществен принос към поне една екологична цел
2. да не нанася значителна вреда на друга екологична цел

3. да бъде в съответствие с минимални социални гаранции

4. да бъде в съответствие с техническите критерии за скрининг

Понастоящем таксономията е ограничена до класификация на екологично устойчиви икономически дейности. Въпреки това работата на ниво ЕС продължава, за да се прегледа дали таксономията ще бъде разширена, за да се класифицират например за социално устойчиви и дейности, които биха могли да причинят значителна вреда на околната среда.

2022 г. е първата година, в която предприятията задължени да публикуват нефинансова декларация съгласно Директивата за оповестяване на нефинансова информация (ДОНФИ или NFRD), включително Банката, следва да се отчитат според таксономията. За финансовите предприятия, съгласно преходните правила на чл. 10 от същия Делегиран акт, за периода от 1 януари 2022 г. до 31 декември 2023 г. отчитането е ограничено до степенята, до която дейностите на техните клиенти и контрагенти са допустими по таксономията, както и до отчитането на информацията за активи, които не могат да бъдат оценени съгласно Регламента за таксономията, например деривати.

Банката изчислява данните за необходимите оповестявания въз основа на препоръките на Европейския Банков Орган (ЕБО) и често задаваните въпроси на Европейската комисия (ЕК) и е използвала формата за отчитане FINREP. "FINREP" представлява формат на отчитане на финансова информация съгласно Регламент №575/2013 на Европейския Парламент и на Съвета и Регламент №680/2014.

В представения анализ е възприет консервативен подход: ако няма достатъчно данни за оценка дали дадена дейност е в съответствие с изискванията на таксономията, Банката я счита за екологично неустойчива.

Отчетените Ключови Показатели за Представяне (KPI или КПП) са включени в таблицата по-долу:

КПП или KPI съгласно таксономията	
Активи свързани с дейности отговарящи на условията на таксономията / Сума на Покритите активи	27.1%
Активи свързани с дейности не отговарящи на условията на таксономията / Сума на Покритите активи	72.9%
Активи свързани с незадължени предприятия за NFRD / Обща сума на активите	26.7%
Деривативи, счетоводство за хеджиране / Обща сума на активите	0.0%
Активи за търгуване и междубанкови кредити на поискване / Обща сума на активите	1.2%
Правителства, Централни банки, наднационални емитенти/ Общи активи	24.9%

Активите, отговарящи на условията на таксономията, включват ипотечни кредити обезпечени с жилищни и търговски недвижими имоти към домакинства и нефинансови корпорации (категории според FINREP).

Покритите активи включват финансови активи отчитани по амортизирана стойност,

финансови активи отчитани по справедлива стойност в друг всеобхватен доход (FVOCI), финансови активи отчитани по справедлива стойност в печалба или загуба (FVPL), върнати обезпечения от Банката. Общо покритите активи не включват експозиции към правителства, централни банки и наднационални емитенти.

Експозицията към предприятия, които не са обект на NFRD, е идентифицирана като са изключени предприятията, които са обект на NFRD (задължени да подават нефинансова декларация) от общите активи на банката.

Правителствата, Централните Банки, деривати, търговски позиции и междубанкови заеми на поискване са идентифицирани съгласно FINREP.

Банката ще продължи да развива своята стратегия за управление на околната среда, като следи отблизо ESG и климатични регулаторни и пазарни изисквания, идентифицира и изследва области с най-значително положително и отрицателно въздействие върху околната среда и въздействието на техните дейности на климата и изгражда стратегически бизнес възможности във връзка с увеличаването на положителни въздействия и намаляване на отрицателните въздействия.

4.Глоби, санкции и съдебни дела

През 2021 г. Пощенска банка не е била санкционирана, нито е участвала в съдебни дела по въпроси, свързани с опазването на околната среда.

СОЦИАЛНИ ВЪПРОСИ И ВЪПРОСИ, СВЪРЗАНИ СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ

1.Разпределение на служителите по пол и заемани позиции

Устойчива политика на Пощенска банка е тази, която се отнася еднакво към всички служители, независимо от пол, националност, възраст или други признаци. Банката се стреми да гради и развива взаимоотношения на доверие и уважение.

Разпределението на служителите по пол и възраст е представено в таблицата по-долу:

Фиг.5 Разпределение на служителите по пол и възраст за 2021 г.

под 25 години		25-34 години		35-44 години		45-54 години		над 55 години	
Жени	Мъже	Жени	Мъже	Жени	Мъже	Жени	Мъже	Жени	Мъже
82.00%	18.00%	75.22%	24.78%	77.03%	22.97%	79.11%	20.89%	79.85%	20.15%

Пощенска банка дава равни възможности на служителите си и цени таланта и иновативните им идеи. Всеки получава възнаграждение в зависимост от приноса и степенята на отговорност, които се определят от заеманата позиция и от пазара на труда.

Разпределението на служителите по длъжност и пол е представено в таблицата по-долу:

Фиг.6. Разпределение на служителите по заемани позиции и пол за 2021 г.

	Специалисти	Експертни позиции	Мениджърски позиции
Жени	91.78%	72.33%	57.52%
Мъже	8.22%	27.67%	42.48%

2. Развитие на Човешкия капитал

Човешкият капитал е ключов за успеха на всяка една организация. Ръководството на Пощенска банка споделя разбирането, че грижата за служителите, тяхното развитие и мотивация са от изключително значение за организацията и за постигането както на краткосрочните, така и на стратегическите ѝ цели.

Динамичната среда и интензивната конкуренция на банковия пазар поставят високи и многопосочни изисквания пред управлението на човешки ресурси, свързани от една страна с подбора на правилните хора на подходящи за тях позиции, осигуряване на ефективно обучение за бързо овладяване на всички необходими професионални умения, а от друга - с развитието и мотивирането на талантите вътре в организацията.

Успешният подбор на персонал е от голямо значение за поддържането на квалифициран и мотивиран човешки капитал. По тази причина, както и в предишните години, този процес в Банката отговаря на високи професионални стандарти за прецизност, прозрачност и обективност. Процесът по подбор премина изцяло онлайн, а предоставянето на добро дигитално изживяване на кандидатстващите стана основна задача на участниците в процеса.

Възможността за професионално усъвършенстване и предоставяне на професионално обучение на служителите е един от фокусите на банката и едно от най-мощните средства за постигане на нейните стратегически цели. С промяната на обстановката във връзка с въведената извънредна епидемиологична ситуация се промени и подхода и начина на обучение на служителите, но това което остана непроменено, е акцентът върху свързването на теоретичното обучение с реалната практика. По време на пандемията в стремежа си да подкрепим професионалното и личностно развитие на хората, предоставихме възможност на всички свои служители да се включат в електронни обучения за развитие техните умения. Предвид променената ситуация преработихме и адаптирахме програмата за обучение на новоназначени служители отделихме особено внимание на практическата част от обучението и към възможност за работа в реална среда под наблюдение на треньора, добавихме и подкрепата на Наставник.

Управление „Човешки ресурси“ допринася за успехите на Банката чрез създаването и поддържането на среда, насърчаваща постиженията на служителите и насочена към постоянно повишаване на тяхната квалификация. Процеси за развитие на служителите и Програма за управление на таланти стартираха поетапно, като включват четири основни етапа:

- People Mapping – сегментиране на служителите и идентифициране на талантите
- Succession Planning – планиране на приемствеността и планиране на заместници
- Оценкаване с цел развитие – инструменти за идентифициране на силни страни и области за развитие
- Дейности за развитие на служителите – програми за развитие, обучения

От процесите са обхванати цялата клонова мрежа и стратегически звена в централно управление. Стартираха: BRANCH MANAGEMENT ACADEMY, Менторската програма – POSTBANK BOLD MENTORing, MBA Essentials Program и Leadership Development Program. Обратната връзка на различните нива е от особена важност за „Обучение и развитие“ и затова за всички етапи от програмите търсим мнението на служителите.

Чрез RPA технологии и дигитални решения улесняваме работата на служителите, но залагаме на уникалните им човешки умения, които никоя машина не може да замени. Включваме ги в тиймбилдинги, вътрешни и доброволчески инициативи.

Фокус на компанията са широк спектър от дейности за оптимизиране на работната среда, продължаващо професионално развитие и обучения, ангажиране на служителите в проекти за корпоративна социална отговорност с висока добавена стойност за обществото.

През 2021 г. Пощенска банка запази своето място сред най-добрите банки в света, като за четвърта поредна година беше отличена за „Най-добра банка в банкирането на гребно в България“ от конкурса World Finance Banking Awards. Г-н Димитър Шумаров, главен финансов и изпълнителен директор на Пощенска банка беше отличен като „Банкер на годината“. Сред многобройните награди на Пощенска банка през 2021 година са също: отличието „Банка на годината“ в годишните награди „Компания на годината“, приз за „Ефективност“ от „Асоциация Банка на годината, награда в категория „Иновации“ на конкурса „Мистър и Мисис Икономика“ на КРИБ и сп. „Икономика“, „Зелена CSR кампания“ 1-во място в конкурс „Най-зелените компании в България“

Като водещ работодател, който оценява успеха си през удовлетвореността на своите служители, Пощенска банка винаги се е стремяла да развива уменията на хората в екипа и да осигурява среда за разгръщане на техния потенциал. Благодарение на активната си политика в тази посока, финансовата институция получи за трета година отличието „Най-добър работодател за годината“ в Employer Branding Awards 2021 организирани от b2b Media, като спечели и първо място в категория „Employer Branding Innovation (in Pandemic Times)“ – 2021. Стратегията за управление на таланти на банката спечели признание от водещите награди за най-добър работодател Career Show Awards 2021.

Финансовата институция е първата компания на българския пазар, която добави към портфолиото си от дигитални решения мобилното приложение Digital Office за бърза и лесна вътрешна комуникация със своите служители. Създадохме и Postbank Dream Team – нов вътрешен сайт, посветен на екипа на Банката, който е инструмент за признание, ангажиране и допълнителна мотивация за развитие на служителите. Чрез вътрешния е-бюлетин, разпространяван ежеседмично по електронна поща, се съобщава важната информация за служителите на Банката.

Пощенска банка работи активно в подкрепа на изграждането и поддържането на силен работодателски бранд и в посока подобряване на процесите в ключовите сфери: подбор, ангажиране, мотивиране, развитие и задържане на служителите, привличане и управление на таланти, както и да поддържа работна среда на доверие и подкрепа, водеща до мотивирани и отгадени служители, респективно – лоялни и удовлетворени клиенти.

3. Профсъюзни организации, компенсации, социални придобивки

Пощенска банка съзнава социалната значимост на ролята си на голям работодател и затова предоставя на служителите си най-разнообразни възнаграждения и социални придобивки. В тази връзка Банката се придържа към последователната си политика за предоставяне на допълнителни социални придобивки на своите служители и се стреми да ги обогатява. Прилагат се и стриктни стандарти за здравословни и безопасни условия на труд на работното място. Всички служители на Банката имат допълнително здравно осигуряване в частен фонд, чиято цена се покрива изцяло от работодателя. Допълнителното осигуряване покрива стойността на лечението в случай на необходимост. Служителите могат да сключат договор и за допълнително осигуряване на членове на своето семейството при преференциални

условия. Банката осигурява служителите си и със застраховка „Живот“ за покриване на разходи при настъпване на застрахователно събитие, както и допълнителна схема на пенсионно осигуряване за служители с дългогодишен стаж в Банката. Наред с това сериозна придобивка за служителите на Пощенска банка е възможността да се възползват от продуктите и услугите на институцията при преференциални условия. Това включва жилищни и потребителски кредити, кредитни карти, овърдрафт и интернет банкиране.

Пощенска банка продължи активно да поддържа вътрешна дарителска платформа за подпомагане на колеги със здравословни проблеми, наречена „ЗАЕДНО“. Благотворителна програма е планирана като един от основните дългосрочни проекти на Банката, целящи да надграждат непрекъснатите усилия за развитие на лоялност и грижа за служителите. Идеята на платформата е да създаде солидарност между колегите и да бъде работещ механизъм за финансово помагане на служители със сериозни здравословни проблеми.

В Пощенска банка няма синдикална организация.

4. Политика и процедура за оценка на представянето на служителите

Грижата за личностното и професионално развитие на служителите е сред основните ценности на Банката. В тази връзка всеки служител ежегодно е оценяван за професионалното си представяне чрез програмата „Оценка на представянето“, която допринася за по-нататъшното целенасочено развитие на неговите умения.

Процедурата за годишна оценка гарантира прозрачност и обективност. Тя позволява оценка на служители на база на тяхната йерархична позиция в организацията и взема под внимание техните отговорности и задачи. Нещо повече, системата не само оценява изпълнението на поставените цели, но също така наблюдава и на начина, по който тези цели са били постигнати. Тази процедура подобрява комуникацията между оценявания и оценяващия, насърчавайки професионалното и лично развитие на служителите.

Системата помага на служителите да се ориентират към сфери на бизнеса, които са най-удачни за развитието на техния потенциал, като в същото време ги мотивира да постигнат професионалните си цели.

Като допълнение към системата за управление на представянето пилотно за група ключови служители в банката бе приложена и 360 Обратна връзка, която е възможност за служителите да се видят отстрани, чрез оценката на тяхното представяне направена от колегите, които са запознати с работата им на няколко нива. В този процес обикновено са включени директно подчинени, колеги, преки ръководители. Резултатите от събраната информация осигурява по-добра представа за техните силни страни като мениджъри, както и областите, които се нуждаят от развитие.

5. Здравословна и безопасна среда

Успехът и производителността на един бизнес зависят от ефективността на служителите. По тази причина гарантирането на здравословно и безопасно работно място за всеки служител е в основата на управлението на здравословните и безопасни условия на труд в Банката. Пощенска банка не само се придържа стриктно към всички стандарти за безопасност на работното място, предвидени в трудовото законодателство, но и предприема допълнителни мерки, за да защити здравето на своите служители. Тези инициативи са резултат от убеждението на ръководството на Банката, че създаването на безопасна и здравословна работна среда е предпоставка за по-добра мотивация и

кондиция на служителите, и по-висока конкурентоспособност. Пощенска банка работи в тясно сътрудничество със служба по трудова медицина, за да гарантира безопасността и здравето на своите служители по време на работа. Съвместно със Службата по трудова медицина Банката извършва оценка на риска за здравето и безопасността на служителите, включително при промяна на условията на труд и при въвеждане на нови технологии. Всички служители на Пощенска банка са представени в Комитета по условия на труд – централизиран комитет, обхващащ всичките структурни звена на Банката. Комитетът е базиран в София и отговаря за Централно управление и клоновете на Банката. Във връзка с Covid и пандемичната ситуация беше въведена редовна дезинфекция на офис площите, съгласно изискванията на Министерството на здравеопазването.

6. Въпроси, свързани с човешките права

Пощенска банка се противопоставя на всяка форма на дискриминация, неравенство и нарушаване на човешките права като признава и подкрепя индивидуалните различия. Всички политики, процедури и практики по управление на човешките ресурси на Банката се ръководят от зачитането на човешките права. Това гарантира, че няма място за дискриминация, а различията се признават и подкрепят. Пощенска банка насърчава бизнес етиката и високите постижения, прозрачността, правата на човека и отговорността. Взаимното уважение и достойнство са основни приоритети и съществени елементи в Кодекса за поведение на Банката. При избора си на доставчици Банката цели да гарантира пълно зачитане на правата на човека в тези компании.

През 2021 г. Банката осъществи редица социално значими проекти в областта на образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Пощенска банка е активен член и работи в подкрепа на инициативи на КРИБ, AmCham, НБСВ, Асоциация на банките в България, „Борика“ АД, сдружение „Ендевър България“, Българския форум на бизнес лидерите, сдружение „Български дарителски форум“, фондация „Атанас Буров“, Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, Българската асоциация на рекламодателите и Българска Финтек Асоциация.

В допълнение към основната си дейност, Пощенска банка продължава да се фокусира и върху нуждите на местната общност, като подкрепя програми и инициативи съвместно с утвърдени институции и организации. Банката се стреми да възпитава както своите служители, така и потребителите и обществеността в отговорно отношение към всичко, което ни заобикаля. Тя цели не само създаване на конкурентни предимства чрез включване на все по-голяма добавена стойност в продуктите, които предлага, но и да намали своето негативно въздействие върху околната среда, като използва всяка възможност, с която да допринася за опазването на природата.

Образованието на децата и младите хора на България винаги е било част от разработваните и подкрепяни проекти за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка. Затова Банката продължи да развива съвместния си проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование, който стартира през 2018 г. Той включва различни активности за подготовка на младите хора за професиите на бъдещето и реализация в България. Със стратегическото партньорство двете организации имат за цел да насърчат студентите да развият потенциала си като IT и дигитални лидери, подготвени за динамично променящата се среда и новите тенденции в банкирането.

През 2021 г. предложихме иновативен подход за сътрудничество между образованието и бизнеса – стартирахме проект със Софийския университет за обучение на бъдещите финансови експерти в магистърската програма на Стопанския факултет „Финанси и банково дело“. Два самостоятелни модула – „Банков мениджмънт“ и „Инвестиционно банкиране“ бяха разработени от експерти на банката и над 20 ключови служители от мениджърския състав станаха преподаватели.

БОРБА ПРОТИВ КОРУПЦИЯТА

„Юробанк България“ АД е възприела политика на нулева толерантност спрямо каквито и да е корупционни прояви. Приетите вътрешнобанкови актове целят да създадат стабилна вътрешна система и контролна среда, които да минимизират корупционния риск, и да установят ясен подход за действие в конкретни рискови ситуации.

Действащата в Банката антикорупционна инструкция изрично забранява директното или индиректно участие в каквито и да е корупционни прояви. Забраната се отнася за всички служители и лица, които действат от името и за сметка на Банката. Задължение на всички служители е да бъдат бдителни и да докладват всички случаи или опити за подобни прояви, както и съмнения за такива.

БЪЛГАРСКА МРЕЖА НА ГЛОБАЛНИЯ ДОГОВОР НА ООН

Пощенска банка е активен член на Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, като част от целенасочената си подкрепа на инициативи в полза на обществото и опазването на околната среда.

Участието ѝ в дейността на организацията е поредно доказателство за готовността на Банката да следва устойчива корпоративна политика, която спазва десетте универсални принципа за социална отговорност и опазване на околната среда на Глобалния договор, именно:

Права на човека:

Принцип 1: Зачитане и подкрепа за опазването правата на човека.

Принцип 2: Гаранция за необвързване с действия, нарушаващи правата на човека.

Трудови норми:

Принцип 3: Приемане свободата на сдружаване и ефективно признаване на правото на колективно договаряне.

Принцип 4: Премахване на всякакви форми на насилствен и принудителен труд.

Принцип 5: Ефективно премахване на детския труд.

Принцип 6: Изкореняване на дискриминацията по отношение на правото на труд и на професия.

Околна среда:

Принцип 7: Подкрепа за превантивните подходи в опазването на околната среда.

Принцип 8: Подемане на инициативи, стимулиращи поемането на по-голяма отговорност към околната среда.

Принцип 9: Насърчаване развитието и разпространението на технологии, щадящи околната среда.

Антикорупция:

Принцип 10: Подкрепа на антикорупционни инициативи и политика на прозрачност.

ОБЩЕСТВЕН ПРИНОС

Освен върху основната си бизнес дейност, Пощенска банка продължи да се фокусира и върху нуждите на местната общност, като подкрепя програми и инициативи съвместно с утвърдени институции и организации. Банката се стреми да възпитава както своите служители, така и потребителите и обществеността в отговорно отношение към всичко, което ни заобикаля. Тя цели не само създаване на конкурентни предимства чрез включване на все по-голяма добавена стойност в продуктите, които предлага, но и да намали своето негативно въздействие върху околната среда, като използва всяка възможност, с която да допринесе за опазването на природата.

През 2021 г. Банката осъществи редица социално значими проекти в областта на предприемачеството, образованието, опазването на околната среда, спорта и корпоративното дарителство. Пощенска банка е активен член и работи в подкрепа на инициативи на КРИБ, АмЧат, НБСВ, Асоциация на банките в България, „Борика“ АД, сдружение „Ендевър България“, Българския форум на бизнес лидерите, сдружение „Български дарителски форум“, фондация „Атанас Буров“, Българската мрежа на Глобалния договор на ООН, Българската асоциация на рекламодателите, Българското дружество за връзка с обществеността и Българска Финтек Асоциация.

Пощенска банка се фокусира върху подкрепа на социалното предприемачество по случай своя 30-годишен юбилей. На 14 септември по време на специално събитие в Университетската ботаническа градина в София бяха наградени победителите в иновативната дигитална платформа „Вселена от възможности“. Тя бе създадена, за да насърчи интересни идеи, свързани със социалното предприемачество в полза на обществото. 30 от общо 238 проекта с потенциал в ключовите области „Дигитални иновации“, „Образование“ и „Зелени проекти“ достигнаха до финалния етап на състезанието, а в началото на септември след решителния вот на авторитетно жури бяха избрани тримата победители – по един проект във всяка от тях.

Пощенска банка и Visa реализираха съвместна социално отговорна кампания в подкрепа на българските здравни работници и техните усилия в борбата с COVID-19. С инициативата „Силата е в нашите ръце“ 125,000 лв. бяха предоставени на УМБАЛ „Софиямед“, с които предстои да бъдат закупени дихателни апарати от най-висок клас за активна реанимация, кислородни концентратори и апаратура за назална високопоточна кислородна терапия с постоянно положително налягане. Всеки желаещ картодържател – клиент на банката имаше възможност да се включи автоматично в инициативата, като използва своята дебитна или кредитна карта Visa от Пощенска банка, издадена преди 16 април 2021 г., и осъществи поне една покупка с картата на стойност минимум 30 лв. в търговски обект или онлайн магазин в периода на кампанията. За всяко плащане, което отговаря на условията, Пощенска банка дава по 1 лев в подкрепа на медиците, които вече над година са на първа линия в борбата срещу COVID-19.

Образованието на децата и младите хора на България винаги е било част от разработваните и подкрепяни проекти за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка. Затова Банката продължи да развива съвместния си проект със СофтУни (SoftUni) в подкрепа на българското образование, който стартира още през 2018 г. Той включва различни активности за подготовка на младите хора за професиите на бъдещето и реализация в България. Със стратегическото партньорство двете организации имат за цел да насърчат студентите да развият потенциала си като IT и дигитални лидери, подготвени за динамично променящата се среда и новите тенденции в банкирането. Дигитално приложение от ново поколение, което да улесни комуникацията между служителите, спечели голямата награда в категория „Програмиране“ на Пощенска банка в третото издание на СофтУни Фест.

IT специалисти от Пощенска банка за пореден път участваха в карьерния онлайн семинар IT Journey, като представиха пред младите студенти от Софтуерния университет атрактивните възможности за работа и карьерно развитие в компанията. Като лидер на българския пазар, Пощенска банка разполага с разнообразна и богата инфраструктура, базирана на динамично развиващи се високотехнологични услуги и решения, и предоставя изключително големи възможности за специализация и развитие в различни технологични направления. По тази причина финансовата институция е предпочитан топ работодател от младите софтуерни специалисти, които са в началото на своя професионален път.

За шеста поредна година Пощенска банка се включи в най-разпознаваемата инициатива на Българската мрежа на Глобалния договор на ООН „Гордея се с труда на моите родители“, като и този път срещата с децата на служителите беше изцяло виртуална. Макар и от дистанция, децата имаха възможност да се запознаят с професиите на своите родители, да разберат какво точно работят хората в банката и защо трудът им е толкова важен. Благодарение на специалистите от банката, те разбраха, че в Пощенска банка има място за хора с много различни интереси и умения.

През 2021 г. финансовата институция за поредна година подкрепи Националната търговско-банкова гимназия в София, като се ангажира да стане ментор на една от учебните банки.

През април 2021 г. Пощенска банка стартира стратегическо партньорство с Finance Academy в образователен проект, който цели да предостави ценни знания с практическа насоченост за повишаване на финансовата грамотност в нашата страна. Двете организации твърдо вярват, че подобряването на финансовата култура ще доведе и до развитие на предприемаческата екосистема. По тази причина съвместните им действия са фокусирани върху споделяне на актуални знания в пряка връзка с реалната бизнес среда.

Пощенска банка и Софийският университет си сътрудничат за обучението на бъдещите финансови експерти в магистърската програма на Стопанския факултет „Финанси и банково дело“. Модерните дисциплини „Банков мениджмънт“ и „Инвестиционно банкиране“ са част от задължителната учебна програма 2021-2022 г. и обучението в тях се води от експерти на банката.

В рамките на традиционната си стажантска програма, за поредна година Пощенска банка даде възможност на талантиливи студенти и млади хора с мотивация да докажат своите качества и да започнат професионалната си кариера в една от най-големите и водеща по отношение на иновациите банка с 30-годишна история на пазара. Стажантската програма е част от политиката за корпоративна социална отговорност на Пощенска банка в подкрепа на младите хора вече повече от 14 години.

За шеста поредна година Пощенска банка, като член на Асоциацията на банките в България (АББ), активно участва в европейската кампания, насочена срещу схеми за изпиране на пари и набирание на „финансови мулета“.

През юни 2021 г. Пощенска банка за поредна година бе основен партньор на благотворителното щафетнобягане Postbank Business Run, организирано ежегодно от клуб „Бегач“. В него се включиха 240 отбора от 87 компании от различни сектори, които се състезаваха в подкрепа на две каузи. Най-големият тиймбилдинг в България беше реализиран в подкрепа на две каузи. Събраните средства от над 10 000 лв. ще бъдат дарени по проект „Детска къща“ на фондация „За нашите деца“ за предоставяне на временен семеен подслон и шанс за семейство за най-малките, както и на фондация „Воден път“ за подкрепа на деца със специални нужди чрез кинезитерапия, водна рехабилитация и модифицирано плуване, за да могат те да пораснат като самостоятелни

възрастни и да получат шанс за пълноценен живот.

Пощенска банка е единствената банка в България, която има свой „Зелен борд“ и звено Environmental Office в организационната си структура, които работят за опазването на околната среда както по отношение на ограничаване на използваните от Банката ресурси, така и по отношение на финансиращата дейност. Освен това членовете на борда организират различни инициативи на открито, в които увеличат и останалите служители.

През 2021 г. Пощенска банка и Mastercard създадоха съвместен проект за възстановяване и допълване на парковата инфраструктура по туристически маршрут Музей на мечката – м. Дендрариума в Природен парк „Витоша“. В първата фаза на проекта доброволци от двете компании обединиха усилията си и заедно с Дирекцията на Природен парк „Витоша“ създадоха „Зелена класна стая“, която е обособена в непосредствена близост до Музея на мечката.

Изграждането на отворен амфитеатрален кът за учене и празненства ще оформи едно креативно пространство, което ще даде възможност за иновативен образователен подход, както и за забавление на различни групи деца, които посещават редовно планината. Вторият етап на проекта през 2022 г. ще включва изграждането на свързваща алея между „Зелената класна стая“ и местността Дендрариума, за да може туристите да се придвижват безопасно в гората между двата обекта, без да ползват главната пътна артерия.

През 2021 г. Пощенска банка стартира третото издание на иновативния информационен формат в партньорство с Bloomberg TV – подкастът „Финанси на фокус“. Подкастът се реализира в седем епизода, в които експерти от Банката запознават аудиторията с модерните решения в банкирането, с иновативните банкови продукти и услуги и с разнообразните възможности в сектора, които съвременните технологии ни предоставят.

Служителите на Пощенска банка са и редовни дарители на Националния център по трансфузионна хематология и участват в акции за кръводаряване, които се организират и провеждат в Централния офис.

С подкрепата на Пощенска банка СБАЛАГ „Майчин дом“ отбеляза 1 юни с изложбата на Сандро Арабян.

Финансовата институция подкрепи третото издание на фестивала „Неотърканата пътека: камерна музика в Ковачевица“.

„Медии и истина“ – под този надслов на 17 и 18 октомври се проведе 16-ата Световна среща на българските медии, която традиционно се организира от Българската телеграфна агенция (БТА). Пощенска банка бе партньор на престижния форум, водеща идея на който е да обединява представителите на българските медии зад граница.

През годината Банката продължи и своята дългогодишна подкрепа и работа с групите в неравностойно социално положение и стимулирането на тяхната активна роля в обществото. Подкрепа бе оказана на деца в неравностойно положение в гр. Казанлък, възрастни хора в гр. Русе, националната кампания „Великден за всеки“ – „Дари празник на баба и дядо“, както и много други по-малки инициативи през цялата година.

Пощенска банка традиционно се включи и в празничната украса на София. Като следва своите утвърдени ценности, финансовата институция вярва, че цялостното благосъстояние и развитие на обществото зависи от усилията за подобряване на средата на всеки от нас, затова наред с останалите си социално насочени проекти от няколко години се грижи и за празничния блясък на столицата по време на коледно-новогодишните празници.

